



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO MÉDICO DE LA
REFINERÍA CONCHAN DE PETROPERÚ DURANTE LA PANDEMIA
COVID-19, LIMA 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

PRESENTADO POR:

**PALOMINO CORILLOCLLA, CAROLYN DAYANA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7867-3913**

ASESORA:

**DRA. CÁRDENAS DE FERNÁNDEZ, MARÍA HILDA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7160-7585**

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres por brindarme siempre su aliento a seguir adelante, a nunca rendirme y mostrarme el camino de superación.

A mis amigos por permitirme aprender más de la vida a su lado.

Esto es posible gracias a ustedes.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

ASESORA:

DRA. CÁRDENAS DE FERNÁNDEZ, MARÍA HILDA

CÓDIGO ORCID (0000-0002-7160-7585)

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturunco Vera Milagros Lizbeth

VOCAL : Mg. Cabrera Espezua Jeannelly Paola

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ASESOR	v
JURADOS	vi
ÍNDICE	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. Justificación de la investigación	8
1.4.1. Teórica	8
1.4.2. Metodológica	9

1.4.3. Práctica	9
1.5. Delimitaciones de la investigación	9
1.5.1. Temporal	9
1.5.2. Espacial	9
1.5.3. Recursos	10
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Formulación de hipótesis.	23
2.3.1. Hipótesis general	23
2.3.2. Hipótesis específicas	23
3. METODOLOGÍA	25
3.1. Método de la investigación	25
3.2. Enfoque de la investigación	25
3.3. Tipo de investigación	25
3.4. Diseño de la investigación	25
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variable y operacionalización	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1. Técnica	29
3.7.2. Descripción de instrumentos	29

3.7.3. Validación	30
3.7.4. Confiabilidad	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.9. Aspectos éticos	32
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	33
4.1. Cronograma de actividades	33
4.2. Presupuesto	33
5. REFERENCIAS	34
ANEXOS	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos	40
Anexo 3: Consentimiento informado	42

RESUMEN

En la actualidad es pertinente abordar el estudio del síndrome de burnout y desempeño laboral para conocer las variables y brindar aportes que mejoren la calidad de atención al paciente.

Objetivo: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022. **Metodología:** El estudio será cuantitativo, correlacional, no experimental transversal. La población es finita y, la muestra estará conformada por todos los profesionales de enfermería que laboran de manera presencial en el área del tóxico de la Refinería Conchán – Petroperú, equivalente a 21 profesionales de enfermería las mismas que cumplen con los criterios de inclusión como profesionales de enfermería que laboran por más de un año y se encuentren de acuerdo en participar en el estudio de investigación y, en los criterios de exclusión se consideran a los profesionales de enfermería que laboran menos de un año y que se encuentren de licencia o de vacaciones. La técnica para las dos variables será la encuesta. Asimismo, como instrumento para la variable síndrome de burnout se utilizará la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) de Christina Maslach y Susan Jackson con una confiabilidad de 0,758 Alfa de Cronbach con validación internacional y para la variable desempeño laboral se utilizará el cuestionario de desempeño laboral de Jessenia Evelyn Abarca Pérez con una confiabilidad de 0,745 Alfa de Cronbach, lo cual resulta confiable con validación por juicio de expertos.

Palabras claves: Síndrome de burnout, desempeño laboral, profesionales de enfermería

ABSTRACT

At present, it is pertinent to approach the study of burnout syndrome and work performance in order to know the variables and provide contributions to improve the quality of patient.

Objective: To determine the relationship between burnout syndrome and work performance in the nursing staff of the medical service of the Conchán refinery of Petroperú during the COVID-19 pandemic, Lima 2022. **Methodology:** The study will be a quantitative, correlational, non-experimental, cross-sectional study. The population is finite and the sample will consist of all the nursing professionals working in the area of the topic at the Conchán - Petroperú Refinery, equivalent to 21 nursing professionals who meet the inclusion criteria as nursing professionals working for more than one year and who agree to participate in the research study, and the exclusion criteria consider nursing professionals who work for less than one year and who are on leave or on vacation. The technique for the two variables will be the survey. Likewise, the Maslach Burnout Inventory (MBI) scale by Christina Maslach and Susan Jackson will be used as an instrument for the burnout syndrome variable with a reliability of 0.758 Cronbach's Alpha with international validation, and for the work performance variable, the work performance questionnaire by Jessenia Evelyn Abarca Pérez will be used with a reliability of 0.745 Cronbach's Alpha, which is reliable with validation by expert judgment.

Key words: Burnout syndrome, work performance, nursing professionals.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A final del año 2019 se reportaron los primeros casos de la enfermedad respiratoria (neumonía) de causa desconocida en la ciudad de Wuhan, China. A principios de enero se realizó una investigación y se determinó que el origen de la enfermedad era una cepa de coronavirus denominada SARS-COV-2, comúnmente conocida como COVID-19, según el informe de la Organización Mundial de la salud (OMS), el origen de este virus se debe a la transmisión de murciélagos a humanos, pero nada es seguro en este momento. (1)

Luego de reportarse los primeros casos en la ciudad de Wuhan unos días después, comenzaron a reportarse nuevos casos en Japón y Tailandia. Debido a la rápida propagación del virus, la OMS declaró emergencia sanitaria el 30 de enero de 2020. El 11 de marzo de 2020, la OMS la declaró pandemia ya que se detectó el brote en más de 10 países y el número de casos va en aumento (1)

Posterior a ello, con fecha 6 de marzo de 2020, se confirmó el primer caso cero, en el territorio del Perú por aumento de casos diarios notificados, luego de ello, el 11 de marzo se declaró la emergencia sanitaria nacional y el 15 de marzo de 2020 el gobierno del Perú declaró el estado de emergencia nacional y distanciamiento social obligatorio. (2)

Al ver un aumento de casos confirmados y complicaciones reflejadas, nuestro sistema de salud se ha derrumbado. El personal médico no es proporcionado por la demanda de los pacientes y los suministros médicos son escasos. Como resultado, los

trabajadores de la salud han estado bajo tanta presión que tienen que realizar tareas extremas día tras día para combatir la enfermedad durante la pandemia. (3)

El síndrome de Burnout fue declarado por la Organización Mundial de la Salud en el año 2000 como un factor de riesgo laboral debido a su riesgo potencial para afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en peligro la vida. (3) Asimismo, los trabajadores de la salud, según el tipo de trabajo que realizan y las actividades que afrontan a diario en situaciones de alta demanda, se ven condicionados por diversos factores psicosociales, no solo por su situación asistencial sino también por lo que percibe el paciente, que hace integrar el grupo, tiene un alto grado de vulnerabilidad a desarrollar problemas estresantes.

Por dicha situación, diferentes tipos de organizaciones, llaman la atención sobre los aspectos psicosociales que afectan a los trabajadores de la salud, como las directrices marco para combatir la violencia en el lugar de trabajo en el sector de la salud. (3) En ese sentido, desde hace décadas se reconoce que el trabajo realizado por las profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario implica una serie de fuentes de estrés y las enfermeras están constantemente expuestas, lo que puede tener consecuencias en su salud física y psicológica-emocional; sin embargo, esto depende de una variedad de factores, incluidos los factores psicosociales que median en la relación causal; como la gestión de usuarios necesitados, exposición a enfermedades, dolor, muerte, falta de personal, exceso de trabajo y turnos dobles. (3)

De acuerdo con las estadísticas de estudios realizados al personal de salud, se hace referencia que en Ecuador se encontró “más del 90% del personal médico y de enfermería presentó Síndrome de Burnout (SB) moderado-grave, lo que se asoció estadísticamente de manera significativa con la función (médico vs. enfermero), la edad

y el género. El personal médico se ve afectado con mayor frecuencia que el personal de enfermería, tanto de forma global como en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización" (4).

También, en Colombia, el sistema de salud ha presentado dificultades para la prestación del servicio, bajo esta modalidad, ya que no cuenta con la capacidad tecnológica y talento humano capacitado para el ejercicio de la telemedicina, ni la educación y acceso a los medios tecnológicos necesarios, por los pacientes y sus familias, dificultando el ejercicio de los profesionales de salud, generando mayor frustración en el personal asistencial, lo que puede derivar en implicaciones como la presentación de este síndrome o su agravamiento (5).

Por otro lado, el gobierno brasileño creó hospitales de campaña en áreas urbanas para el manejo y control del COVID-19, reflejando la gran demanda al inicio de la pandemia, se realizó una revisión sistemática al personal médico y de enfermería de primera línea, donde el personal de salud fue sometido a duras condiciones de trabajo en una situación extrema, por lo que el personal de salud presentaba un gran deterioro de su salud mental, destacando como principales síntomas: ansiedad, problemas depresivos, alteraciones del sueño - insomnio, y altos niveles de estrés. Además, el gobierno de Brasil reportó 157 muertes y más de 17.000 casos confirmados, la tasa de mortalidad más alta entre los trabajadores de la salud (6).

En un estudio de 2020 se refieren que 20 candidatos en la sala de cuidados del departamento de COVID-19 del Hospital Loayza en Perú, "la fatiga emocional fue tan baja como 68,3 %, con un promedio de 17,5 % y para la despersonalización, fue 60,3 % como baja, como promedio de 33.3%, en cuanto a satisfacción personal alcanzaron puntuaciones tan alto como 1.3% y tan bajo como 33.3%. Asimismo, dada la antigüedad

superior a 10 años, los candidatos entre 35 y 5 años tuvieron más probabilidades de fatigarse, con una frecuencia superior al 50%. (7) A diferencia de un estudio de 9 residentes del Hospital Guinichi de Arequipa, encontraron que “el síndrome de fatiga era del 1,3%. 3. La calificación fue baja a media, pero 53.1% y 68% en variables especiales considerando el tercer año que demuestra que presentó significación estadística para el desarrollo de este trastorno. (8)

Para añadir, el estudio, que se realizó en la unidad de hospitalización COVID-19 del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologoren, en una muestra de 50 profesionales con una edad media de 3 años, en su mayoría mujeres, mostró un vínculo entre el síndrome de burnout y el trabajo. un esfuerzo. conexión indirecta. (9) Asimismo, en el estudio “Microred Churín-Oyon para trabajadores de la salud, síndrome de agotamiento en tiempo de COVID 19”, en respuesta a sentimientos físicos y emocionales de cansancio y cansancio. (10)

En el servicios médicos de la Refinería Conchán de Petroperú, existen profesionales médicos que monitorean, controlan y rastrean a los trabajadores presentes o sospechosos de tener COVID-19, pero también realizan otras formas de tratamiento administrativo y de emergencia, por lo que esta pandemia se considera no solo con cargas de trabajo crecientes en los hospitales, sino también en otras áreas del sitio COVID-19, este aporte de la investigación ayudará a determinar el alcance del síndrome de agotamiento y determinar la carga de trabajo de los trabajadores en esta área de la empresa para establecer o mejorar la calidad de atención al paciente

Para ello, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

Luego de abordar la formulación de problemas, se procede a plantear los objetivos del presente estudio.

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En el proyecto, se explorará fuentes de investigación sobre el síndrome de burnout y el desempeño funcional, lo que ayudará a identificar problemas más específicos que enfrentan los profesionales de la salud, especialmente las enfermeras.

1.4.2. Metodológica

En el estudio se determinará los niveles utilizando la escala de Maslach y estudios validados. En función de los resultados, esto nos ayudará a implementar medidas de control o técnicas de tratamiento para reducir el síndrome de fatiga y mejorar el rendimiento funcional, lo que se verá reflejado en la atención al paciente.

1.4.3. Práctica

El presente estudio, realizado con la autorización previa del personal de enfermería de la Refinería Conchán de Petroperú, ayudará a determinar el nivel de síndrome de burnout entre el personal de enfermería que trabaja en dos campos diferentes. El proyecto determinará el nivel de síndrome de burnout en cuidadores que han trabajado en dos áreas diferentes del sector asistencial y empresarial, identificando el esfuerzo que realizan durante la jornada laboral para que se puedan tomar medidas como la terapia motivacional y capacidad para gestionar una buena distribución del trabajo realizado diariamente.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se realizará desde el mes de julio hasta noviembre del año 2022.

1.5.2. Espacial

Se realizará en el Servicio Médico de la Refinería Conchán de Petroperú.

1.5.3. Recursos

- Trabajadores del Servicio Médico de la Refinería Conchán de Petroperú durante el 2022.
- La investigadora.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A continuación, se hace mención los antecedentes de estudio que guardan relación con el presente estudio.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Mayorga (11) en el año 2018, en Ecuador- Guayaquil, en su investigación tuvo como objetivo “analizar la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y el desempeño laboral en auxiliares de enfermería del Hospital Psiquiátrico del Instituto Neurociencias”. Para ello, abordó una muestra de 51 personas, bajo un enfoque descriptivo correlacional cuantitativo no experimental. Los resultados revelaron que el 22,0 % obtuvo un nivel moderado de agotamiento emocional, el 9,75 % obtuvo un nivel bajo del malestar personal y el 24,4 % obtuvo un nivel alto en la capacitación personal. Asimismo, el 22% obtuvo un desempeño muy bueno, el 9% obtuvo un desempeño excelente y, el 3% obtuvo un desempeño inaceptable. Se concluyó que el síndrome de burnout en las primeras etapas, son causados cuando los empleados presentan mayor fatiga y fatiga, refleja una actitud fría frente a los pacientes, sienten que su trabajo es monótono y no encuentran inspiración para pensar en la práctica de su trabajo.

Cárdenas (12) en el año 2017, en Ecuador, en su investigación tuvo como objetivo “analizar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas”. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo correlacional. La muestra abordó a 75 personas. Los resultados revelaron una

fatiga moderada con un 53,3%, mientras que el agotamiento emocional fue moderado 48%, bajo con un 28%, bajo en la tarea con un 37,3%, 45,3%, saciedad personal media con un 52% y bajo con un 21%; en lo que respecta al desempeño laboral, el estudio informó que un 53% de los encuestados percibe su desempeño como muy bueno, el 40% percibe que es excelente y el 7% percibe que es bueno. La correlación entre las variables y dimensiones fue inversa ($r = -0,276$) y con el declive personal ($r = -0,263$), mientras que el éxito individual no presentó relación.

Vásconez (13) en el año 2021, en Ecuador, en su investigación tuvo como objetivo “determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral de manera virtual en el personal”. La metodología fue de enfoque mixto (cuantitativo correlacional-cualitativo). Los resultados obtenidos revelaron que manifiestan tener un agotamiento emocional, físico y mental provocando que estos intercedan en el rendimiento laboral del profesional como también en su hogar. Se concluyó que existe relación entre las variables de estudio.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Lauracio y Lauracio (14) en el 2020, en su investigación tuvo como objetivo “Identificar la relación entre el síndrome de burnout y el nivel de desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito”. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con una muestra de 21 profesionales de la salud. Los resultados revelaron que el síndrome de burnout presentó un nivel medio y el desempeño laboral un nivel alto. Se concluyó que las variables presentan una correlación moderada.

Gonzales (15) en el año 2018, en su investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, Lima 2017”. La metodología fue básica, cuantitativa correlacional transversal, Se concluyó que la relación entre las variables fue inversa con un valor de correlación de Spearman ($r = -0,288$ y $p = 0,001$), que identificó una relación negativa y débil entre la dimensión desgaste emocional y el desempeño laboral del cuidador. ($r = -0,394$ y $p = 0,001$), asimismo presentó una relación negativa y débil entre la orientación personal y el desempeño laboral del cuidador ($r = -0,420$ $p = 0,000$) y una relación directa y positiva entre el éxito laboral y el desempeño laboral ($r = 0.569$ $p = 0.000$).

Ccoscco (16) en el año 2021, en su investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima 2020”. La metodología fue no experimental cuantitativo correlacional. Los resultados de la primera variable revelaron que un 73% de los trabajadores presentaron cansancio mental moderado, un 82% presentó niveles de personalización bajo, y el 94% presentó un nivel de realización personal alto. Para la segunda variable, 66% tienen un desempeño laboral excelente. Se concluyó que existe una correlación moderada negativa ($Rho = -0,710$), lo cual permite indicar que existe relación inversa y negativa entre las variables analizadas.

2.2. Bases teóricas

Definición de Síndrome de Burnout

Se considera como el desgaste en el profesional de enfermería, el cual es un estado de agotamiento emocional, físico y mental, todo ello se origina como resultado de las constantes exigencias a la cual es sometido el personal de salud, asociados a un agobiante estrés crónico o insatisfacción laboral. (17)

Estrés

La palabra deriva de un constructo psicológico que significa cansancio físico o mental en el ser humano, todo ello produce una reacción en el organismo que se convierte en una situación amenazante. También puede existir diferentes factores que son denominados estresores los cuales intervienen en los factores psicosocial de forma individual, algunos autores refieren que pueden tener orígenes bioecológicos o también llamados de medio ambiente porque se generan en el entorno del individuo (18)

Distrés

También es denominado como estrés negativo, tiene asociación con el nivel fisiológico de la producción de cortisol en el organismo y con ello, puede desencadenarse un desequilibrio fisiológico y psicológico (18)

Eustrés

Se conoce como estrés positivo tiene relación con la dopamina, el cual es la hormona de la felicidad, a ello, se añade la interacción que se origina entre el estresor y la experiencia corporal del individuo a escala máxima. Todo ello, hace alusión a la

capacidad de respuesta o afrontamiento que tiene el ser humano en tal manera que mejora su rendimiento ante una determinada actividad designada. (18)

Estrés Crónico

Se presenta cuando el resultado de los estresores cotidianos no se brinda atención adecuada, lo cual acontece en un evento traumático, consecuencia de ello, es el estrés crónico, el cual es grave, puesto que contribuye a incrementar los niveles de ansiedad y depresión. (19)

Etiología

El síndrome de burnout, tiene atribución de un proceso multicausal, presenta un nivel alto y complejo, se precisan causas como el aburrimiento y estrés, la crisis que se genera en el desarrollo del ejercicio de la carrera profesional y, las condiciones de estabilidad económica, someten a un aumento de la sobrecarga de trabajo y falta de estímulo, por lo cual el profesional de enfermería se siente aislado (20)

Cuadro clínico

Se presentan múltiples manifestaciones que se pueden atribuir como signos de alarma o como parte del cuadro clínico, entre ellos, se puede mencionar: ansiedad, negación, aislamiento, miedo o temor, también es considerada la depresión, ira, fuga o anulación se asocian al cambio de personalidad, culpabilidad y autoinmolación. Asimismo, se hace referencia a las cargas excesivas de trabajo, el comportamiento riesgoso, sensación de desborde con desilusión que desencadena el abandono de sí mismo, pérdida de memoria y desorganización. (21)

Historia

En el año 1974, en la ciudad de New York, en la clínica *Free Clinic*, laboraba un médico psiquiatra Herbert Freudenberg quien era asistente, luego de un tiempo de 3 años, observó que las personas laboraban con el manifestaban actitudes de irritabilidad, ansiedad, agotamiento e incluso depresión. La situación característica de los trabajadores presentó síntomas similares que se relacionaban con los horarios fijos, ambiente laboral tenso y muy comprometido. De acuerdo con Freudenberg, refirió que las personas que padecen de ello, son poco asertivas, mantienen un trato distante y cínico con tendencia de culpabilizar al paciente. (22)

En el año 1976, la psicóloga social e investigadora Christina Maslach había convertido al burnout en la parte central de su investigación que realizaba en la Universidad de Palo Alto con referente al tema del estrés emocional, como parte de la relación interpersonal con clientes para ofrecer ayuda de acuerdo a las profesiones abordadas, tales como grupo de psicólogos, docentes, asistentes sociales, policías, enfermeros. Luego hizo referencia al burnout como un estrés laboral crónico que se produce por contacto de los clientes que conlleva a la extenuación y distanciamiento emocional con clientes que comparte su actividad laboral. (23)

La OMS, atribuye que el síndrome de burnout es una enfermedad que genera desgaste emocional en el profesional de enfermería en aspectos mentales, físicos y emocionales que son resultados de altas exigencias de estrés crónico o la insatisfacción laboral.

Teorías relacionadas con el síndrome de burnout

- **Perspectiva Clínica:** De acuerdo con Freudenberger contempla en su definición de burnout como un conjunto de síntomas que padece el personal de salud debido a las condiciones de trabajo. (24)
- **Teoría explicativa Maslach y Jackson:** En el año 1981, Christina Maslach y Susan Jackson desde la perspectiva psicosocial consideraron al síndrome de burnout como una respuesta de factor emocional, laboral y organizacional de acuerdo a las determinadas condicionantes y antecedentes en un entorno laboral donde de manera gradual se produce el desgaste emocional constante, asociándose con un agotamiento físico intenso permanente agregado con pérdida de energía, baja motivación y extrema irritabilidad.

Dimensiones del Síndrome de Burnout

- **Agotamiento Emocional:** Es la pérdida gradual de la energía vital que es desproporcionada entre el trabajo realizado con el cansancio continuo.
- **Despersonalización:** Se refiere a la manifestación del trato distante y deshumanizado con las relaciones del pacientes y miembros del equipo de salud.
- **Realización profesional:** Es un sentimiento de incompetencia de acuerdo al puesto laboral que tenga designado.

Manifestaciones clínicas

Los síntomas presentan variación de acuerdo a cada sujeto tanto en frecuencia e intensidad, para considerar todo ello, se han considerado cuatro síntomas característicos. (25)

- **Síntomas fisiológicos:** Se tiene referencia porque tiene asociación con la fatiga crónica, disminución de energía, agotamiento físico, trastornos en el sueño, cefaleas, dolor en cuello y espalda, tensión a nivel muscular, así como mialgias, hipertensión arterial, mialgias y problemas gastrointestinales.
- **Síntomas psicológicos:** Tiene incluido al agotamiento o cansancio emocional, baja autoestima, sentimientos que se asocian al fracaso, aislamiento, ansiedad, impaciencia, tristeza, cambios de humor, sensación de soledad, desmotivación. (26)
- **Síntomas conductuales:** Se relacionan cuando se emplean tranquilizantes, barbitúricos, aumento en consumo de alcohol, cafeína y nicotina, facilidad para enojarse o llorar, ausentismo o retraso en los niveles de entrega, asignación o producción.
- **Síntomas laborales:** Presentan sobre carga laboral, bajos salarios, retardos en labores, salidas los cuales pueden llegar a extender periodos largos en el descanso que dañan y disminuyen la capacidad de respuesta en las tareas asignadas. (27)

Conceptualización del COVID-19

Cuando el año 2019, estaba por culminar se reportaron los primeros casos de enfermedad respiratoria (neumonía) de causa desconocida en la ciudad de Wuhan, China. A principios de enero del año 2020, se realizó una investigación y se determinó que el origen de la enfermedad era de una cepa de coronavirus llamada SARS-COV-2 conocida comúnmente como COVID-19, según informa la OMS en referencia al origen de la enfermedad, este virus es contagioso desde murciélagos hasta humanos, pero nada es seguro hasta ahora. (1)

Luego de reportarse los primeros casos de contagio en la ciudad de Wuhan, unos días después comenzaron a reportarse nuevos casos en Japón y Tailandia. Debido a la rápida propagación del virus, la OMS declaró una emergencia sanitaria el 30 de enero de 2020. Posterior a ello, el 11 de marzo de 2020, la OMS declaró un brote pandémico cuando la enfermedad estaba presente en más de 10 países y el número de casos va en aumento. (1)

Para el 6 de marzo del año 2020 se confirmó el primer caso cero en el territorio del Perú debido al incremento de casos reportados día a día. Luego de ello, el 11 de marzo de 2020 se declaró emergencia sanitaria nacional declarado, y el 15 de marzo de 2020, el gobierno peruano declaró el estado de emergencia y el aislamiento social obligatorio en todo el país. (1)

Todo ello, reflejó de un aumento de casos confirmados y complicaciones, nuestro sistema de salud se ha derrumbado. El personal médico no se encontraba disponible debido a la demanda de los pacientes y la falta de suministros médicos. Como resultado, los trabajadores de la salud están bajo tanta presión que tienen que realizar tareas extremas día tras día para combatir la enfermedad. (1)

Labor del profesional de enfermería en tiempos de COVID-19

Las enfermeras que enfrentan el COVID-19 adoptaron medidas necesarias para mantener su compromiso con el cuidado profesional y ético. Su contribución es vital, ya que deben brindar cuidado y atención inmediata para salvar vidas y aliviar el sufrimiento, brindar apoyo emocional, educar a los pacientes y sus familias, y coordinar el trabajo de prevención y control de infecciones dentro del equipo médico para brindar una atención efectiva a los pacientes infectados. (28)

Agotamiento del profesional en enfermería frente al COVID-19

Los niveles de agotamiento que se genera entre enfermeras y médicos se han destacado entre los estudios de Francia, Italia y España, los estudios revelan que el agotamiento emocional y, ataques de ansiedad son síntomas principales. Se tiene el caso en Brasil, ya que, a pesar de la falta de datos, el Consejo Federal de Enfermería (COFEN) menciona que en los profesionales de enfermería se evidencia de manera constante niveles de agotamiento que se originaron en las primeras etapas de la pandemia de COVID-19 comparados frente al periodo previo antes de pandemia. (28)

También, se relacionan con el estrés, ciertos trastornos como la depresión o ansiedad, puesto que es un factor de respuesta emocional en el ser humano, por lo cual se atribuye que el síndrome de burnout es un problema que debe entenderse como problema de fondo

El desempeño laboral

De acuerdo con Chiavenato, refiere que el desempeño laboral es la forma en como los empleados o colaboradores actúan para lograr sus metas, en tal sentido se define como las acciones conjuntas que se relacionan con la productividad realizada por los empleados que se encuentran comprometidos con el logro de objetivos y propósitos (29). Asimismo, la eficiencia en el trabajo, se deriva de los cargos en base a los profesionales que desempeñen en su desempeño de las tareas.

Dimensiones del desempeño laboral

Motivación

Según Romero, la motivación es la atracción que siente una persona hacia una meta, asumiendo que la percepción que tiene el individuo de una acción le permite aceptar el esfuerzo que requiere para alcanzar esa meta. La motivación incluye varios factores, como necesidades, deseos, estrés, incomodidad y expectativas, que también forman un paso hacia el aprendizaje y se convierten en su fuerza motriz. La falta de motivación dificulta el logro de sus objetivos. (30)

El Ministerio de Salud, hace referencia a la motivación como el conjunto de acciones que afectan la intensidad de trabajo de los empleados dentro de una determinada organización, como es el caso de los hospitales, centros de salud y áreas de salud, las cuales se ven relacionadas con la interacción de los profesionales de enfermería en medida de las reacciones, intenciones, actitudes que se manifiestan de acuerdo a estímulos que los rodea. (31)

Responsabilidad

Es la organización responsable que cubre una amplia gama de tareas que deben llevarse a cabo independientemente del resultado, por lo que las personas mal administradas intentan eludir la responsabilidad y pasar la carga a otros, a menudo mientras realizan otras tareas; Los que toman decisiones, y al hacerlo, bien o mal, serán criticados, especialmente aquellos que dejan que la decisión inicial se convierta en un círculo vicioso.

Según Vives, la responsabilidad social es un "modelo para construir una nueva percepción que las organizaciones deben tener en su entorno interno y externo para

perseguir el desarrollo sostenible"; Por implicación, se refiere a una ética donde los valores y principios que se refieren al respeto por los empleados, la transparencia pueden crear conciencia y confianza con la comunidad y otros, hacia procesos de ingeniería que tienen un impacto en el medio ambiente que deben ser expresados en la práctica y el comportamiento realizar tareas y trabajos relacionados con el desempeño laboral, enfoque sincero y persistencia. (32)

Liderazgo y trabajo en equipo

De acuerdo con la definición debe abordarse como la forma de la influencia a través de la cual los miembros de una organización pueden participar de manera libre y con entusiasmo para empoderarse en diferentes metas u objetivos organizacionales. Por tal razón, el líder posee capacidad de influir y dirigir en torno al correcto esfuerzo entre los profesionales que comparten las diferentes funciones en una determinada área.

García menciona que el liderazgo, es un proceso donde participan los grupos para sacar adelante un objetivo en base a la interacción participativa e influencia de un equipo que presentan factores como buena relación al trabajo, cohesión, dirección y comunicación. (33)

También, Luthais, sostiene que es la capacidad que tiene el profesional de enfermería para administrar y dirigir a un equipo, previo trabajo anticipado, estableciéndose entre oportunidades y limitaciones que contribuyan de manera efectiva y adecuada en la organización durante los cambios para mediarse con estrategias de adaptación que conlleven al crecimiento de las condiciones laborales externas (34)

Formación y desarrollo personal

El desarrollo de recursos humanos se ha convertido en un medio para resolver los principales cuellos de botella organizativos y puede facilitar el desarrollo de habilidades y mejorar la comunicación entre los empleados al proporcionar un lenguaje y una red común. Según García, el desarrollo humano es una oportunidad de desarrollo personal y profesional; es un conjunto de intervenciones de cambio basadas en valores planeadas para mejorar el desempeño organizacional y el bienestar de los empleados, no solo física sino también psicológicamente a través de oportunidades de capacitación, oportunidades recreativas, oportunidades de avance y servicio. (35)

2.3. Formulación de hipótesis.

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.

- Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.
- Existe relación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio de investigación será, hipotético - deductivo; porque partirá a la comprobación de hipótesis mediante la ruta de la inferencia considerando las variables en investigación (36).

3.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativo, porque hará uso del análisis numérico para cuantificar resultados que se distribuirán mediante tablas de frecuencias y porcentajes. (36)

3.3. Tipo de investigación

El estudio será de tipo aplicada, porque tiene como finalidad implementar los hallazgos en el quehacer de la actividad de la salud. (36)

3.4. Diseño de la investigación

En cuanto al diseño metodológico, será correlacional, de tipo observacional de corte transversal, dado que se aplicará el instrumento un solo momento o tiempo único (36).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población es finita, constituida por todos los profesionales de enfermería que laboran de manera presencial en el área del tópico de la Refinería Conchán – Petroperú, equivalente a 21 profesionales de enfermería.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería que laboran por más de un año.
- Profesional de enfermería que esté de acuerdo en participar en el estudio de investigación.

Criterios de exclusión:

- Profesionales de enfermería que laboran menos de un año.
- Profesional de enfermería que se encuentre de licencia o de vacaciones.
- Profesionales de enfermería que no deseen participar en el estudio.

3.6. Variable y operacionalización

Variable 1: Síndrome de burnout

Definición operacional: Es una respuesta continua del personal de enfermería ante el estrés del personal de la Refinería Conchán el cual será medido bajo la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) bajo las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Tabla 1: Matriz operacional de la variable síndrome de burnout

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Ítems	Numero de ítems	Puntaje de ítems	Puntaje por sub escala	Indicios de burnout
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Fatiga • Sentimiento de vacío. 	Ordinal	Alto: De 27 a 54 (*)	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
	<ul style="list-style-type: none"> • Cansancio • Frustración • Sobrecarga de trabajo 		Medio: De 19 a 26 Bajo: De 0 a 18					
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Deshumanización • Confusión • Seguridad • Autoestima 	Ordinal	Alto: De 10 a 30 (*) Medio: De 6 a 9 Bajo: De 0 a 5	5, 10, 11, 15, 22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Falta de realización profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Energía • Comunicación • Interrelación 		Alto: De 40 a 56 Medio: De 34 a 49 Bajo: De 0 a 33 (*)	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

(*) síntomas de Síndrome de Burnout

Variable 2: Desempeño laboral

Definición operacional: Manera en la que se comporta el trabajador de salud de enfermería de la refinera Conchán en las diversas áreas donde realiza sus funciones. Estas serán evaluadas mediante un instrumento que identifique la toma de decisiones, liderazgo, relaciones interpersonales, capacitación, años de ejercicio profesional.

Tabla 2: Matriz operacional de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Ítems	Numero de ítems	Puntaje de ítems	Puntaje por sub escala	Indicios de burnout
Motivación	Toma de decisiones	Ordinal	Adecuado: 12 a 15 Regular: 9 a 11 Inadecuado: 3 a 8	14, 15, 16	3	De 1 a 5	De 1 a 15	Menos de 10
Responsabilidad	Valores		Adecuado: 12 a 15 Regular: 9 a 11 Inadecuado: 3 a 8	1, 2, 3	3	De 1 a 5	De 1 a 15	Menos de 9
Liderazgo y trabajo en equipo	Liderazgo Relaciones interpersonales		Adecuado: 16 a 20 Regular: 12 a 15 Inadecuado: 4 a 11	12, 13, 4, 5	4	De 1 a 5	De 1 a 208	Menos de 12
Manejo sobre residuos	Capacitación		Adecuado: 24 a 30 Regular: 18 a 23 Inadecuado: 6 a 17	6, 7, 8, 9, 10, 11	6	De 1 a 5	De 1 a 30	Menos de 15
Formación y desarrollo personal	Años en ejercicio							

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para el presente estudio a técnica que se empleará es la encuesta, la cual consiste en el recojo de información mediante la aplicación del cuestionario en la muestra de individuos, previo consentimiento informado.

(37)

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento de la variable independiente: Síndrome de Burnout

La herramienta de Maslach Burnout Inventory (MBI) en uso desde 1986, creada por Christina Maslach y Susan Jackson, es el instrumento más utilizado con alta consistencia y casi el 90% de confianza, utilizado para calcular el agotamiento; Es una herramienta que hace a las personas una lista de preguntas sobre sus sentimientos y las razones para que su relación laboral mejore. (38)

La herramienta Maslach Burnout Inventory (MBI) es una encuesta que consta de 22 ítems. Los profesionales de enfermería serán evaluados en 6 escalas de tipo likert ordinal, desde “nunca” hasta “diariamente”. Sus dimensiones se denominan agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. (38)

Con respecto a las puntuaciones se consideran:

- Subescala de agotamiento emocional: consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. (38)

- Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30. (38)
- Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. (38)

Instrumento de la variable dependiente: Desempeño Laboral

- Para la segunda variable se utilizará un instrumento extraída de un trabajo de investigación llamado “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla, Lima - 2017” desarrollado por la autora Jessenia Evelyn Abarca Pérez (39).
- El instrumento de desempeño laboral contiene un cuestionario de 16 ítems, que nos permite las dimensiones: Motivación, Responsabilidad, Liderazgo y trabajo en equipo, Formación y desarrollo personal, que va según la escala de Likert. Considerando 1 como menor calificación y 5 mayor calificación

3.7.3. Validación

V1: Síndrome de burnout

El instrumento de la escala Maslach Burnout Inventory (MBI), tiene validación de internacional.

V2: Desempeño laboral

El instrumento pertenece a Jessenia Evelyn Abarca Pérez, el mismo que fue validado mediante juicio de expertos compuesto de 3 profesionales

3.7.4. Confiabilidad

El instrumento de evaluación del síndrome de burnout presenta una confiabilidad de 0,758 Alfa de Cronbach y para el instrumento de medición del desempeño laboral obtuvo un 0,745 Alfa de Cronbach, lo cual significa que los instrumentos son muy confiables.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El estudio se entregará al área de Recursos Humanos de la Refinería Conchán Petroperú, con la finalidad de generar la participación del personal de Enfermería. Una vez emitida la respectiva licencia, se iniciará con el abordaje al personal de enfermería, verificando previamente su turno y disponibilidad.

Dada la epidemia actual que atraviesa el país, iniciaremos una llamada telefónica para solicitar su cooperación en esta investigación, así como solicitar su permiso verbal, luego de lo cual se explicará evidenciando el consentimiento informado. Lo que está involucrado en la investigación, la aplicación será una explicación sobre el reenvío de datos y se ha anunciado que las herramientas se entregarán por defecto a través de correo electrónico o *WhatsApp*.

El cuestionario se debe aplicar a través del espacio predeterminado de *Google Forms*, con enlaces proporcionados al correo electrónico y teléfono, previamente se les notificará el envío del cuestionario mediante llamada o *WhatsApp*. En caso de que el personal de enfermería tenga problemas con la plataforma virtual, se brindará apoyo técnico para que puedan responder los instrumentos de forma adecuada. Las

respuestas proporcionadas por personal de enfermería referente a cada ítem del cuestionario y lista de cotejo serán consideradas para el análisis de datos.

La información recopilada será ingresada a una base de datos en Microsoft Excel 2016 y posteriormente una vez elaborado de acuerdo a los niveles ordinales y puntuaciones se trasladarán al software SPSS V.25 para su despliegue, estructura y control de calidad, luego el SPSS realizará los cálculos correspondientes a la estadística descriptiva con tablas de frecuencia y gráficos para luego realizar la estadística inferencial mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

El presente estudio será aprobado por el comité de ética e investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Norbert Wiener. Esta investigación se basará en cuatro principios éticos a la hora de utilizar los instrumentos.

- **Autonomía:** Es un principio ético que brinda opciones para el grupo de muestra, la clave es la cooperación voluntaria.
- **Justicia:** El conjunto muestral se presenta sin excepción, incluidos los límites de la regla de exclusión.
- **Beneficencia:** Con el fin de colaborar con las instituciones a estudiar, fundamentalmente dirigido a las licenciadas(os) y sus atenciones.
- **No maleficencia:** La encuesta no causará daño a los empleados que participan en la encuesta, ni a la institución estudiada. Al participar en este estudio, no hay perjuicio para el colaborador, usuario o institución.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Año 2022															
	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■														
Búsqueda bibliográfica		■	■													
Planteamiento del Problema				■												
Redacción de los Objetivos				■												
Importancia y Justificación				■												
Marco teórico					■	■	■	■								
Marco Metodológico									■							
Elaboración de Material y métodos										■						
Elaboración aspectos administrativos											■					
Elaboración de anexos												■	■			
Aprobación del Proyecto														■	■	
Sustentación del proyecto																■

4.2. Presupuesto

ITEMS	Detalles	Totales
BIENES:		
● Libros	● 3 Libro	● S/. 150.00
● Impresiones	● 30 Impresiones	● S/. 12.00
● Fotocopias	● 300 Fotocopias	● S/. 30.00
● Folder	● 10 Folders	● S/. 10.00
● USB	● 01 Laptop	● S/. 1500.00
● Lapiceros	● 01 USB	● S/. 25.00
● Internet	● Internet	● S/. 300.00
● Lápiz	● 05 Lapiceros	● S/. 5.00
	● 20 Lápices	● S/. 20.00
● 50 Horas	● 50 Horas	● S/. 50.00
● 15 Llamadas	● 15 Llamadas	● S/. 30.00
● 50 Mensajes	● 50 mensajes	● S/. 10.00
● 12 Veces	● 12 Veces	● S/. 60.00
● 15 Veces	● 15 Veces	● 8.00
IMPREVISTOS:	S/ 150	S/150
		S/ 2360.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud “Brote de Enfermedad de Coronavirus COVID- 19” [Internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCQjw2NyFBhDoARIsAMtHtZ5cXbGJ8B7O9DEIaUTP_xR4EYP0vRfaEzRt_qOxksZIKkArdyUHPsEaAjkyEALw_wcB
2. RM 972-2020-MINSA. “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a Sars-Cov-2” [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1467798/RM%20972-2020-MINSA.Pdf>
3. Saborío Morales L., Hidalgo Murillo L. Síndrome de Burnout/ medicina legal de Costa Rica. Med. leg. Costa Rica vol.32 n.1 Heredia Jan./Mar. 2015
4. Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: [file:///C:/Users/DELL/Downloads/988%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/988%20(1).pdf)
5. Ramírez Ortiz J, Castro Quintero D, Lerma Córdoba C, Yela Ceballos F, Escobar Córdoba F. Consecuencias de la pandemia Covid 19 en la salud mental asociadas al aislamiento social [Internet]. 2020. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/303/358>.
6. Silva-Gomes, R., Silva-Gomes V. Pandemia de la COVID-19: Síndrome de Burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil. Pág. 128. [artículo gratuito de PMC] [PubMed] <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7603962/pdf/main.pdf>
7. Culquicondor Criollo R. Síndrome Burnout en Personal de Enfermería del Área Covid-19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2020. Pag. 3. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3934/T061_44215922_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
8. Quispe Leiva J. “Factores Sociodemográficos Asociados al Síndrome de Burnout en el Contexto de la Pandemia Covid-19 en Médicos Residentes del Hospital III Goyeneche

- De Arequipa 2020”. [Internet]. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11348>
9. Becerra Canales B., Vega Povis C. “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los Profesionales de Enfermería en el Servicio de Hospitalización – COVID 19. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020”. [Internet]. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/861>
 10. Gómez Molina K., Julca Ríos D. “Síndrome de Burnout en Tiempos de COVID 19 del Personal de Salud Microred Churin – Oyon, 2021.”
 11. Mayorga Cruz M. “El Síndrome Burnout y Desempeño Laboral en el Personal Auxiliar de Enfermería del Instituto de Neurociencias”. Universidad de Guayaquil-Ecuador 2018. [Internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26084>
 12. Cardenas Avila J. Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas. Cuenca- Ecuador 2017. [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28569>
 13. Vásquez Masaquiza M. Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral Mediante la Modalidad de Teletrabajo. Universidad Técnica de Ambato. [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33754>
 14. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Universidad nacional del Altiplano de Puno y Universidad José Carlos Mariátegui. Perú. Revista Innova Educación, [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
 15. Consuelo Gonzales C. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima- 2017. [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16088>
 16. Ccoscco de la Cruz A. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020. Universidad Norbert Wiener. [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4829>
 17. Profesionales médicos. Síndrome de burnout o de desgaste profesional. [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://ada.com/es/conditions/burnout/>

18. Corredor Hernandez G. Diferencia entre estrés, eustrés y distrés. Artículo de Psicoactiva. [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://www.psicoactiva.com/blog/diferencia-entre-estres-eustres-y-distres/>
19. American Psychological Association. Comprendiendo el estrés crónico. [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://www.apa.org/topics/stress/estres-cronico>
20. Thomaé V., Ayala E., Sphan M, Stortti M. Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en Los Trabajadores de la Salud. [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.pdf
21. Gutierrez Aceves G., Miguel Angel Celis Lopez, Sergio Moreno Jimenez, Felipe Farias Serratos, Jose de Jesus Suarez Campos. Síndrome de Burnout. Medigraphic Artemisa. [internet] [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
22. Carlin M., Garcés de los Fayos Ruiz E. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo, pag. 2
23. De Angelis N. Síndrome de Burnout. En Prevención en Salud Mental. Buenos Aires: Lugar Editorial SA. 2002.
24. Gil-Monte, PR., y Col. Desgaste Psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. 1º ed. Ed. Síntesis, Madrid España 1997, p14-45.
25. Franco B.X. Nivel de síndrome de agotamiento en médicos, enfermeras y para médicos. Revista mexicana de puericultura y pediatría Vol.6 Num. 34 – abril 1999.
26. Balseiro Almario CL. Op Cit. P. 13-17
27. Novoa M., Cols., Relación en el perfil Psicológico, calidad de vida u estrés asistencial en el personal de enfermería Revista Universitas Pshichologia, enero-julio, Bogotá Colombia 2005 4 (1): 63-75.
28. Shah G., Chaudhari D., Kamrai A., Lail R et al. How Essential Is to Focus on Physician's Health and Burnout in Coronavirus (COVID-19) Pandemic? Cureus, 12 (2020), pp. 75-78. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.7759/cureus.7538>.
29. Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. 8va ed. McGraw-Hill. 2011.
30. Romero Sánchez H. Clima Organizacional su relación con el factor humano. Estados Unidos: PROCADP, Subsecretaria de administración y finanzas, dirección general de recursos humanos. [Internet]. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: 2010.

31. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: MINSA. [Internet] 2009. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/INFORM-CALID14/RM468_2011MINSA.pdf
32. FOMIN, (Miembro del BID). La responsabilidad social de la empresa en América. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. [Internet]. 2011. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/document/Laresponsabilidad-social-de-la-empresa-en-Am%C3%A9rica-LatinaManual-de-Gesti%C3%B3n.pdf>
33. Urra M, Jana A. García, V. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Cienc. enferm. [Internet]. 2011 Dic [citado 4 julio 2022]; 17(3): 11-22
34. Luthais C. Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño. Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore. [Internet]. 2002. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <https://issuu.com/cecicastillod/docs/2166>
35. García Villamizar G. Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. UNICAWA. Obtenido de UNICAWA. Universidad Pontificia Bolivariana seccional
36. Hernández-Sampieri R., Mendoza C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: Editorial Mc Graw Hill Education. 2018.
37. Ñaupas-Paitán H., Valdivia-Dueñas M., Palacios-Vilela J., Romero Delgado, H. Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa y, Redacción de la tesis. (5a ed.). Bogotá: Ediciones de la U. 2018.
38. Miravalles J. Microsoft Word - 15 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.docx (javiermiravalles.es)
39. Abarca Pérez J. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla, Lima – 2017”
40. Jaramillo S., Osses S. Validación de un Instrumento sobre Metacognición para Estudiantes de Segundo Ciclo de Educación General Básica. Pag. 121. [Internet]. [citado 4 julio 2022]. Disponible en: 2012. <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173524998007.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022? • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022. • Determinar la relación que existe entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022. • Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022. 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022</p> <p>Hipótesis específica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022. • Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022. • Existe relación significativa entre la dimensión realización personal del síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022. 	<p>Variable 1: Síndrome de burnout</p> <p>Dimensiones: D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Realización personal</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: D1: Motivación D2: Responsabilidad D3: Liderazgo y trabajo en equipo. D4: Formación y desarrollo personal</p>	<p>Método: Hipotético-Deductivo Diseño: No experimental, Correlacional Tipo: Aplicada. Enfoque: Cuantitativo Población: 21 enfermeras que trabajan en el tópic de la Refinería Conchán. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionarios V1: Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) Autores: Christina Maslach y Susan Jackson Año: 1986 V2: Cuestionario de desempeño laboral Autor: Jessenia Evelyn Abarca Pérez Año: 2018 Procesamiento de datos: Se empleará el Excel V. 2016 y SPSS V. 25.</p>

Anexo 2: Instrumentos

ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Estimados colegas, el siguiente cuestionario, le proporcionamos una lista de situaciones que pueden presentarse con frecuencia en su lugar de trabajo. Es importante conocer el grado de continuidad que se da en estas situaciones, porque causaron estrés o tensión en un momento determinado. Sus respuestas son estrictamente confidenciales. Marque con una "X" en el casillero de acuerdo al número de la escala que mejor describa con qué frecuencia de cada situación le resulta estresante. A continuación, se le indicará el puntaje y valor:

Nunca (1)	Alguna vez al año o menos (2)	Una vez al mes o menos (3)	Algunas veces al mes (4)	Una vez a la semana (5)	Diariamente (6)
--------------	-------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--------------------

Nº	COD	PREGUNTA	1	2	3	4	5	6
1	EE	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?						
2	EE	¿Me siento cansado al culminar tu jornada laboral?						
3	EE	¿Me siento fatigado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo?						
4	PA	¿Le resulta agotador trabajar con personas todo el día?						
5	DP	¿Sientes que el trabajo que haces todos los días te cansa?						
6	EE	¿Sientes que pasas mucho tiempo en el trabajo?						
7	PA	¿Sientes que estas al límite de tus posibilidades?						
8	EE	¿Sientes que trabajar en contacto directo con la gente te hace sentir incómodo?						
9	PA	¿Te sientes frustrado en tu trabajo?						
10	DP	¿Sientes que estas tratando a algunos pacientes como objetos?						
11	DP	¿Sientes que te has vuelto más duro con las personas?						
12	PA	¿Sientes que este trabajo te está endureciendo emocionalmente?						
13	EE	¿Sientes que no te importa lo que les pase a tus pacientes?						
14	EE	¿Sientes que los pacientes te culpan por sus problemas?						
15	DP	¿Sientes que puedes entablar relaciones fácilmente tus pacientes?						
16	EE	¿Sientes que tratas con mucha eficacia los problemas de tus pacientes?						
17	PA	¿Crees que influya positivamente con tu trabajo en la vida de las personas?						
18	PA	¿Te sientes con mucha energía en tu trabajo?						
19	PA	¿Sientes que puedas crear con facilidad un clima agradable con tus pacientes?						
20	EE	¿Te sientes estimulado después de haber atendido a tus pacientes?						
21	PA	¿Crees que consigues muchas cosas valiosas para tu trabajo?						
22	DP	¿Sientes que en tu trabajo los problemas emocionales son tratados adecuadamente?						

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimados colegas, el propósito de este cuestionario es recopilar información relevante sobre el desempeño laboral. Sus respuestas son estrictamente confidenciales. Marque con una “X” en el casillero de acuerdo al número de la escala que mejor describa con qué frecuencia de cada situación le resulta estresante. A continuación, se le indicará el puntaje y valor:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	COD	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	RES	¿Durante tu desempeño laboral pones en marcha los valores?					
2	RES	¿En el equipo profesional tomas en cuenta la igualdad?					
3	RES	¿Tu relación con tu equipo de salud es cortés?					
4	LTE	¿Tú ambiente de trabajo es cálido?					
5	LTE	¿Socializas con facilidad con tus pacientes?					
6	FDP	¿Te mantienes actualizado en temas de Salud?					
7	FDP	¿Es importante que la enfermera sea capacitada constantemente?					
8	FDP	¿Crees que recibes la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de tu empleador?					
9	FDP	¿Es importante para tí los grados o títulos para tu desempeño?					
10	FDP	¿Crees que las competencias profesionales se miden por los años de experiencia?					
11	FDP	¿Te consideras calificado de poder realizar un buen trabajo por tu capacidad y años de experiencia?					
12	LTE	¿Estas calificado para asumir funciones de líder?					
13	LTE	¿Te consideras capaz de asumir un cargo administrativo?					
14	MTV	¿Consideras la importancia de la autonomía en la toma de decisiones?					
15	MTV	¿Te sientes capaz de dar soluciones rápidas ante los problemas?					
16	MTV	¿Analizas y piensas antes de tomar decisiones?					

Anexo 3: Consentimiento informado



Universidad
Norbert Wiener

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigador : Palomino Corilloclla, Carolyn Dayana
Título : Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Palomino Corilloclla, Carolyn Dayana**. El propósito de este estudio es determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio médico de la refinería Conchán de Petroperú durante la pandemia COVID-19, Lima 2022. Su ejecución ayudará/permitirá a obtener resultados relevantes que aportarán a contribuir con los hallazgos.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Orientaciones para el correcto marcado del cuestionario
- Aplicación de cuestionarios mediante técnica de encuesta

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 25 minutos. Los resultados de la/los cuestionarios se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato, por ello, no se solicitarán sus datos.

Riesgos:

Su participación en el estudio no presenta riesgos debido a que no se manipularán los datos, ni transgredirán derechos o normas, ya que de manera autónoma se responderá en el tiempo que disponga el profesional de enfermería, Asimismo, los instrumentos no presentan campos o espacios para completar los datos del participante porque es anónima.

Beneficios:

Usted se beneficiará cuando se obtenga los resultados en el informe final de investigación, conociendo los niveles en el que se encuentra las variables en estudio y la relación que guarda con la asociación o correlación de las mismas.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la aplicación de la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con **Palomino Corilloclla, Carolyn Dayana**, número de teléfono: 964529301 o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:
Nombres
DNI:

Investigador
Nombres
DNI: