

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN SALUD OCUPACIONAL



“RELACION ENTRE EL SINDROME DE BURNOUT DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LA UNIDAD MEDICA DEL CAMPAMENTO MINERO ANTAWASI - LAS BAMBAS, APURIMAC 2019”.

Tesis presentada por:

Br. Frank Brendhon Herrera Mena.

Para optar al grado académico de Maestro en Salud Pública, Mención Salud Ocupacional.

Asesora:

Dra. Evelina Andrea Rondon Abuhadba.

Cusco – Perú

2022

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la Relación entre el Síndrome de Burnout del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario externo en la Unidad médica del campamento minero Antawasi - Las Bambas, Apurímac. El **método empleado** fue cuantitativo descriptivo de tipo correlacional, de corte transversal y la población de estudio estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería que trabajan en la Unidad médica del campamento minero; y 100 trabajadores de la minera que son considerados “usuarios externos”, La técnica de recolección de información fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario en escala de Likert “Maslach Burnout Inventory (MBI) encuesta validada por el MINSA” para la variable Síndrome de Burnout; y la encuesta “SERVQUAL” modificada para la variable Satisfacción de usuario externo, los mismos que se aplicaron al personal previo consentimiento informado; los **resultados obtenidos** sobre características sociodemográficas el 52% se encuentran entre las edades de 25-35años y el 48% se encuentra en las edades de 36-45, el 80% de pacientes pertenecen al sexo masculino y un 20% al sexo femenino, el 56% son solteros y 44% son casados/convivientes, el 72% laboro en la institución de 1 a 5 años, el 28% laboro en el trabajo de 6 años a más. **El 82% del personal de enfermería tiene tendencia a sufrir el síndrome Burnout, el 14% es diagnosticado con el síndrome de Burnout mientras que el 4% del personal de enfermería no tiene riesgo a presentar este síndrome**, en cuanto a la relación entre ambas variables utilizandola prueba de chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye **existe relación entre el Síndrome de Burnout del profesional de Enfermería y la satisfacción del usuario externo.**

(p-valor=0.04<0.05).

Palabras claves: Síndrome de Burnout, satisfacción del usuario.