



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

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

#### **Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.**

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

#### **AUTORA:**

Yarlequé Vera, Yuliana Judith (ORCID: 0000-0001-7487-2950)

#### **ASESOR:**

Dr. Castillo Saavedra Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-92797189)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

A mi papá César, por su infinito amor,  
por sus consejos, por todo su apoyo,  
por haber incentivado en Mí, el deseo de  
culminar mis estudios profesionales  
y por estar a mi lado siempre.

A mi papito Nicanor,  
por haberme llenado de amor y felicidad  
Todo el tiempo que estuvo conmigo.

A mi mamá, por ser una mujer luchadora,  
ejemplo de progreso y superación.

A mi esposo, a mis hijos César y Alejandra,  
por ser mi orgullo, motivo de superación,  
por ser mis amores y la razón de mi existir.

Yuliana.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios,  
por llenar mi vida de bendiciones,  
por guiar mi camino.

A mi esposo y mis hijos,  
por su apoyo en todos los  
proyectos que emprendo.

Al usuario interno de un puesto de salud  
de Nuevo Chimbote, por su colaboración  
y participación en la presente investigación.

Yuliana Yarlequé Vera.

## Índice de contenidos

	Pag.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo,	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Nivel de relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.	19
Tabla 2. Nivel de sintomatología del síndrome de Burnout del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.	20
Tabla 3. Nivel de síndrome de Burnout en el usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022, de acuerdo con sus dimensiones.	21
Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.	22
Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022, según sus dimensiones.	23
Tabla 6. Nivel de correlación entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral del usuario interno en un Puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.	24

## RESUMEN

La presente investigación consideró como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Haciendo uso de una investigación básica cuantitativa correlacional y de diseño no experimental transversal. La muestra la conformaron 40 usuarios internos que laboran en la unidad ejecutora. Los datos se recopilaron mediante la encuesta, a través de los cuestionarios Maslach Burnout Inventory (MBI) para el síndrome de Burnout y la EMSLD modificada para la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos sobre el síndrome de Burnout nos muestran que 32,5% tienen nivel alto, el 42,5% nivel medio y el 25% nivel bajo; con relación a la satisfacción laboral se observó que, el 20% del personal estaba insatisfecho, el 52,5% indeciso y el 27,5% estaban satisfechos. Para la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, se apreció la existencia de correlación inversa débil con valor de  $-0,245$ . Finalmente se pudo concluir que, si la sintomatología del síndrome de Burnout aumenta la satisfacción laboral disminuye o viceversa.

Palabras clave: síndrome de Burnout, satisfacción laboral, usuario interno.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction of the internal user in a health post in Nuevo Chimbote, 2022. Using basic quantitative correlational research and a non-experimental cross-sectional design. The sample was made up of 40 internal users who work in the executing unit. Data were collected through the survey, through the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaires for Burnout syndrome and the modified EMSLD for job satisfaction. The results obtained on the Burnout syndrome show us that 32.5% have a high level, 42.5% have a medium level and 25% have a low level; Regarding job satisfaction, it was observed that 20% of the personnel were dissatisfied, 52.5% undecided and 27.5% were satisfied. For the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction, the existence of a weak inverse correlation with a value of -0.245 was observed. Finally, it was possible to conclude that, if the symptoms of Burnout syndrome increase, job satisfaction decreases or vice versa.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, internal user.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El COVID-19, viene generando problemas en la salud del personal sanitarios que laboran en centros de atención médica, especialmente en el personal que se encuentra en primera línea, quienes se encuentran afrontando situaciones de estrés que repercuten sobre su salud, afectando directamente sobre su grado de satisfacción laboral (OPS, 2020). En la actualidad, el estrés laboral, viene ocupando el segundo lugar entre las complicaciones de salud que tienen referencia con el trabajo a nivel mundial. (O.M.S., 2020).

Esta situación está viéndose reflejada en todo el mundo, pudiendo mencionarse a la ciudad de Wuhan donde aparecieron los primeros casos de síndrome del desgaste profesional en el personal de salud, y que tuvieron una mayor incidencia en el personal de enfermería, donde se registró un 54% de impacto psicológico negativo, mientras que los médicos registraron un 29% con este problema, a causa de la COVID-19 (Lozano, 2020).

En España, el personal de primera línea viene atravesando una situación muy agotadora y estresante, debido a ello, más del 35% del personal médico ha abandonado su centro de trabajo por miedo a contagiarse, llegando algunos inclusive a suicidarse, esto debido a la disfuncionalidad que están experimentando, ya sea, en su entorno de trabajo, como en el aspecto personal, haciendo que el estrés ocasionado por la COVID-19 sea mucho más intenso, llegando a convertirse en crónico (OPS,2020).

Así mismo, en los Estados Unidos se informó de la muerte de 2000 trabajadores de salud de primera línea, este acontecimiento afectó duramente al sector salud, donde muchos profesionales manifestaron síntomas de estrés y agotamiento emocional, hecho que quedó registrado al escuchar sus declaraciones hechas a los medios, donde manifestaban que se encontraban muy cansados y desprotegidos, notándose una sobrecarga emocional por no estar al lado de su familia (Cuomo, 2020). Otro factor estresante fue decidir a quién dar prioridad en la atención, hecho que causó graves daños mentales y morales en el personal médico, aumentando su insatisfacción laboral (Vega y Novoa, 2020).

El Sistema de Salud en el Perú al inicio de la pandemia contaba con escasos centros hospitalarios, los cuales estaban mal implementados, tanto en infraestructura como en la carencia de equipos y materiales para una atención especializada (Ministerio de salud, 2021). Todos estos factores, sumados al desabastecimiento de equipos de protección personal, muertes de gran número de personal de salud; el alto el riesgo a contagiarse de COVID-19 y contagiar a sus familiares cercanos, ocasionaron una sobrecarga emocional en los usuarios internos de primera línea que laboran en los centros sanitarios del MINSA y Es Salud (Maguiña, 2020), lo que se vio reflejado en los estudios realizados por Vela (2020) que mostraron que el 55% del personal médico evidenció cierto nivel significativo de estrés y el 28,3% refirió haber tenido alteración en su rendimiento laboral.

El colapso del sistema del sector salud, ha incrementado la solicitud de los servicios de atención, ocasionando jornadas más arduas de trabajo para el personal y esto unido a la carencia de los insumos necesarios e indispensables para la atención; produjo miedo y preocupación en los trabajadores, lo cual se ha visto reflejado en su rendimiento. (MINSA 2020), esta situación de descontento y disconformidad es lo que se pudo observar en los usuarios internos de un Puesto de salud de Nuevo Chimbote, quienes cansados por las arduas jornadas y condiciones laborales están cambiando su estado de ánimo, experimentando un desgaste profesional y esto repercute directamente en su bienestar laboral, ocasionando la disminución de su productividad y la calidad de atención prestada; por tal motivo consideré necesario analizar las dos variables presentadas para este estudio.

Este estudio se justifica a nivel teórico; ya que, tiene como base los diferentes conceptos e investigaciones presentadas los cuales brindarán solidez a esta investigación y en donde se demostró de manera científica la correlación que existe entre las variables estudiadas. Del mismo modo, en el nivel metodológico, debido a la utilización del método científico y su tipo cuantitativo, permitió confirmar los resultados sobre la relación de los problemas estudiados y a la vez brindar información confiable, verídica y actualizada que sirvan de sustento para futuras investigaciones.

Ante lo mencionado, nos planteamos como principal interrogante: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022?

En cuanto al objetivo general se pretende determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Seguidamente, consideramos como objetivos específicos: 1. Identificar el nivel de síndrome de Burnout del usuario interno en un Puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022; 2. Identificar el grado de satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022; 3. Establecer la relación significativa entre el nivel de síndrome de Burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

Para finalizar, estimamos como hipótesis de estudio las siguientes:

Hipótesis alternativa (H1): Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del usuario interno en un Puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

Hipótesis nula (H0): No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del usuario interno en un Puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las investigaciones realizadas internacionalmente, encontramos al estudio hecho en China por Lijun (2020), buscó conocer el estado mental de médicos y enfermeros que brindan atención a pacientes con COVID-19 en la ciudad de Wuhan, usando metodología tipo cuantitativa y de diseño no experimental documentado, en 994 profesionales sanitarios, obteniendo que el 36,9% de los trabajadores presentaban perturbaciones mentales bajas, el 34,4% perturbaciones mentales leves y el 2% perturbaciones mentales graves. En conclusión, se observó que la mayor parte del personal de salud presentó perturbaciones mentales, esto durante la epidemia viral.

Así mismo, en Alemania, Bohlken (2020), publicó un artículo de investigación buscando describir el grado de agotamiento en el trabajo de los profesionales sanitarios frente a la epidemia. El enfoque utilizado tuvo diseño no experimental, nivel expositivo bibliográfico. Los resultados mostraron la existencia de alto índice de agotamiento laboral del personal en las 14 instituciones de salud revisadas, llegando a un 45% para la manifestación de síntomas de ansiedad y un 55% para los síntomas de depresión, también se pudo identificar como elementos estresantes la edad, la proximidad al área COVID, antecedentes patológicos, antigüedad en el trabajo. La conclusión más relevante fue que el bienestar psicológico permite al personal sanitario cumplir adecuadamente con su labor.

El estudio realizado por Ozamiz (2020) buscó conocer el grado de estrés, angustia y decaimiento del equipo médico durante el comienzo de la epidemia, la metodología usada tuvo enfoque cualitativo, descriptivo-no experimental, utilizando una escala DASS, para recopilar la información. Su muestra de estudio la conformaron 976 trabajadores y los resultados reflejaron que los síntomas psicológicos se mantuvieron bajos a inicios de la emergencia, siendo las personas jóvenes y las que sufrían de enfermedades crónicas las que presentaban niveles mayores de estrés, ansiedad y depresión. Se pudo concluir que, la tranquilidad psíquica es primordial, a fin de enfrentar la actual epidemia y evitar enfermedades mentales.

También Cofre (2021) analizó la conexión de la ansiedad laboral y el rendimiento en los cuidados de enfermería en pacientes COVID-19. Mediante su investigación de tipo observacional explicativo. Se realizaron encuestas a 117 enfermeros, obteniéndose como resultados que en los profesionales de salud el 35% mostraron angustia baja y el 34,2% presentó angustia alta. La conclusión es que, la correlación entre el estrés laboral y el cuidado de enfermería es positiva débil en los trabajadores de esta institución.

La investigación realizada por Álvarez y Morí (2019) examinaron la conexión entre el Burnout y la complacencia en el trabajo en enfermeras de España en crisis económica. Haciendo uso del enfoque cuantitativo, alcance descriptivo relacional. Los datos se recolectaron a través de la encuesta hecha on line contando con la participación de 1346 profesionales de enfermería. Se observó que el 39,67% tenían síndrome de Burnout y el 37,07% corrían el riesgo de sufrirlo. La complacencia en el trabajo era de media y tenía una conexión negativa con el nivel de Burnout. Entre los principales motivos de insatisfacción se encontraban el sueldo percibido, los lazos interpersonales, las oportunidades de ascenso y la jornada laboral.

Como antecedentes de investigaciones nacionales tenemos: el estudio de Cajo (2020), determinó la correspondencia entre la sobrecarga emocional y el placer al trabajo. Se entrevistó a 50 enfermeras de un hospital en Lambayeque, a través del cuestionario MBI para el síndrome de sobrecarga emocional y la escala general de satisfacción. Se pudo apreciar que el 68% presentan Burnout medio y están muy satisfechos en un 66%. Con una correlación media e inversa entre las variables de estudio con un valor de 0,347 y un nivel de significancia de 0,01.

Así mismo, Rosales (2021) determinó la correspondencia entre el estrés y la satisfacción en el trabajo en una unidad de gestión educativa, mediante un análisis correlacional no experimental. Se utilizó la escala EMSLD y el cuestionario de estresores laborales. Entre los resultados alcanzados por la investigación se pudo apreciar en cuanto al estrés que el 88% presentó índice regular y el 10% índice alto, y en la variable satisfacción laboral el 56% presentó

índice regular y el 38% índice alto; concluyendo, que existe baja correspondencia entre el estrés y el placer en el trabajo en los sujetos de estudio.

Por su parte, Yslado, et al (2019), a través de su investigación cuantitativa de nivel correlacional, buscó explicar el nexo entre el síndrome de desgaste emocional y satisfacción en el trabajo en 177 profesionales de salud de dos hospitales, los datos fueron recabados a través de la entrevista, utilizando los cuestionarios MBI y la escala SL- SPC. Los resultados mostraron que existe una correlación significativa y negativa con un índice de  $-0,62$ . entre las variables de estudio, en donde la despersonalización es la dimensión preponderante para el estrés crónico (37%) y la dimensión remuneraciones es la dominante para la satisfacción en el trabajo (35%). Concluyendo que existe relación significativa inversa entre los parámetros de estudio y también, el desgaste emocional pronostica la satisfacción en el trabajo.

Quito (2017), verificó el nexo entre el grado de complacencia y el desempeño laboral en el usuario interno de un hospital en Huaraz, con un estudio no experimental descriptivo, de diseño correlacional transversal, haciendo que el 65,6 % estaban satisfechos en su trabajo y el 34,4% están insatisfechos en su labor. Para la correlación entre las variables se mostró que el 33,3% estaba satisfecho y con superior desempeño laboral y el 20,3 % del personal estuvieron insatisfechos y desempeño superior al promedio. Se pudo concluir que hay nexo significativo entre la satisfacción y el desempeño laboral en el personal que labora en el hospital Víctor Ramos Guardia.

La investigación de Marcos (2020), identificó la conexión entre el Burnout y el regocijo en el trabajo en el usuario interno del nosocomio Ramiro Prialé Prialé. La población la conformaron 50 profesionales sanitarios, a quienes se realizó entrevistas a través de los cuestionarios MBI para el desgaste emocional y el SL- SPC para la satisfacción. Se evidenció la presencia de un vínculo significativo indirecta con índice  $-0,366$  y  $p < 0,05$ , pudiendo inferirse que cuando la sintomatología del Burnout aumenta, los trabajadores tienen menor posibilidad de encontrarse satisfechos en su trabajo.

En cuanto a los estudios a nivel local, se pueden mencionar: Carrasco (2021), determinó el enlace entre el índice de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras en un hospital de Es Salud, haciendo uso de la metodología de tipo cuantitativa expositivo, utilizando como técnica la encuesta en 60 profesionales de enfermería. En los resultados se pudo apreciar que el 65% manifestaban síntomas de estrés en nivel bajo y 35% en nivel alto; y para la satisfacción laboral, el 56,7% del personal de enfermería manifestó un índice moderado de satisfacción y el 28,3% un índice bajo. Se pudo concluir que mientras mejor sea el factor ambiental del estrés laboral, mejor será la satisfacción.

Por su parte, Hurtado (2019), determinó la ascendencia del síndrome del quemado y el estilo de vida en la complacencia en el trabajo en catedráticos de universidades particulares en Chimbote, con un análisis cuantitativo descriptivo, con diseño no experimental y transversal. Se entrevistó a 210 profesores encontrándose que el 55,2% presentaban nivel bajo de Burnout y el 44,8% de los docentes estaban en nivel medio. Se concluyó que los docentes con sintomatología de Burnout presentaban mayor probabilidad (17,542) de tener insatisfacción laboral, la cual repercute de manera negativa en su desempeño y calidad de vida.

Suarez (2019), en su estudio investigó la conexión entre la categoría de estrés y beneplácito al trabajo en las enfermeras del Policlínico PNP Santa Rosa, Cuzco, 2018. Con una investigación básica correlacional transversal, logrando evaluar a 112 enfermeras a través de un cuestionario. Se observó que el 31,25% presentó índice de estrés medio y el 35,71% índice regular de satisfacción en su trabajo. Se concluyó que la relación entre el estrés y el beneplácito al trabajo es significativa y esto repercute en la atención que las enfermeras (os) prestan a los usuarios del policlínico de salud.

Entre las bases relacionadas con la variable síndrome de Burnout tenemos:

El estrés laboral es un conjunto de respuestas que adopta la persona a nivel físico, psicológico, intelectual y conductual; cuando se enfrenta a exigencias

profesionales en las cuales ve sobrepasada sus capacidades y habilidades para la óptima realización de su labor; actualmente es reconocida como una enfermedad ya que su mantenimiento en el tiempo desencadena el estrés crónico que ocasiona un debilitamiento de la salud, bajo desempeño laboral y graves consecuencias en sus relaciones familiares y sociales (OPS, 2019).

El burnout laboral es una manifestación de cansancio en lo físico, anímico y psicológico que está relacionado con el campo laboral, es el estrés provocado por las características del trabajo y las conductas asumidas por el trabajador. Entre sus síntomas frecuentes se encuentran la depresión y la ansiedad, los cuales causan el mayor número de casos de abandono del trabajo (Sevilla y Sánchez 2021).

El síndrome de sobrecarga emocional es la manifestación de una situación de cansancio corporal, psicológico y emocional producto del agotamiento mental o estrés que ocurre de las relaciones interpersonales en una complicada atmósfera laboral, es decir, es el acontecer del estrés crónico en el trabajo, que no fue manejado exitosamente y que conducen al individuo que lo padece, a hallarse melancólico, insocial, impaciente, afectando su rendimiento en el trabajo (OMS,2020).

Recientes estudios muestran la predisposición al incremento del estrés laboral en los trabajadores, esto se produce debido a la presencia de varios factores llamados estresores, siendo la necesidad por cumplir con las metas en menor tiempo uno de los motivos por los que se manifiestan estos males. (Herrerías, 2019).

Para el MINSA, la actual emergencia sanitaria, ha generado problemas de salud mental en la población, viéndose aumentados los síntomas de depresión y ansiedad, en especial en los trabajadores de salud. En medio de las dificultades que enfrentan los profesionales de salud durante la pandemia, sobresalen el riesgo excesivo de infección, carencia de equipos de protección, largas jornadas de trabajo, decepción, aislamiento, poco contacto con sus familiares y cansancio (Ortega, et al, 2021). Aunque no debemos olvidar que el estrés consigue desarrollarse en todo tipo y centro de labor, alterar a todo empleado,

independientemente de la dimensión de la institución, de su tipo de servicio, de la clase de contrato o conexión con su ocupación (Chiang, Riquelme y Rivas, 2018).

Estudios realizados por Maslach y Jackson, sostienen que el estrés laboral crónico es un conjunto de conductas y emociones negativas dirigidas a los compañeros de trabajo y al propio trabajo realizado (Olivares, 2017). Consideran que el burnout se mide en tres aspectos, las cuales serán las dimensiones para evaluar nuestra variable de estudio, y estos son:

Agotamiento emocional, es la sensación de estar sentimentalmente agotados y excedidos respecto a las capacidades emocionales, podemos decir, que es una sobrecarga de esfuerzo mental. Es la primera etapa del proceso, que se caracteriza porque las personas se muestran de mal humor, se quejan constantemente y dejan de gozar de su labor.

Despersonalización, es el desarrollo de conductas negativas, cínicas e impersonales, utilizadas como método de afrontamiento a través de las cuales las personas buscan apartarse de eventos que consideran problemáticos en vez de enfrentarlos y darles solución, sus compañeros de trabajo y los usuarios se convierten en motivos de su frustración y de su desempeño laboral.

Falta de realización personal, es el descenso del sentirse apto y capacitado para atender los requerimientos que se presentan en su trabajo, también se asocia con la disminución de los anhelos personales, lo cual genera la predisposición a valorarse negativamente en su desempeño.

Con relación a las teorías en las que se sustenta la satisfacción laboral, podemos mencionar:

Teoría bifactorial (Herzberg, 1959), plantea que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo están unidas a componentes motivacionales, los cuales influyen de diferente forma en el trabajador. Estos componentes están divididos en dos grupos: los factores intrínsecos o motivadores, son los que se sitúan en el contexto del trabajo y son controlados por las personas, aquí encontramos la valoración del trabajo, posibilidades de ascenso, obligaciones y realización personal; estos factores estimulan y empujan a los empleados a brindar un mejor desempeño. Los factores extrínsecos o higiénicos están

relacionados con las circunstancias alrededor del empleado y con relación a la empresa, aquí se incluyen las condiciones laborales, el tipo de contrato, los lineamientos organizacionales, las bajas remuneraciones, las relaciones entre los empleados y con sus jefes. Cuando la dimensión de estos factores es negativa, son causantes de insatisfacción.

Teoría de la discrepancia (Locke, 1969), sostiene que cuando se produce incompatibilidad entre los objetivos que el trabajador espera y o busca conseguir y las acciones reales que realiza la empresa en la que labora, se desencadenan altos índices de insatisfacción. Es decir, que la complacencia en el trabajo vendría de la adaptación entre los valores que mantiene la persona en su centro laboral y las practicas realizadas por la empresa, además, el índice de insatisfacción será de acuerdo a la importancia que significan para el colaborador sus metas por cumplir.

La satisfacción laboral, es el producto de distintas posturas que asume el empleado respecto a su labor, en especial a componentes particulares como las remuneraciones, reconocimiento por el trabajo realizado, oportunidades de progreso, y los vínculos interpersonales (Quito, 2018).

Para Cortez (2021), la satisfacción laboral es cuando un colaborador se siente incentivado, feliz y dichoso con su labor. El placer al trabajo se produce cuando el empleado percibe que tiene estabilidad en el empleo, posibilidades de desarrollo profesional y un adecuado balance entre su ocupación y la vida, es decir, la satisfacción se produce cuando el trabajo desempeñado está de acuerdo con las perspectivas del colaborador.

Actualmente, muchas instituciones incluyen una política de satisfacción del cliente interno dentro de la filosofía de su organización, preocupándose para ello en proporcionar excelentes lugares de trabajo, y otras prestaciones (vacaciones, atención de salud y psicológica, incentivos, etc.) con la finalidad de mantener a sus trabajadores motivados y puedan desempeñar mejor sus funciones. Es decir, no sólo buscan brindar un buen servicio al cliente externo, sino también, propiciar el reforzamiento de las relaciones laborales entre los clientes internos

implementando estrategias orientadas al enriquecimiento de las relaciones entre el personal de salud, ya sean líderes o colaboradores. (Lazo y Gonzales, 2016)

La variable satisfacción laboral, en el desarrollo de esta investigación, se evaluó a través de 9 dimensiones, que son:

Relaciones interpersonales, favorecen la cohesión social y el interés colectivo dentro de una organización, aquí se desarrollan aspectos como la comunicación, interrelación, coordinación y convivencia, primordiales para el desempeño laboral (Szostek, 2019).

Desempeño profesional, es el comportamiento del individuo con respecto a las obligaciones que debe cumplir en el desarrollo de sus actividades profesionales (Puig, 2016).

Condiciones laborales, constituyen un conjunto de elementos los cuales determinan la manera en que un colaborador cumplirá con sus responsabilidades de trabajo, aquí se encuentran, la jornada laboral, los incentivos y las prestaciones sociales (OIT, 2021).

Valoración del trabajo desarrollado, conforman una fuente importante en la satisfacción del empleado, impulsándolos a mejorar su desempeño laboral y afianzando el sentimiento de pertenencia con la institución (Da silva, 2021).

Participación, los empleados se encuentran realizando directamente las labores en la empresa, por lo que su experiencia debe ser tomada en cuenta para mejorar el proceso productivo. Los trabajadores que sienten que sus opiniones son consideradas en la toma de decisiones se muestran más predispuestos a alcanzar las metas propuestas por la institución (Ocsa y Huayra, 2017).

En la investigación hecha por Quito 017), nos comenta sobre las otras 4 dimensiones de nuestro estudio y estas son:

Factores organizacionales, se refiere al nivel de conocimientos que posee el empleado sobre la conformación, organización, funciones y coordinaciones entre las distintas áreas de la empresa.

Ambiente físico, son las características físicas que están alrededor del ambiente laboral y se convierten en un elemento determinante en el desempeño del trabajo, aquí podemos señalar la iluminación, ventilación, ruidos y confort.

Equipo directivo institucional, está referido esencialmente a los lineamientos institucionales como: evaluación del personal, solución de conflictos y las directivas que afectan al trabajador.

Interacción con el jefe inmediato, en la construcción de un ambiente laboral óptimo es crucial que la relación entre los empleados y los jefes sea lo más cortés y respetuosa posible, sosteniendo una conexión estrecha y con en su dimensión razonable, aquí se considera la igualdad en el trato, la supervisión y oportunidades de ascenso.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

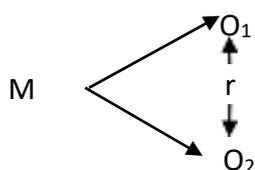
##### 3.1.1. Tipo de Investigación

Tuvo enfoque cuantitativo; buscó establecer la presencia de conexión entre los parámetros de investigación, mediante factores que puedan ser medidos. Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación cuantitativa busca determinar la existencia de relaciones de un suceso o establecer vínculos causales entre las variables de estudio a través de la interpretación de datos estadísticos.

##### 3.1.2. Diseño de Investigación

Fue de tipo no experimental correlacional descriptivo con corte transversal; ya que se observaron las variables tal como sucede en la realidad, sin manipulación alguna. Según opinión de Mejía (2017), en la investigación correlacional se miden dos parámetros, estableciendo una conexión estadística entre ellos (correlación) que conlleven a conclusiones significativas. Para Montaña (2021), la investigación no experimental se realiza mediante la observación, sin buscar controlar las variables de la situación problemática y en un momento determinado.

Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra del usuario interno del puesto de salud.

O1: variable síndrome de Burnout (V.I.).

O2: variable satisfacción en el trabajo (V.D.).

r: vínculo dentro de las variables.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Síndrome de Burnout**

#### **Definición conceptual**

Son las respuestas que adopta la persona a nivel físico, psicológico, intelectual y conductual; cuando se enfrenta a exigencias profesionales, en las cuales ve sobrepasadas sus capacidades y habilidades para la óptima realización de su labor (OMS, 2020).

#### **Definición operacional**

El síndrome del estrés crónico se evalúa en sus 3 componentes que son el cansancio mental, desagregación y la ausencia de desarrollo personal laboral; usando el cuestionario MBI.

**Indicadores:** cambios de humor, descontento laboral, sentimientos de cansancio, distanciamiento de sus compañeros, conductas negativas y cínicas, evasión de problemas, indiferencia en el trato, sentimientos de auto eficiencia disminuidos, desmotivación.

### **Satisfacción laboral**

#### **Definición conceptual**

La satisfacción es cuando un colaborador se siente incentivado, feliz y dichoso con su labor, es decir, el placer al trabajo se produce cuando el empleado percibe que tiene estabilidad en el empleo, posibilidades de desarrollo profesional y un adecuado balance entre su ocupación y la vida (Cortez, 2021).

#### **Definición operacional**

La satisfacción laboral será evaluada en base a sus dimensiones que son:  
Las interrelaciones entre colegas, rendimiento profesional, cualidades del trabajo, evaluación de la labor, participación, estructura de organización, entorno material, equipo de gestión y la interacción con el superior inmediato, a través de la escala EMSLD.

**Indicadores:** Interrelación con los compañeros, interrelación con los pacientes, realización de tareas, motivación, oportunidades, jornada laboral, incentivos, remuneraciones, tipo de trabajo, opinión sobre el desempeño, participación, normatividad institucional, ambiente de trabajo institucional, infraestructura de la institución, ambiente del área de trabajo, lineamientos institucionales, trato al personal, relación con el jefe inmediato y oportunidades de desarrollo profesional.

**Escala de medición:** Se utilizó la escala de tipo ordinal. Para Hernández y Mendoza (2018), en este tipo de medición se presentan distintos niveles o categorías que están ordenadas por rango y en situaciones escalonadas.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población muestral**

El total de casos con atributos particulares, que han sido definidas en el análisis del problema y son materia de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Esta investigación contó en su totalidad con 40 profesionales sanitarios que tuvieron contacto con pacientes COVID que laboran en una institución de salud en Nuevo Chimbote.

Cuadro 1. Muestra de la población de profesionales de una institución sanitaria en Nuevo Chimbote.

Ocupación	Frecuencia
Médicos	5
Enfermeras	13
Obstetrices	9
Laboratoristas	4
Odontólogos	1
Técnicos en enfermería	8
TOTAL	40

Fuente: Oficina de Recursos Humanos, 2022.

- **Criterios de inclusión**

Aceptar participar voluntariamente.

Ser trabajador en primera línea de atención.

Personal que tenga la aplicación de WhatsApp instalada en su celular.

- **Criterios de no inclusión**

Personal que rechazó su participación en esta investigación.

No estar trabajando, al momento de la aplicación del instrumento.

Tener diagnóstico médico de estrés crónico.

Personas que no enviaron el instrumento después de llenarlo.

### **3.3.3. Muestreo**

Se utilizó el no probabilístico por conveniencia, donde la selección de casos no está sujeto a la probabilidad, sino a los motivos asociados con las particularidades y el entorno del estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por su parte Zapata (2019) manifiesta, en cuanto al muestreo por conveniencia, que los sujetos de la muestra se escogen de acuerdo con su disponibilidad, es decir, se eligen los casos más accesibles para el investigador.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Los trabajadores sanitarios en contacto con pacientes COVID-19 que trabajan en un puesto de salud de Nuevo Chimbote.

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

**La encuesta:** Está basado en la evaluación y valoración a interrogantes que fueron desarrolladas con antelación y que giran alrededor de un tema específico, y pueden ser realizadas por medio físico o virtual, es utilizada para la recolección de información sobre el parecer, proceder y actitudes de los individuos que conforman la muestra de estudio (Morales, 2017).

Se utilizó como instrumento el cuestionario.

**El cuestionario:** es un conjunto de interrogantes que se encuentran redactadas de manera coherente y estructuradas con el propósito de obtener datos sobre los encuestados. Están interrogantes están

relacionadas a uno o más factores a evaluar (Hernández y Mendoza, 2018).

Se usaron dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio.

Para medir el síndrome de Burnout, se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). este inventario presenta tres dimensiones que son: Agotamiento emocional (AE), Despersonalización (DP) y Falta de realización personal en el trabajo (RPT); con 22 ítems divididos de la siguiente forma: 9 ítems para la dimensión AE, 5 ítems para la dimensión DP, 8 ítems para la dimensión RPT. Presenta además tres categorías de clasificación que son: bajo, mediano y alto. Los ítems fueron calificados a través de 5 rangos de valoración, que van desde siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1); y para medir las dimensiones de la satisfacción laboral la Escala multidimensional de satisfacción laboral docente (EMSLD). La cual consta de 39 ítems agrupados en 9 dimensiones, como se indica: 3 ítems en relaciones interpersonales, 7 ítems en desempeño profesional, 4 ítems en condiciones laborales, 4 ítems en valoración del trabajo desarrollado, 2 ítems en participación, 5 ítems en factores organizacionales, 5 ítems en ambiente físico, 4 ítems en equipo directivo institucional y 5 ítems en interacción con el jefe inmediato; las respuestas tuvieron un puntaje de: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

### **3.4.1 Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

Es el nivel de eficacia en que un instrumento mide el parámetro o indicador que en verdad pretende medir (Ñaupas et al, 2018). En este aspecto los dos instrumentos fueron examinados a través del juicio de expertos, quienes manifestaron sus juicios mediante un certificado de validez.

## **Confiabilidad**

Si el valor medido no presenta cambios significativos en el tiempo o mantiene valores similares al aplicarse en distintos individuos o casos con iguales características podemos asumir que ese instrumento es confiable y que puede ser analizado y cuantificado a través de un índice de fiabilidad (Ñaupas et al). En ese sentido los dos instrumentos fueron examinados mediante la realización del alfa de Cronbach, en una encuesta piloto, con la participación de trece trabajadores de una institución semejante a la nuestra.

La fiabilidad para el cuestionario MBI tuvo un índice de 0,89. De igual manera la credibilidad del cuestionario EMSLD tuvo un índice de 0,83. Estos valores indican un excelente grado de confiabilidad para ambos instrumentos.

### **3.5 Procedimientos**

En la ejecución de esta investigación se tuvo como primer paso la elaboración de las herramientas para la compilación de datos, en ese sentido, se realizó la consulta pertinente a estudios realizados con antelación. Así también fue indispensable la elección y consulta de jueces expertos para la validación de los instrumentos.

Posteriormente, se solicitó el permiso al jefe de la institución sanitaria, a través de una carta de presentación emitida por la Universidad Cesar Vallejo. Una vez obtenido el permiso se procedió a realizar una prueba experimental, con la participación de 13 trabajadores de una institución similar a la nuestra, lo que permitió establecer el coeficiente de confiabilidad.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El esquema IBM SPSS Statistics, V26.0 nos permitió el examen, procesamiento y divulgación de los datos alcanzados de la muestra poblacional, tanto de la prueba piloto, como del informe final. Estos datos fueron analizados y codificados en dos niveles estadísticos.

-El nivel descriptivo, permitió la evaluación, tratamiento e interpretación estadística utilizando las frecuencias relativas simples y porcentuales.

-El nivel analítico, se consideró el nivel de significancia del 5% ( $p < 0,05$ ) y también se consideró al coeficiente de correlación de Spearman para determinar la correlación de los parámetros estudiados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideraron los siguientes:

Principio de beneficencia, se garantizó que los participantes en esta investigación no experimenten daño alguno y también se salvaguardó la confidencialidad de los resultados, para no ocasionarles ningún tipo de problemas.

Principio de probidad, en el cual el desarrollo de toda la investigación se realizará con honestidad y transparencia, sin la intervención, ni alteración de los resultados, garantizando la veracidad de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

Variables	1	2
1. SINDROME DE BURNOUT	1,000	
2. SATISFACCIÓN LABORAL	-,245	1,000

La tabla 1 muestra una correlación no significativa inversa y débil entre el síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo, con un índice  $-,245$ ; lo cual es válido y se puede explicar estadísticamente e indica que, al aumentar la sintomatología del Burnout disminuye la percepción de la satisfacción laboral, o viceversa, mientras mayor sea la satisfacción del personal, menores serán los síntomas del Burnout.

*Tabla 2*

Nivel de sintomatología del síndrome de Burnout del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

NIVEL	Síndrome de Burnout	
	f	%
Bajo	7	17,50
Medio	23	57,50
Alto	10	25
Total	40	100

Según el nivel de sintomatología del síndrome de Burnout que presentan los usuarios internos del establecimiento sanitario, en la tabla 2, apreciamos que, el 17,50% de los profesionales de salud presentan un nivel bajo, también podemos notar que, el mayor porcentaje de los trabajadores presentan un nivel medio en un 57,50% y finalmente, el 25% del usuario interno, presentan un nivel alto de Burnout.

Tabla 3

Nivel de síndrome de Burnout en el usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022, de acuerdo con sus dimensiones.

NIVEL	Síndrome de Burnout					
	Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	12	30	6	15	10	25
Medio	16	40	20	50	17	42,50
Alto	12	30	14	35	13	32,50
Total	40	100	40	100	40	100

En la tabla 3, se puede observar que en la dimensión cansancio emocional el 40% se encuentra en nivel medio y el 30% nivel alto. Para la despersonalización el 50% muestra un nivel medio y el 35% nivel alto. En cuanto a la realización personal el 42,50% muestran un nivel medio y el 32,50% un nivel alto, todo esto en relación con la sintomatología del Burnout.

*Tabla 4*

Nivel de satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

Nivel	Satisfacción laboral	
	f	%
Insatisfecho	8	20
Indeciso	21	52,50
Satisfecho	11	27,50
Total	40	100

Con respecto al nivel de satisfacción laboral, en la tabla 4, podemos observar que, el 20% del usuario interno de un puesto de salud de Nuevo Chimbote se encuentran en el nivel de insatisfecho, 52,50% están en nivel de indeciso, mientras que sólo 27,50% de los profesionales de salud manifiestan sentirse satisfechos en su centro laboral.

**Tabla 5**

Nivel de satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022, según sus dimensiones.

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Relaciones Interpersonales	Insatisfecho	11	27,50
	Indeciso	19	47,50
	Satisfecho	10	25
Desempeño	Insatisfecho	7	17,50
	Indeciso	20	50
	Satisfecho	13	32,50
Condiciones Laborales	Insatisfecho	4	10
	Indeciso	26	65
	Satisfecho	10	25
Valoración del Trabajo	Insatisfecho	6	15
	Indeciso	23	57,5
	Satisfecho	11	27,5
Participación	Insatisfecho	6	15
	Indeciso	28	70
	Satisfecho	6	15
Factores Organizacionales	Insatisfecho	5	12,5
	Indeciso	24	60
	Satisfecho	11	27,5
Ambiente Físico	Insatisfecho	7	17,5
	Indeciso	23	57,5
	Satisfecho	10	25
Equipo Directivo	Insatisfecho	8	20
	Indeciso	22	55
	Satisfecho	10	25
Interacción con el jefe Inmediato	Insatisfecho	6	15
	Indeciso	24	60
	Satisfecho	10	25
Total, por Dimensión	Total	40	100

En la tabla 5, se aprecia que, en las relaciones interpersonales, desempeño, condiciones laborales, valoración del trabajo y participación, se encuentran en nivel de indeciso con índice de 47,50%, 50%, 65%, 57,50% y 70% respectivamente. También se observa que para los factores organizacionales el 27,50% se encuentra satisfechos, mientras que para el ambiente físico el 17,50% está insatisfecho, para las dimensiones equipo directivo e interacción con el jefe inmediato se muestran satisfechos en un 25%.

*Tabla 6*

Nivel de correlación entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral del usuario interno en un Puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

**Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. SINDROME DE BURNOUT	1.000									
2. Relaciones Interpersonales	-0.063	1.000								
3. Desempeño	-0.253	,606**	1.000							
4. Condiciones Laborales	-0.208	,608**	,827**	1.000						
5. Valoración del Trabajo	-0.058	0.210	,385*	,470**	1.000					
6. Participación	-0.136	,517**	,679**	,663**	,578**	1.000				
7. Factores Organizacionales	-0.104	,420**	,710**	,618**	,549**	,815**	1.000			
8. Ambiente Físico	-0.195	0.227	,619**	,586**	,485**	,691**	,764**	1.000		
9. Equipo Directivo	-0.236	,488**	,824**	,707**	,544**	,763**	,845**	,717**	1.000	
10. Interacción con el jefe Inmediato	-0.288	,462**	,802**	,729**	,361*	,586**	,689**	,555**	,797**	1.000

La tabla 6, muestra que para todas las relaciones existe una correspondencia inversa, no relevante y débil entre el Burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral, esto puede ser debido a que, el personal de salud cuenta con muchos años de servicio y tienen la capacidad y experiencia para que los factores estresantes no repercutan en su salud.

## V.- DISCUSIÓN

En esta investigación se analizaron como criterios de estudio el síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo, con el objetivo de determinar la relación que existe entre ellos y cómo afectan al personal interno de un puesto de salud de Nuevo Chimbote.

El síndrome de desgaste emocional puede definirse como la manifestación de cansancio corporal, psicológico y emocional producto del agotamiento mental o estrés crónico dentro de una complicada atmósfera laboral (OMS, 2020).

De acuerdo con los resultados, en la tabla 1 se aprecia la existencia de correlación inversa débil entre el síndrome de Burnout y la satisfacción en el trabajo en el personal sanitario de una posta de salud de Nuevo Chimbote con un valor de  $-0,245$ . Estos resultados encontrados guardan similitud con los hallados por Cajo (2020), en su investigación realizada a las enfermeras del hospital Belén, encontró la existencia de correlación inversa y media entre la sobrecarga emocional y el placer al trabajo con un valor de  $-0,347$  y el nivel de significancia de  $0,01$ . Ambas investigaciones coinciden en que la relación entre las variables estudiadas se manifiesta de manera inversa, es decir, mientras mayor sea la satisfacción en el trabajo, menor será la predisposición para la aparición de la sintomatología del síndrome de Burnout y viceversa. También existen diferencias entre los resultados de ambas investigaciones, debido a que el valor de  $-0,245$  indica la presencia de correlación débil, lo cual no constituye una relación significativa, por ello debemos aceptar la hipótesis nula, la cual indica que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el usuario interno de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022; estos resultados pueden deberse a que en dicho centro de salud la mayoría de profesionales cuentan con muchos años de servicio, y quizás la edad, la experiencia y el contacto constante con la muerte hayan actuado como escudo de defensa, evitando el desarrollo de síntomas excesivos de Burnout.

Para Bohlken (2020), existen diversos factores que conllevan al desarrollo de los síntomas del Burnout, entre ellos podemos nombrar a la edad, la proximidad al área COVID-19, antecedentes patológicos, antigüedad en el trabajo, todas estas características influyen de manera positiva o negativa, para la manifestación del síndrome de desgaste profesional.

En la tabla 2, con relación a la sintomatología de Burnout del usuario interno de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, se puede apreciar que de los 40 profesionales de salud entrevistados y que laboran en distintos sectores del puesto de salud, 7 (17,5%) presentan nivel bajo, 23 (57,5 %) poseen nivel moderado y 10 (25%) tienen nivel alto. Estos resultados comulgan con los encontrados por Cotero (2020), en su estudio realizado en el personal sanitario del hospital Ramiro Prialé Prialé, donde evidenció que 3 (6%) presenta nivel bajo, 40 (80%) poseen nivel moderado y 7 (14%) tienen nivel alto de síndrome de Burnout. Por otro lado, estos resultados difieren de los hallados por Yslado (2019) en su investigación realizada en el personal de salud de dos hospitales, en cuanto a los síntomas de Burnout, expuso que de los 177 trabajadores entrevistados, 67 (37,9 %) presentan nivel bajo, 51 (28,8 %) tienen nivel moderado y 59 (33,3 %) posee nivel alto. A pesar de que las 3 investigaciones se realizaron en el Perú y las instituciones presentan características parecidas, podemos notar que los niveles de desgaste emocional moderado eran diferentes, siendo mayores para las dos primeras en comparación con la tercera, esto puede deberse a muchos factores como la edad, el tiempo de servicio, enfermedades, etc. Aunque no podemos dejar de mencionar que la presencia del COVID-19 provocó el aumento de los índices del desequilibrio emocional en los profesionales de salud.

Aun cuando no se observó un gran número de profesionales de salud con alto índice de Burnout, la susceptibilidad a desarrollarlo hace suponer que estos profesionales se encuentran en riesgo de padecerlo, debido a su exposición constante a factores desencadenantes de este tipo de sintomatología (Álvarez y Mori, 2019).

La despersonalización es el desarrollo de conductas negativas, cínicas e impersonales que son canalizadas hacia los beneficiarios de las asistencias que prestan, estas conductas también pueden ser reflejadas hacia sus colegas, culpándolos con bastante frecuencia de ser el motivo de sus problemas y su rendimiento laboral (Maslach y Jackson, 1997).

En la tabla 3, el análisis de las dimensiones del Burnout arrojó que para la dimensión cansancio emocional del total de trabajadores, 12 (30%) se encuentran en nivel bajo, 16 (40%) en el nivel medio y 12 (30%) en nivel alto. Para la despersonalización 6 (15%) muestran nivel bajo, 20 (50%) nivel medio y 14 (35%) nivel alto. En la dimensión realización personal 10 (25%) muestran un nivel bajo, 17 (42,50%) nivel medio y 13 (32,50%) presentan nivel alto; todo esto con relación a la sintomatología del síndrome de Burnout. Podemos observar en este análisis, que la dimensión predominante es la despersonalización con en nivel alto, seguido del cansancio emocional con nivel medio y la realización personal con nivel bajo. Estos resultados difieren de los hallados por Cajo (2020), quien en su investigación realizada sobre el Burnout en el hospital Belén Lambayeque, encontró que, la mayoría de los trabajadores presentaban un nivel alto de realización personal, seguido del agotamiento emocional y la despersonalización en nivel bajo. Así mismo, los resultados conseguidos en la investigación de Yslado et al (2019) en su estudio realizado al personal sanitario de dos hospitales del Perú, mostraron a la despersonalización como la dimensión con mayor prevalencia, seguida de la realización personal y el cansancio emocional en menor índice.

Los estudios presentados demuestran que, aun siendo instituciones similares, con personal que desempeñan funciones parecidas, estos en la realidad que les toca vivir durante el ejercicio de su profesión, se enfrentan a situaciones distintas, las cuales los exponen a factores diferentes que pueden producir la manifestación del síndrome de Burnout en mayor o menor nivel.

En cuanto al análisis del nivel de satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, en la tabla 4, observamos que, del total de los trabajadores encuestados, 8 (20%) se encuentran en nivel de insatisfecho, 21 (52,5%) se muestran indecisos y 11 (27,5%) presentan un nivel de satisfecho. Estos resultados contrastan con los encontrados por Marcos (2020) en su investigación realizada en los trabajadores sanitarios del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, en donde ningún trabajador estaba insatisfecho, el 78 % presentaba nivel aceptable de satisfacción y el 22% se encontraba satisfecho. Así mismo Hurtado (2019), en su estudio realizado a docentes catedráticos en Chimbote, halló que el 21,4 % estaba insatisfecho, el 76,7 % tenía nivel moderado y solo el 1,9% manifestaba sentirse satisfecho.

La insatisfacción es perjudicial para el desempeño de los trabajadores y afecta sentirse bien en el trabajo, se pueden mencionar entre sus causas al salario percibido, los lazos interpersonales, las oportunidades de ascenso, la jornada laboral y el trato con el jefe (Álvarez y Mori, 2019). Estas características laborales inciden de forma relevante sobre la satisfacción en el trabajo del personal sanitario y en conclusión en la calidad de atención que brinda al paciente y comunidad.

En la tabla 5, se presentan los resultados del examen realizado a la complacencia laboral según sus dimensiones. Para las relaciones interpersonales se encontró un nivel de satisfacción del 25% y con relación al desempeño profesional el 32,5% manifestaron estar satisfechos; aquí observamos que, gran porcentaje de la población entrevistada manifestó que no tienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, y esto también repercute en su desempeño profesional, en donde sienten que no se aprovechan sus capacidades. Estos resultados no dialogan con los hallados por Quito (2017), quien, en su investigación, llevada a cabo, en los profesionales de salud del hospital Víctor Ramos Guardia encontró que, en el aspecto de las relaciones interpersonales el 85,5 % estaban estar satisfechos y con respecto a su desempeño profesional el 82,8 % expresaron estar satisfechos; esto indica que, el personal de esta institución de salud, mantienen relaciones afectuosas lo cual promueve un buen trabajo en equipo.

En la dimensión condiciones laborales se pudo apreciar que la mayor parte de trabajadores se sienten insatisfechos con sus sueldos percibidos y los horarios de trabajo, pero tuvieron alto índice de satisfacción con respecto a los incentivos recibidos, obteniéndose finalmente que el 65% se encuentran en nivel indeciso y el 25% en nivel satisfecho. Estos resultados comulgan con los hallados por Quito (2017), en su estudio realizado en el hospital Víctor Ramos Guardia en donde el nivel de satisfacción del personal alcanzó el 65,6 %.

El desagrado con la remuneración percibida tiene relación directa con el descontento laboral, siendo los bajos salarios una característica común en lo profesionales de salud de la región, esto sumado a la sobrecarga de trabajo constante y las condiciones laborales inadecuadas afectan su nivel de vida y la calidad del trato que prestan a los usuarios y compañeros de trabajo (Yslado, 2019).

Para la dimensión evaluación del trabajo realizado se encontró que el 57,5% se encuentra en nivel de indeciso y el 27,5% manifiesta estar satisfecho, esto señala que el mayor número de profesionales no sienten realmente que su trabajo es valorado por el usuario y sus superiores en cuanto al cumplimiento de sus tareas y responsabilidades. En la dimensión participación se observa que el 70% se encuentra en nivel indeciso y el 15 % estuvo satisfecho, con lo cual podemos señalar que los profesionales sienten que no tienen las suficientes oportunidades para participar en el mejor funcionamiento del servicio, quizás debido a la pandemia en donde tuvieron que limitarse el cumplimiento estricto de los protocolos sanitarios.

La valoración del trabajo desarrollado es muy importante en la satisfacción del empleado, cuando el trabajador percibe que su trabajo es valorado positivamente, se siente motivado para desarrollar su trabajo, favoreciendo su desempeño y su identificación con la institución (Da silva, 2021).

En cuanto a la dimensión factores organizacionales, el 57,5 % manifestó estar en nivel de indeciso y el 27,5 % presentó nivel de satisfecho, esto indica que el mayor número de trabajadores están satisfechos con los factores

organizacionales, ya que consideran que la organización y las normas planteadas por la institución son adecuadas, considerando la actual crisis sanitaria. Estos resultados no comulgan con los hallados por Reaño (2019), en su estudio realizado en el personal administrativo de la universidad San Agustín, en donde evidencio que el 27,9 % presentaban nivel regular de satisfacción y el 41,3 % manifestaban sentirse insatisfechos con la organización y las políticas de la institución.

Con relación al ambiente físico, se obtuvo que el 57,5 % de los trabajadores estaban en nivel indeciso y el 25 % tenían nivel satisfecho, esto muestra que los profesionales manifiestan estar moderadamente conformes con la infraestructura de la institución y el ambiente del área de trabajo, aun cuando, en esta crisis sanitaria se han implementado módulos de atención temporal, ellos sienten que pueden desempeñar su labor con relativa comodidad. Estos resultados no coinciden con los hallados por Quito (2017), quien en su investigación realizada en el hospital Víctor Ramos en Huaraz, encontró que el 74,5% del personal sanitario manifestaron estar insatisfechos con la infraestructura, la implementación y la distribución del ambiente físico de la institución donde laboran.

Respecto a la dimensión equipo directivo de la institución, el 55% de los trabajadores se encontraban con nivel de indeciso y el 25% se sentían satisfechos, estos efectos muestran que los trabajadores sanitarios estaban parcialmente de acuerdo con las decisiones y las posturas adoptadas por la dirección, no podemos dejar de mencionar que las directivas y los protocolos institucionales eran disposiciones emanadas por organismos de mayor jerarquía.

El estilo apropiado del liderazgo del equipo directivo permite que la labor de cada integrante sea reconocida, así mismo, promueve la responsabilidad en el cumplimiento de las labores, en ese sentido, es de vital importancia la figura del líder institucional, por ser el responsable de idear y llevar a cabo toda planificación hecha en consenso con su personal (Muñoz, 2019).

Para la dimensión interacción con el jefe inmediato, se encontró que el 60 %de los profesionales presentaron nivel de indeciso, mientras que el 25% estaban

satisfechos, esto refleja que el personal sanitario se encontraban moderadamente satisfecho con el trato que reciben de parte de sus jefes inmediatos y consideran adecuada la supervisión de su trabajo, en contraste con los resultados hallados por Reaño (2019), en su investigación ejecutada en el personal administrativos de la universidad San Agustín, donde obtuvo que el 32,6 % tenía regular satisfacción y el 41,8 % se encontraban insatisfechos.

Mantener buenas relaciones entre jefes y trabajadores, es muy importante en toda institución, ya que esto propicia el desarrollo de un clima de paz dentro del centro de labores, también aumenta el compromiso de los empleados con la institución, su motivación y desempeño. Sin embargo, una mala relación con el jefe genera en el trabajador la aparición de signos de estrés o depresión, las cuales pueden producir enfermedades mentales (Reaño, 2019).

En la tabla 6, según el análisis realizado al nivel de correlación entre el síndrome de desgaste emocional y las dimensiones de la complacencia laboral, se observa que existe una correlación inversa débil con un valor de -0,245, este mismo tipo de correlación se puede apreciar para todas las dimensiones de la satisfacción en el trabajo y el Burnout, siendo la valoración del trabajo y las relaciones interpersonales las de menor correlación con valores de -0,058 y -0,063 respectivamente, y con mayor correlación encontramos a las dimensiones interacción con el jefe inmediato (-0,282) y el desempeño laboral (-0,253). Pero, al analizar el nexo entre las dimensiones, podemos contemplar la existencia de correlación significativa entre todas ellas, pudiendo mencionar que entre las condiciones laborales y el desempeño existe correlación con un valor de 0,827 y entre el equipo directivo y los factores organizacionales el valor es de 0,845; con un nivel de significancia de 0,01. Si bien por un lado observamos, en los resultados de esta investigación, que la mayoría de trabajadores tienen un nivel regular de síndrome de desgaste emocional (57,5 %), por otro lado contemplamos que en todas las dimensiones de la complacencia laboral, los trabajadores se encuentran en su mayoría en nivel de indeciso (52,5 %) y en nivel insatisfecho el 20 %, esto evidencia la existencia de factores intrínsecos y extrínsecos que fueron utilizados por los profesionales sanitarios como mecanismo de defensa para que

el Burnout no afecte de manera significativa en su satisfacción laboral, ni en su salud.

La satisfacción en el trabajo está unida a factores motivacionales, los cuales están divididos en dos grupos, los factores intrínsecos , que son controlados por las personas, aquí encontramos la valoración del trabajo, experiencia laboral, la vocación profesional, las relaciones interpersonales, las posibilidades de realización personal, y los factores extrínsecos relacionados con las circunstancias del trabajo, aquí están las condiciones laborales, lineamientos de la institución, las relaciones con los jefes y el ambiente físico, cuando la relación entre estos factores es negativa son causantes de insatisfacción (Herzberg, 1959). En esta investigación se observó que las relaciones entre estos factores fueron positivas y significativas, por lo que no se manifestaron altos índices de insatisfacción en el usuario interno de un puesto de salud de Nuevo Chimbote.

## VI.- CONCLUSIONES

- Primera.** El síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote presentan correlación inversa débil, con un valor de  $-0,245$ .
- Segunda.** Los profesionales sanitarios que laboran en un puesto de salud de Nuevo Chimbote presentan un nivel medio (57,5%) del síndrome de desgaste emocional; y el 25% están en nivel alto.
- Tercera.** El usuario interno que labora en un puesto de salud de Nuevo Chimbote manifiesta sentirse satisfechos en un 27,5%; mientras que el 52,5% se muestran indecisos.
- Cuarta.** La relación entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de la complacencia laboral muestran una relación débil y de manera inversa, para todos los parámetros, evidenciando que no existe relación significativa.

## VII.- RECOMENDACIONES

- Primera.** Es importante la implementación de un consultorio que ayude psicológicamente al usuario interno que presente algún síntoma de estrés o depresión.
- Segunda.** Realizar capacitaciones periódicas sobre el síndrome de Burnout al usuario interno, para realizar un diagnóstico oportuno e implementar un cronograma de actividades recreativas a fin de fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo dentro de la institución.
- Tercera.** Evaluar periódicamente al usuario interno del establecimiento de salud, sobre satisfacción laboral, para conocer sus sentimientos en este aspecto.
- Cuarta.** Es necesario el mejoramiento e implementación del establecimiento de salud, tanto en infraestructura, como en equipamiento.
- Quinta.** El equipo de gestión del establecimiento de salud debe gerenciar los reconocimientos e incentivos al usuario interno, por el trabajo realizado y los logros obtenidos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, J., Osoreo, S. (2020). Salud mental en trabajadores expuestos a COVID-19. *Revista Neuropsiquiatra*, 83(3), 212–213. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i3.3784>
- AlAteeq, D., Aljhani, S., Althiyabi, I., & Majzoub, S. (2020). Mental health among healthcare providers during coronavirus disease (COVID-19) outbreak in Saudi Arabia [Salud mental entre los proveedores de atención médica durante el brote de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) en Arabia Saudita]. *Journal of infection and public health*, 13(10), 1432–1437. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32933881>
- Álvarez Gómez, L., Mori Vara, P., & Gómez Sánchez, M. C. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. *Metas enferm*, 50-58.
- Álvarez, E., Vásquez, J. (2021). *Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020* [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.
- Bohlken, J., Schoming, F., Lemke, M., Pumberger, M. & Riedel, S. (2020). COVID-19 Pandemic: Stress Experience of Healthcare Workers - A Short Current Review [Pandemia de covid-19: Experiencia de estrés de los trabajadores de la salud, una breve revisión actual]. *Biblioteca Nacional de Medicina*, 47(4), 190–197. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32340048/>
- Borbor, G., Tello, S. (2021). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de institutos superiores pedagógicos del departamento de San Martín* [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

- Cajo, M. E. C. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería Del Hospital Belén Lambayeque. *Revista Científica Epistemia*, 4(1), 27-38.
- Chiang, M., Riquelme, G., Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, (63), 178-186. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Cofre, I. (2021). *Estrés laboral por pandemia y calidad del cuidado de enfermería en pacientes con covid-19 en un hospital de Guayaquil, 2021* [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19) (Informe N° 22). CEPAL, OIT. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45557-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-trabajo-tiempos-pandemia-desafios-frente>
- Cortés, S. (2021). Todo sobre la satisfacción laboral. Geo Victoria. <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfaccion-laboral/>
- Cotera, M., & Patricia, Y. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé–2019*.
- Cuomo, A. (02 de diciembre de 2020). Renuncias y suicidios: El personal sanitario sucumbe al miedo a la COVID 19. *Efe News*. <https://www.efe.com/efe/usa/sociedad/renuncias-y-suicidios-el-personalsanitario-sucumbe-al-miedo-a-la-covid-19/50000101-4409824>
- Da Silva, D. (2021). *Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices*. Blog de Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/>

- Friganovic, A., Selic, P., Ilic, B., Sedic, B. (2019). Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review [Síndrome de estrés y agotamiento y sus asociaciones con el afrontamiento y la satisfacción laboral en enfermeras de cuidados críticos: una revisión de la literatura]. *Psychiatr Danub*, Volumen 1, 21-31. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30946714/>
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). “*Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*”. Editorial Mc Graw Hill Educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B. (2010). *The motivation to work*. (10ed.). Nueva Jersey, Estados Unidos: Editorial Mc Nally College.
- Hurtado Chancafe, V. (2020). *Síndrome de Burnout y calidad de vida en satisfacción laboral de docentes universitarios, Chimbote -2019*.
- Kang, L., Li, Y., Hu, S., et al. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus [La salud mental de los trabajadores en Wuhan, China que se enfrentan al nuevo coronavirus 2019]. *Lancet Psychiatry*, Volumen 7(3), e14. [https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366\(20\)30047-X/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpsy/article/PIIS2215-0366(20)30047-X/fulltext)
- Lazo, O., Alcalde, J., Espinosa, O. (2016). *El sistema de salud en Perú. Situación y desafíos*. Colegio Médico del Perú, REP. [https://www.researchgate.net/publication/332318544\\_El\\_sistema\\_de\\_salud\\_en\\_Peru\\_situacion\\_y\\_desafios](https://www.researchgate.net/publication/332318544_El_sistema_de_salud_en_Peru_situacion_y_desafios)
- Ledesma, N. (2017). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la MICRORED de San Juan Bautista-Ayacucho,2014. *Revista Médica Basadrina*. Volumen 11. 11-19. <https://doi.org/10.33326/26176068.2017.2.618>

- Lijun, K. (2020). Impact on mental health and perceptions of psychological care among medical and nursing staff in Wuhan during the 2019 novel coronavirus disease outbreak: A cross-sectional study [Impacto en la salud mental y las percepciones de la atención psicológica entre el personal médico y de enfermería en Wuhan durante el brote de la enfermedad del nuevo coronavirus de 2019: Un estudio transversal]. *Brain, behavior and immunity*, 87(1), 11–17. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32240764/>
- Liu, H., Zhang, X., Chang, R., Wang, W. (2017). A research regarding the relationship among intensive care nurses' self-esteem, job satisfaction and subjective well-being [Una investigación sobre la relación entre la autoestima, la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo de los enfermeros de cuidados intensivos]. *Int. J. Nur's. Sci. Vol.* 4(3). 291-295. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352013217300339>
- Locke, E. (2000). *The nature and causes of job satisfaction in Dunnette*. (1ed.). Chicago, Estados Unidos: Editorial Mc Nally College.
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista Neuro Psiquiatría*, 83(1), 51–56. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf>
- Maguiña, C. (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 8–10. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n1/1728-5917-amp-37-01-8.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). MBI. Inventario “Burnout” de Maslach. Síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial. Manual. Madrid: TEA Ediciones
- Medina, K., Ramos, K. (2021). Satisfacción laboral y bienestar psicológico en colaboradores de la Municipalidad Distrital de los Aquijes, 2021 [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

- Mejía, T. (4 de mayo de 2017). *Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2021). *Estadística en Salud*. <https://www.minsa.gob.pe/reunis>
- Montaño, J. (28 de marzo de 2021). *Investigación no experimental*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>.
- Monterrosa-Castro, A., et. Al. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Med. UNAB*, Vol. 23(2). 195-213. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Morales, R. (27 de junio de 2017). *Las 10 Características de una Encuesta Más Importantes*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/caracteristicas-una-encuesta/>
- Muñoz, A. M. V. (2019). Estilo de liderazgo del equipo directivo y la satisfacción laboral de docentes de II. EE del distrito de los Olivos, Lima. *Balance's*, 7(9), 29-35.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5a . Edición). Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-HumbertoNaupas-Paitan.pdf>
- Ocsa, C., Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017* [Tesis para obtener el título profesional de Licenciadas en Relaciones Industriales, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://1library.co/document/q7wx3voz-condiciones-trabajo-personal-mantenimiento-empresa-mineria-construccion-arequipa.html>
- Olga, C. (2021). Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2020 [Tesis para obtener el grado académico de: Maestría en Gestión de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Organización Internacional del Trabajo. (01 de abril de 2020). *Cinco formas de proteger al personal de salud durante la crisis del COVID 19*. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_740405/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740405/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Panorama Laboral 2020: América Latina y el Caribe*. Edición COVID.19. Oficina Regional para América Latina y el Caribe. [https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_764630/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_764630/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Consideraciones de salud mental durante el brote de COVID 19*. <https://yotambien.mx/consideraciones-de-la-OMS-de-saludmental-durante-el-brote-de-covid-19/>
- Organización Panamericana de la Salud. (12 de marzo de 2020). *Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID 19*. <https://www.paho.org/es/documentos/consideraciones-psicosociales-salud-mental-durante-brote-covid-19>
- Ortega, A., et al. (2021). Miedo al coronavirus, ansiedad y depresión en profesionales de la salud. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, Volumen 25, 98-106. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/issue/view/32/Tomo%20109>
- Ozamiz, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID – 19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4), 1–10. <https://www.scielosp.org/pdf/csp/2020.v36n4/e00054020/es>

- Puig Meneses, Y. (2017). Consejo de ministros aprueba políticas para la informatización de la sociedad y para otros importantes sectores. <http://www.cubadebate.cu/?s=políticas+para+lanormalización+%2C+metrol+ogía+y+calidad>
- Pujol-Cols, L., Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, Vol. 34, 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quispe, J. (2020). *Grado De Satisfacción Laboral Del Usuario Interno De La Clínica Santa Teresa*. [Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de la Salud, Universidad Santiago de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/cb209506-1fac-4557-b6d4-4e2ebc0bce3e>
- Reaño Cruz, R. V. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018*.
- Remuzgo, D. (2018). Estrés laboral y satisfacción del personal asistencial del Centro de Salud Huancapi-Ayacucho, 2017 [Tesis para obtener el grado académico de: Maestría en Gestión de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Rosales, V. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache – San Martín 2020* [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Saavedra, L., Velarde, D. (2021). *Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud de la Micro Red de Anta – Cusco 2021* [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Psicología]. Repositorio UCV.
- Saldarriaga, L. (2021). *Funcionalidad familiar y estrés laboral del personal de salud. Hospital de Apoyo Otuzco en contexto COVID-19* [Tesis para

obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

Sevilla, M., Sanchez, M. (2021). *Síndrome de burnout*. CuidatePlus. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>

Suárez, Z. (2019). *El estrés y su influencia en la satisfacción laboral en el cuerpo de enfermeras del Policlínico PNP Santa Rosa Cusco 2018*. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad de San Pedro]. Repositorio Institucional – Universidad San Pedro

Szostek, D. (2019). The Impact of the Quality of Interpersonal Relationships between Employees on Counterproductive Work Behavior: A Study of Employees in Poland [El impacto de la calidad de las relaciones interpersonales entre empleados en el comportamiento laboral contraproducente: un estudio de empleados en Polonia]. *Sustainability*, 11(21), 1-33. doi: 10.3390/su11215916

Usma, Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento*. [Trabajo de Grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf)

Vega, S., Novoa, F. (2020). Aspectos éticos de la pandemia por COVID – 19 en pediatría. *Revista Chilena de Pediatría*, 91(4), 495–499. <https://dx.doi.org/10.32641/rchped.vi91i4.2466>

Vela, C. (2020). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina interna, de una clínica privada, lima 2020*. Universidad Norbert Wiener. Lima-Perú [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Privada Norbet Wiener]. Repositorio Uwiener.

Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Márquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., & Rojas Gamboa, A.

(2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49.

Zapata, F. (26 de octubre de 2019). *Tipos de muestreo y sus características (con ejemplos)*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/tipos-muestreo-investigacion/>

Zapata, F. (9 de octubre de 2020). *Población y muestra*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/>

ANEXO 1

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de Burnout	Conjunto de respuestas que adopta la persona a nivel físico, psicológico, intelectual y conductual; cuando se enfrenta a exigencias profesionales, en las cuales ve sobrepasadas sus capacidades y habilidades para la óptima realización de su labor (OMS, 2020).	Los síntomas más frecuentes son la depresión y la ansiedad, los cuales afectan grandemente la salud física y mental de las personas, así también, afectan su rendimiento en el trabajo. Estudios realizados por Maslach y Jackson consideran que el Burnout se mide en tres aspectos, el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo.	Agotamiento emocional	-Cambios de humor. -Descontento en el trabajo. -Sentimientos de cansancio.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Ordinal
			La despersonalización	-Conductas negativas y cínicas. -Evasión de problemas. -Indiferencia en el trato.	10,11,12,13,14	Ordinal
			Falta de realización personal	-Sentimiento de auto eficiencia disminuido. -Desmotivación.	15,16,17,18,19,20,21,22	Ordinal

ANEXO 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	<p>La satisfacción es cuando un colaborador se siente incentivado, feliz y dichoso con su labor, es decir, el placer al trabajo se produce cuando el empleado percibe que tiene estabilidad en el empleo, posibilidades de desarrollo profesional y un adecuado balance entre su ocupación y la vida (Cortez, 2021).</p>	<p>La satisfacción laboral se medirá a través de las relaciones internacionales, el desempeño profesional, condiciones laborales, valoración del trabajo desarrollado, participación, factores organizacionales, ambiente físico, equipo directivo e interacciones con el jefe inmediato</p>	Relaciones interpersonales	-Interrelación con los compañeros. -Interrelación con los pacientes.	1,2,3	Ordinal
			Desempeño profesional	-Realización de tareas. -Motivación. -Oportunidades.	4,5,6,7,8,9,10	Ordinal
			Condiciones laborales	-Jornada laboral. -Incentivos. -Remuneraciones.	11,12,13,14	Ordinal
			Valoración del trabajo desarrollado	-Tipos de trabajo. -Opiniones sobre el desempeño.	15,16,17,18	Ordinal
			Participación	-Indica la relación entre la participación en el trabajo y la satisfacción laboral.	19,20	Ordinal
			Factores organizacionales	-Normatividad institucional. -Ambiente de trabajo institucional.	21,22,23,24,25	Ordinal
			Ambiente físico	-Infraestructura. -Ambiente del área de trabajo.	26,27,28,29,30	Ordinal
			Equipo directivo	-Lineamientos institucionales. -Trato al personal.	31,32,33,34	Ordinal
			Interacción con el jefe inmediato	-Relación con el jefe inmediato. -Oportunidad de desarrollo profesional.	35,36,37,38,39	Ordinal

ANEXO 3

N°	SINDROME DE BURNOUT																						TOTAL			
	Cansancio Emocional									Sub to tal	Desperso nalizació n					Sub to tal	Realizació n P erso nal							Sub to tal		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14		15	16	17	18	19	20			21	22
1	4	3	4	3	2	2	2	2	1	23	1	1	1	5	2	10	4	3	5	4	5	5	5	36	69	
2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	17	1	3	2	4	1	11	5	4	4	4	4	4	3	32	60	
3	3	4	3	3	3	3	2	4	1	26	1	1	2	3	3	10	2	3	5	3	3	3	1	23	59	
4	3	4	1	1	3	1	3	1	2	19	1	1	2	5	1	10	4	4	5	4	5	5	4	3	34	63
5	2	3	2	3	2	1	2	2	1	18	1	1	1	2	2	7	3	3	3	3	3	3	3	24	49	
6	4	3	3	3	3	2	3	5	3	29	1	2	3	4	1	11	4	3	4	4	4	4	2	29	69	
7	4	4	4	3	3	2	3	3	2	28	1	1	1	5	1	9	4	5	5	5	4	4	4	35	72	
8	5	5	4	4	4	4	4	3	3	36	1	1	1	4	1	8	5	5	5	4	5	5	4	34	78	
9	2	3	1	1	2	1	2	1	1	14	1	1	2	5	1	10	5	5	3	4	5	5	4	36	60	
10	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	1	6	3	3	3	5	5	5	4	33	49	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	1	1	5	1	9	5	5	5	5	5	5	5	40	76	
12	5	4	4	1	2	3	1	1	1	22	1	1	1	5	1	9	5	5	5	5	5	2	2	34	65	
13	3	4	3	3	4	3	3	3	2	28	2	3	2	3	2	12	3	4	4	3	3	3	3	26	66	
14	2	3	2	1	1	2	1	1	1	14	1	1	2	5	2	11	5	4	4	4	5	5	4	36	61	
15	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	1	1	2	3	2	9	5	4	4	4	4	4	2	31	69	
16	3	5	3	3	3	2	3	1	1	24	1	1	1	5	1	9	5	5	5	5	5	5	5	40	73	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	2	1	6	5	3	5	5	5	5	5	38	53	
18	3	3	2	4	3	2	3	3	2	25	1	1	2	2	1	7	3	2	2	3	2	3	2	18	50	
19	2	3	1	1	2	1	2	1	1	14	5	2	1	2	1	11	5	4	5	5	5	5	4	37	62	
20	5	5	5	1	1	5	1	1	1	25	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	36	66	
21	4	3	2	2	2	2	2	2	1	20	1	1	1	3	1	7	4	3	3	2	4	3	3	24	51	
22	4	4	4	4	5	5	5	3	3	37	1	2	3	4	1	11	3	3	4	2	4	3	4	25	73	
23	3	3	2	1	2	1	4	2	3	21	1	1	2	4	3	11	5	4	5	4	5	4	4	35	67	
24	4	4	3	4	3	3	3	2	2	28	1	1	1	4	1	8	4	3	4	3	3	4	3	28	64	
25	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	4	1	8	5	5	5	5	5	5	5	40	58	
26	2	3	1	1	1	1	2	1	2	14	1	1	2	2	1	7	3	3	2	5	5	5	5	33	54	
27	3	4	2	2	1	1	2	1	2	18	2	3	1	3	1	10	3	3	3	4	4	4	5	29	57	
28	3	2	1	1	2	1	5	1	1	17	1	1	1	5	1	9	5	5	5	5	5	5	2	37	63	
29	1	3	1	1	2	2	2	1	3	16	1	2	2	3	1	9	3	3	3	3	3	3	3	24	49	
30	2	3	3	3	3	2	4	4	3	27	1	1	3	3	1	9	4	4	4	4	4	5	3	31	67	
31	4	5	4	4	3	1	3	1	3	28	1	1	1	3	3	9	3	3	3	2	3	3	3	23	60	
32	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	5	1	9	1	5	3	4	5	5	4	32	51	
33	3	3	2	4	2	3	2	3	2	24	1	1	2	2	2	8	2	3	3	3	3	3	2	21	53	
34	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	2	1	6	5	4	5	4	5	5	4	37	55	
35	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	5	1	9	5	5	5	5	5	5	4	39	58	
36	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38	3	2	4	3	3	15	3	4	3	2	2	2	1	19	72	
37	3	3	3	2	3	1	3	1	1	20	1	1	1	5	1	9	5	4	5	3	4	3	4	31	60	
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	54	
39	2	2	1	1	1	1	2	1	1	12	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	9	26	

ANEXO 4

N°	SATISFACCION LABORAL																																							TOTAL								
	Relaciones Interpersonales			Sub Total	Desempeño					Sub Total	Condiciones Laborales				Sub Total	Valoración del Trabajo				Sub Total	Participación		Sub Total	Factores Organizacionales					Sub Total	Ambiente Físico					Sub Total	Equipo Directivo					Sub Total	Interacción con el Jefe Inmediato					Sub Total	
	1	2	3		4	5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16		17	18		19	20	21	22	23		24	25	26	27	28		29	30	31	32			33	34	35	36	37		38
1	3	4	3	10	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	3	15	2	3	3	3	11	3	3	6	3	4	4	4	4	19	4	4	4	2	3	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	20	142	
2	3	4	3	10	4	4	3	3	4	4	26	4	3	4	3	14	4	2	3	2	11	3	3	6	3	2	2	3	3	13	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	119	
3	3	2	3	8	3	3	3	4	5	4	24	2	3	3	4	12	4	4	3	3	14	3	3	6	2	3	3	4	3	15	3	2	3	3	2	13	3	3	4	3	13	2	3	4	3	3	15	120
4	3	5	3	11	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	2	4	3	12	3	3	6	3	3	5	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	122
5	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	1	1	2	2	6	2	2	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	10	90	
6	3	3	2	8	4	3	3	4	2	2	23	2	3	3	3	11	2	1	2	2	7	1	1	2	2	1	2	2	2	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	9	76
7	5	4	4	13	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	182
8	4	4	4	12	5	3	1	3	3	3	21	2	5	4	4	15	2	2	5	4	13	3	4	7	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	3	11	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	103
9	4	5	4	13	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	4	1	4	2	11	4	4	8	3	3	2	3	2	13	3	2	2	2	2	11	3	2	3	4	12	3	3	3	2	3	14	127
10	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	10	5	4	5	5	4	23	5	5	3	4	4	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	188
11	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	162
12	2	5	2	9	3	1	2	4	3	3	17	2	4	4	4	14	5	3	5	3	16	2	3	5	3	3	2	2	2	12	2	2	1	1	1	7	1	1	1	2	5	2	4	2	2	2	12	97
13	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	2	2	3	13	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	9	2	3	3	2	2	13	106
14	3	4	4	11	4	4	3	3	3	3	23	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	128
15	4	4	4	12	5	4	3	2	2	3	22	3	5	3	4	15	3	2	4	3	12	3	3	6	4	2	2	3	3	14	1	4	2	3	3	13	3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	13	119
16	3	3	3	9	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	20	2	3	3	3	11	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	11	4	4	4	4	4	20	142
17	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	17	1	1	4	4	10	5	5	10	5	4	4	5	5	23	5	5	2	2	3	17	3	3	3	4	13	5	3	4	3	5	20	160
18	2	2	2	6	3	3	2	2	2	2	16	2	2	3	3	10	5	3	3	2	13	2	2	4	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	1	8	2	2	2	2	8	1	2	3	2	3	11	87
19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	19	5	2	5	4	16	5	5	10	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	173
20	3	5	1	9	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	5	8	5	1	5	5	16	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	61
21	4	4	4	12	3	3	3	4	4	4	24	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	3	3	6	3	3	3	4	3	16	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	11	3	3	4	3	17	121	
22	3	3	2	8	2	1	1	3	3	3	15	3	3	2	3	11	1	1	4	3	9	2	3	5	4	2	3	3	3	15	2	2	1	1	1	7	2	1	3	3	9	2	3	3	4	3	15	94
23	5	5	4	14	4	3	1	3	2	3	19	3	1	3	5	12	2	1	5	2	10	2	3	5	3	2	2	3	2	12	3	3	1	1	1	9	2	3	3	3	11	4	3	4	4	3	18	110
24	3	4	3	10	3	3	3	4	3	3	22	3	3	3	3	12	4	2	3	2	11	3	4	7	3	3	3	3	2	14	1	3	2	1	2	9	3	3	4	3	13	4	3	3	4	3	17	115
25	4	2	2	8	4	3	3	3	3	3	22	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	3	2	5	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	8	3	3	3	3	4	16	99
26	3	1	2	6	5	5	5	5	4	5	34	5	4	3	4	16	3	4	4	4	15	4	3	7	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	151
27	3	3	3	9	5	5	5	3	3	5	29	3	3	3	3	12	2	3	4	3	12	3	3	6	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	5	4	5	20	131
28	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	35	3	3	4	5	15	5	5	5	4	19	5	4	9	5	5	5	3	4	22	4	4	2	2	2	14	3	5	5	5	18	4	5	5	4	5	23	167
29	3	2	2	7	3	2	2	2	2	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	111
30	3	2	2	7	4	4	3	3	3	2	21	3	1	4	4	12	3	2	3	3	11	2	3	5	3	3	3	2	2	13	3	3	1	1	1	9	2	2	3	3	10	4	4	5	4	4	21	109
31	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	3	6	3	3	3	3	3	15	4	3	2	2	2	13	2	2	3	3	10	3	3	3	3	4	16	112
32	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	8	3	5	4	1	5	18	5	5	2	3	3	18	3	3	3	4	13	4	4	5	4	22	169	
33	4	2	2	8	1	3	2	3	3	3	18	4	1	2	5	12	2	2	4	3	11	3	5	8	3	3	2	3	2	13	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	10	3	4	4	3	3	17	111
34	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	3	4	4	3	14	4	4	8	5	5	4	4	4	22	4	4	1	1	1	11	5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25	167
35	4	5	5	14	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	4	5	9	4	4	3	3	4	18	5	4	3	3	3	11	4	3	4	4	15	5	5	5	4	5	24	170
36	1	3	1	5	3	2	2	1	2	1	13	1	2	2	2	7	2	1	3	2	8	1	1	2	1	1	1	1	3	7	2	1	1	1	6	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	58	
37	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	26	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	122
38	3	2	3	8	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	188
39	5	5	5	15	5	5	5	5	5																																							

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Enf. Elena Reyna Márquez

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, maestría en Gestión de los Servicios de Salud, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Enfermería.

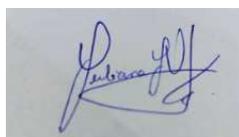
El título del Proyecto de investigación es: "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Instrumentos para validar
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente



## ANEXO 6

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SINDROME DE BURNOUT

A continuación, se presenta una serie de enunciados sobre el síndrome de Burnout. Le agradeceré responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**1= Nunca. 2= Casi nunca. 3= Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre.**

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN I: CANSANCIO EMOCIONAL</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.					
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que trabajar todo el día con pacientes me cansa.					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6	Me siento frustrado/a en mi trabajo.					
7	Creo que trabajo demasiado.					
8	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.					
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					
<b>DIMENSIÓN II: DESPERSONALIZACIÓN</b>						
10	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
11	Siento que mi trato es más duro con los pacientes.					
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
13	Me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.					
14	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas.					
<b>DIMENSIÓN III: REALIZACIÓN PERSONAL</b>						
15	Siento que puedo entablar relaciones fácilmente con los					

	pacientes.					
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.					
20	Me siento motivado después de atender a mis pacientes.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.					
22	Siento que en mi trabajo los problemas son tratados de forma adecuada.					

ANEXO 7

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE SÍNDROME DE BURNOUT**

Observaciones:

**NINGUNA**

---

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**  
**No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **ELENA REYNA MÁRQUEZ**

DNI: 80519176

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

1	Licenciada en enfermería	Magister	Con mención en salud del mujer y niño
---	--------------------------	----------	---------------------------------------

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

1	Docent e Universitaria	16 años	Tutora de asignaturas de investigación	Asesora de tesis de pregrado	Coordinadora de publicaciones científicas
---	------------------------	---------	--	------------------------------	---



Mgtr. Elena Reyna Márquez

CEP. 32275

## ANEXO 8

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta una serie de enunciados sobre la satisfacción laboral. Le agradeceré responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4=Casi siempre 5=siempre.**

**¿Me siento conforme con...?**

ITEM		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión I: Relaciones interpersonales</b>					
1	Las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros de trabajo.					
2	Las relaciones interpersonales que tengo con los pacientes.					
3	Las relaciones interpersonales que tengo con el equipo directivo de la institución.					
	<b>Dimensión II: Desempeño laboral</b>					
4	Las actividades de salud que desempeño en este momento.					
5	El grado de motivación que tengo en este momento.					
6	Las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente.					
7	La autonomía que tengo para realizar mi trabajo.					
8	La forma en que me puedo promover.					
	La libertad que tengo para el diseño e					

9	implementación de mis actividades de trabajo.					
10	Lo motivador que es mi trabajo.					
	<b>Dimensión III: Condiciones laborales</b>					
11	El nivel laboral que tengo en mi grupo de trabajo.					
12	La remuneración económica que percibo.					
13	La cantidad de trabajo que realizo.					
14	El horario de trabajo.					
	<b>Dimensión IV: Valoración del trabajo</b>					
15	Mi estabilidad laboral.					
16	Los incentivos recibidos de parte de la institución.					
17	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios de servicio.					
18	La opinión que tiene la comunidad sobre los que trabajamos en esta institución.					
	<b>Dimensión V: Participación</b>					
19	La forma en que valora mi trabajo el equipo directivo de la institución.					
20	La forma en que valoran mi trabajo mis compañeros de trabajo.					
	<b>Dimensión VI: Factores organizacionales</b>					
21	Mi forma de participar en la toma de decisiones para la mejora del servicio.					
22	La forma en que toman en cuenta mis opiniones.					
23	La forma en que se respeta la normatividad institucional.					
24	El ambiente de trabajo que existe en la institución.					
25	El modo en que se respetan los estatutos sindicales.					
	<b>Dimensión VII: Ambiente físico</b>					
	La información que me brinda la institución para					

26	llevar a cabo mi trabajo.					
27	La forma en que está organizada la institución.					
28	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. del espacio físico de la institución.					
29	El mobiliario, instrumentos, etc. con los que trabajo.					
30	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. del espacio físico donde trabajo.					
	<b>Dimensión VIII: Equipo directivo</b>					
31	La información que me brinda la institución con relación a mis condiciones o problemas laborales.					
32	La equidad con la que somos tratados en la institución.					
33	La forma en que me trata el equipo directivo de la institución.					
34	La forma en que el equipo directivo resuelve los problemas laborales que me afectan.					
	<b>Dimensión IX: Interacción con el jefe inmediato</b>					
35	La equidad con la que nos trata el jefe en el servicio.					
36	La forma en que mi jefe supervisa mi trabajo.					
37	La forma en que me trata mi jefe.					
38	El modo en que mi jefe resuelve los conflictos en el servicio.					
39	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente.					

ANEXO 9

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE  
SATISFACCIÓN LABORAL**

**Observaciones:**

**NINGUNA**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**  
**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: ELENA REYNA MÁRQUEZ**

**DNI: 80519176**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

1	Licenciada en enfermería	Magister	Con mención en salud mujer y niño
---	-----------------------------	----------	--------------------------------------

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

1	Docente Universitaria	16 años	Tutora de asignaturas de investigación	Asesora de tesis de pregrado	Coordinadora de publicaciones científicas
---	--------------------------	---------	--	------------------------------	---



-----  
Mgtr. Elena Reyna Márquez

CEP. 32275

DNI: 80519176

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Enf. Susana Cabanillas De La Cruz

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, maestría en Gestión de los Servicios de Salud, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Enfermería.

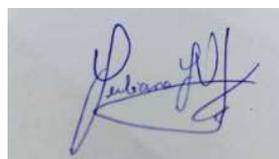
El título del Proyecto de investigación es: "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Instrumentos a validar
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



ANEXO 11

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SINDROME DE BURNOUT**

A continuación, se presenta una serie de enunciados sobre el síndrome de Burnout. Le agradeceré responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**1= Nunca (N) 2= Casi nunca (CN) 3= Algunas veces (AV) 4=Casi siempre (CS)  
5=Siempre (S)**

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN I: CANSANCIO EMOCIONAL</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.					
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que trabajar todo el día con pacientes me cansa.					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6	Me siento frustrado/a en mi trabajo.					
7	Creo que trabajo demasiado.					
8	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.					
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					
<b>DIMENSIÓN II: DESPERSONALIZACIÓN</b>						
10	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
11	Siento que mi trato es más duro con los pacientes.					
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					

13	Me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.					
14	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas.					
<b>DIMENSIÓN III: REALIZACIÓN PERSONAL</b>						
15	Siento que puedo entablar relaciones fácilmente con los pacientes.					
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.					
20	Me siento motivado después de atender a mis pacientes.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.					
22	Siento que en mi trabajo los problemas son tratados de forma adecuada.					

ANEXO 12

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE  
SÍNDROME DE BURNOUT**

**Observaciones:**

**NINGUNA**

---

**Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]                   Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: Susana Elizabeth Cabanillas De la Cruz**

**DNI: 32943157**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la  
variable y problemática de investigación)**

1	Universidad Nacional del Santa	Magister en enfermería con mención en la salud de la Mujer y el Niño	Docente Universitaria
---	-----------------------------------	--	-----------------------

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

1	Universidad Católica Los ángeles de Chimbote	Docente Universitaria	Asesor de tesis: 15 años	Jurado de tesis: 15 años	Autora de trabajos de investigación
2	Dirección de Red de Salud Pacífico Norte	Enfermera			



**Cabanillas De la Cruz Susana**

**DNI 32943157**

**03 de mayo del 2022**

## ANEXO 13

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta una serie de enunciados sobre la satisfacción laboral. Le agradeceré responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**1= Nunca (N)    2= Casi nunca (CN)    3= Algunas veces (AV)    4=Casi siempre (CS)    5= siempre (S)**

**¿Me siento conforme con...?**

ITEM		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión I: Relaciones interpersonales</b>						
1	Las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros de trabajo.					
2	Las relaciones interpersonales que tengo con los pacientes.					
3	Las relaciones interpersonales que tengo con el equipo directivo de la institución.					
<b>Dimensión II: Desempeño Laboral</b>						
4	Las actividades de salud que desempeño en este momento.					
5	El grado de motivación que tengo en este momento.					
6	Las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente.					
7	La autonomía que tengo para realizar mi trabajo.					
8	La forma en que me puedo promover.					
9	La libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo.					
10	Lo motivador que es mi trabajo.					
<b>Dimensión III: Condiciones laborales</b>						
11	El nivel laboral que tengo en mi grupo de trabajo.					
	La remuneración económica que percibo.					

12						
13	La cantidad de trabajo que realizo.					
14	El horario de trabajo.					
<b>Dimensión IV: Valoración del trabajo</b>						
15	Mi estabilidad laboral.					
16	Los incentivos recibidos de parte de la institución.					
17	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios de servicio.					
18	La opinión que tiene la comunidad sobre los que trabajamos en esta institución.					
<b>Dimensión V: Participación</b>						
19	La forma en que valora mi trabajo el equipo directivo de la institución.					
20	La forma en que valoran mi trabajo mis compañeros de trabajo.					
<b>Dimensión VI: Factores organizacionales</b>						
21	Mi forma de participar en la toma de decisiones para la mejora del servicio.					
22	La forma en que toman en cuenta mis opiniones.					
23	La forma en que se respeta la normatividad institucional.					
24	El ambiente de trabajo que existe en la institución.					
25	El modo en que se respetan los estatutos sindicales.					
<b>Dimensión VII: Ambiente físico</b>						
26	La información que me brinda la institución para llevar a cabo mi trabajo.					
27	La forma en que está organizada la institución.					
28	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. del espacio físico de la institución.					
29	El mobiliario, instrumentos, etc. con los que trabajo.					
30	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. del espacio físico donde trabajo.					
<b>Dimensión VIII: Equipo directivo</b>						

<b>31</b>	La información que me brinda la institución con relación a mis condiciones o problemas laborales.				
<b>32</b>	La equidad con la que somos tratados en la institución.				
<b>33</b>	La forma en que me trata el equipo directivo de la institución.				
<b>34</b>	La forma en que el equipo directivo resuelve los problemas laborales que me afectan.				
	<b>Dimensión IX: Interacción con el jefe inmediato</b>				
<b>35</b>	La equidad con la que nos trata el jefe en el servicio.				
<b>36</b>	La forma en que mi jefe supervisa mi trabajo.				
<b>37</b>	La forma en que me trata mi jefe.				
<b>38</b>	El modo en que mi jefe resuelve los conflictos en el servicio.				
<b>39</b>	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente.				

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE  
SATISFACCIÓN LABORAL**

**Observaciones:**

**NINGUNA**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: Susana Elizabeth Cabanillas De la Cruz**

**DNI: 32943157**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

1	Universidad Nacional  del Santa	Magister en enfermería con mención en la salud de la Mujer y el Niño	Docente Universitaria
---	---------------------------------------	--	-----------------------

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

1	Universidad Católica Los ángeles de Chimbote	Docente	Asesor de tesis: 15 años	Jurado de tesis: 15 años	Autora de trabajos de investigación.
2	Dirección de Red de Salud Pacífico Norte	Enfermera			



---

**Cabanillas De la Cruz Susana Elizabeth**

**DNI N°32943157**

**03 de mayo del 2022**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Enf. Yolanda Rodríguez Barreto.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, maestría en Gestión de los Servicios de Salud, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Enfermería.

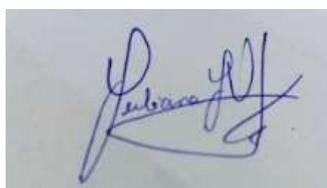
El título del Proyecto de investigación es: "Estrés y satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022" y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Instrumentos a validar
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Yolanda Rodríguez Barreto', written over a light blue rectangular background.

ANEXO 16

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SINDROME DE BURNOUT**

A continuación, se presenta una serie de enunciados sobre el síndrome de Burnout. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**1= Nunca. 2= Casi nunca. 3= Algunas veces 4=Casi siempre  
5=Siempre.**

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN I: CANSANCIO EMOCIONAL</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.					
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4	Siento que trabajar todo el día con pacientes me cansa.					
5	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6	Me siento frustrado/a en mi trabajo.					
7	Creo que trabajo demasiado.					
8	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.					
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					
<b>DIMENSIÓN II: DESPERSONALIZACIÓN</b>						
10	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.					
11	Siento que mi trato es más duro con los pacientes.					
12	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
13	Me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.					

14	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas.					
<b>DIMENSIÓN III: REALIZACIÓN PERSONAL</b>						
15	Siento que puedo entablar relaciones fácilmente con los pacientes.					
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					
17	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.					
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.					
20	Me siento motivado después de atender a mis pacientes.					
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.					
22	Siento que en mi trabajo los problemas son tratados de forma adecuada.					

ANEXO 17

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE  
SÍNDROME DE BURNOUT**

**Observaciones:**

**NINGUNA**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**  
**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Ms.: Yolanda Micaela Rodríguez Barreto de Sichez

**DNI: 17819491**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

1	Licenciada en Enfermería	Maestra en Enfermería	Mención Salud del Adulto y el Anciano
---	-----------------------------	--------------------------	--

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

1	31 años Docente Universitaria	UNS	Asesora de tesis de pregrado	Asesora de tesis posgrado	Autora de trabajos de investigación
---	-------------------------------------	-----	------------------------------------	---------------------------------	--



Yolanda Micaela Rodríguez Barreto de Sichez

**DNI: 17819491**

CEP 16489

ANEXO 18

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL**

A continuación, se presenta una serie de enunciados sobre la satisfacción laboral. Le agradeceré responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**1= Nunca (N) 2= Casi nunca (CN) 3= Algunas veces (AV) 4=Casi siempre (CS) 5= siempre (S)**

**¿Me siento conforme con...?**

ITEM		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión I: Relaciones interpersonales						
1	Las relaciones interpersonales que tengo con mis compañeros de trabajo.					
2	Las relaciones interpersonales que tengo con los pacientes.					
3	Las relaciones interpersonales que tengo con el equipo directivo de la institución.					
Dimensión II: Desempeño laboral						
4	Las actividades de salud que desempeño en este momento.					
5	El grado de motivación que tengo en este momento.					
6	Las oportunidades que me brinda la institución para desarrollarme profesionalmente.					
7	La autonomía que tengo para realizar mi trabajo.					
8	La forma en que me puedo promover.					
9	La libertad que tengo para el diseño e implementación de mis actividades de trabajo.					
	Lo motivador que es mi trabajo.					

<b>10</b>						
	Dimensión III: Condiciones laborales					
<b>11</b>	El nivel laboral que tengo en mi grupo de trabajo.					
<b>12</b>	La remuneración económica que percibo.					
<b>13</b>	La cantidad de trabajo que realizo.					
<b>14</b>	El horario de trabajo.					
	Dimensión IV: Valoración del trabajo					
<b>15</b>	Mi estabilidad laboral.					
<b>16</b>	Los incentivos recibidos de parte de la institución.					
<b>17</b>	La forma en que valoran mi trabajo los usuarios de servicio.					
<b>18</b>	La opinión que tiene la comunidad sobre los que trabajamos en esta institución.					
	Dimensión V: Participación					
<b>19</b>	La forma en que valora mi trabajo el equipo directivo de la institución.					
<b>20</b>	La forma en que valoran mi trabajo mis compañeros de trabajo.					
	Dimensión VI: Factores organizacionales					
<b>21</b>	Mi forma de participar en la toma de decisiones para la mejora del servicio.					
<b>22</b>	La forma en que toman en cuenta mis opiniones.					
<b>23</b>	La forma en que se respeta la normatividad institucional.					
<b>24</b>	El ambiente de trabajo que existe en la institución.					
<b>25</b>	El modo en que se respetan los estatutos sindicales.					
	Dimensión VII: Ambiente físico					
<b>26</b>	La información que me brinda la institución para llevar a cabo mi trabajo.					
<b>27</b>	La forma en que está organizada la institución.					
<b>28</b>	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. del espacio físico de la institución.					
	El mobiliario, instrumentos, etc. con los que trabajo.					

<b>29</b>						
<b>30</b>	La infraestructura, ventilación, iluminación, etc. del espacio físico donde trabajo.					
	Dimensión VIII: Equipo directivo					
<b>31</b>	La información que me brinda la institución con relación a mis condiciones o problemas laborales.					
<b>32</b>	La equidad con la que somos tratados en la institución.					
<b>33</b>	La forma en que me trata el equipo directivo de la institución.					
<b>34</b>	La forma en que el equipo directivo resuelve los problemas laborales que me afectan.					
	Dimensión IX: Interacción con el jefe inmediato					
<b>35</b>	La equidad con la que nos trata el jefe en el servicio.					
<b>36</b>	La forma en que mi jefe supervisa mi trabajo.					
<b>37</b>	La forma en que me trata mi jefe.					
<b>38</b>	El modo en que mi jefe resuelve los conflictos en el servicio.					
<b>39</b>	El apoyo y las facilidades que me brinda mi jefe para desarrollarme profesionalmente.					

ANEXO 19

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE  
SATISFACCIÓN LABORAL**

**Observaciones:**

**NINGUNA**

---

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mg:** Yolanda Rodríguez Barreto.

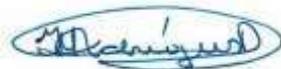
**DNI:** 17819491

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

1	Licenciada en Enfermería	Maestra en Enfermería	Mención Salud del Adulto y el Anciano
---	-----------------------------	--------------------------	--

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

1	31 años de Docente Universitaria	UNS	Asesora de tesis de pregrado	Asesora de tesis posgrado	Autora de trabajos de investigación
---	--	-----	------------------------------------	---------------------------------	--



Yolanda Rodríguez Barreto.

**DNI: 17819491**

CEP 16489

**03 de mayo del 2022**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del usuario interno en un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.", cuyo autor es YARLEQUE VERA YULIANA JUDITH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX <b>DNI:</b> 40809471 <b>ORCID</b> 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 29-07- 2022 15:52:08

Código documento Trilce: TRI - 0375192