



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras  
emergencistas durante pandemia COVID - 19 Hospital  
Regional Docente las Mercedes - Chiclayo**

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

**AUTORA:**

Santander Bonilla, Luciana Romina ([orcid.org/0000-0002-8303-3363](https://orcid.org/0000-0002-8303-3363))

**ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit ([orcid.org/000-0002-5342-0872](https://orcid.org/000-0002-5342-0872))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Jehová Dios por brindarme salud y permitirme cumplir esta meta profesional, a mi querida madre Vilma Bonilla Paz, por hacerme una mujer luchadora y enseñarme a no rendirme nunca, aun a pesar de las dificultades, a mi segunda madre Gloria Sánchez que desde el cielo me acompaña y aunque no gozó de mis logros , estoy segura que siempre estuvo orgullosa de mí, y a mi esposo e hija por ser mi mundo y el motivo principal por el que siempre saldré adelante como profesional y como persona.

## **Agradecimiento**

A Jehová Dios mi eterno agradecimiento, por darme una segunda oportunidad de vida al superar el covid19, por su compañía, amor y sabiduría para continuar aun con las barreras que se presentan.

## Índice de contenidos

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 .....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos: .....	12
3.6. Métodos análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV.- RESULTADOS .....	14
V.- DISCUSIÓN:.....	18
VI.- CONCLUSIONES.....	25
VII.- RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS .....	31

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> .....	14
Relación de Variables.....	14
<b>Tabla 2:</b> .....	15
Síndrome de Burnout .....	15
<b>Tabla 3</b> .....	16
Dimensión de Síndrome de Burnout .....	16
<b>Tabla 4</b> .....	17
Desempeñolaboral.....	17

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras emergencistas durante pandemia COVID - 19 Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo.

El diseño es no experimental, se aplicó el método hipotético – deductivo, con propósito descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo. Se usaron instrumentos como el test de Maslach Burnout Inventory y una encuesta de evaluación de desempeño basada criterios de Likert adaptada y validada por juicio de expertos, con muestra piloto al 10% de la población, en donde se determinó una confiabilidad por alfa de Cronbach de 0,97 para SDO y 0,98 para DL, la muestra total consta de 40 enfermeras emergencistas del HRDLM. Los datos se tabularán en Excel y se utilizara el programa SPSS 21 lo cual va generar tablas que nos va permitir explorar el análisis descriptivamente y visualizar los datos por variable.

Finalmente, se culminará con la evidencia y resultado de la variable lo cual estará relacionada con la hipótesis y generarán una conclusión sustancial del porcentaje de enfermeras con síndrome de burnout en el hospital Regional docente las mercedes.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, desempeño laboral, pandemia.

## **Abstract**

The present research aims to determine the relationship between Burnout Syndrome and work performance in emergency nurses during the Covid pandemic - 19 Las Mercedes Regional Teaching Hospital - Chiclayo.

The design is non-experimental, the hypothetical-deductive method was applied, with a correlational descriptive purpose with a quantitative approach. Instruments such as the Maslach Burnout Inventory test and a performance evaluation survey based on Likert criteria adapted and validated by expert judgment were used, with a pilot sample of 10% of the population, where a reliability was determined by Cronbach's alpha of 0.97 for SDO and 0.98 for DL, the total sample consists of 40 emergency nurses from the HRDLM. The data will be tabulated in Excel and the SPSS 21 program will be used, which will generate tables that will allow us to explore the analysis descriptively and visualize the data by variable.

Finally, it will culminate with the evidence and result of the variable, which will be related to the hypothesis and will generate a substantial conclusion of the percentage of nurses with burnout syndrome at the Las Mercedes Regional teaching hospital.

**Keywords:** Burnout syndrome, job performance, pandemic.

## I.- INTRODUCCIÓN

El mundo se encuentra afrontando un gran cambio adaptativo, atribuido a la pandemia por COVID 19 y sus desencadenantes tanto físicos como psicológicos, el personal de salud como parte de la primera línea, ha sufrido los estragos de esta recarga laboral , los profesionales de enfermería vienen cumpliendo un rol de soporte no solo recuperativo si no también emocional dirigido al paciente portador de COVID19 y a su propio equipo de salud, aunado a este esfuerzo se suma un sistema de salud debilitado, incremento de pacientes por turno, y el miedo a una enfermedad desconocida, lo cual predispone a los servidores de la salud a desarrollar agotamiento emocional, físico, despersonalización y el riesgo de una inadecuada realización personal, dimensiones que se ven asociadas al Síndrome de Burnout.

La denominación Burnout, hace mención al estrés, agotamiento y cansancio que Freudenberguer denomina “estar quemado”, dicha descripción fue introducida a mediados de los años setenta, con la finalidad de definir al proceso de deterioro que sufre el personal que labora bajo determinantes estresores. (Gil, 1999, p.261).

La OMS (Organización Mundial de la salud) denomina a esta patología como síndrome de desgaste profesional, a su vez la definición más valida es la de C. Maslach, quien define este término como la incapacidad de afrontar un medio estresor y expresarlo emocional y físicamente, mediante el agotamiento , la despersonalización y la reducción del desempeño laboral, por ello resalta que las personas que padecen este síndrome muestran susceptibilidad, irascibilidad , y frustración; se enojan con frecuencia y desarrollan actitudes suspicaces, adoptan actitudes inflexibles, y afloran un carácter psicossomático como mayor cansancio y debilidad para ejecutar sus labores, dichos signos son de carácter actitudinal, conductual y psicossomático. (Aceves et al. 2018).

Se viene llevando a cabo diversos estudios vinculados a la incidencia de burnout, por ejemplo en Holanda, el 15% de las personas laborablemente activas padece Burnout siendo las prestaciones más recurrentes los trabajadores de la salud, como médicos, enfermeros, odontólogos y psicólogos, en Costa Rica

algunos estudios determinaron que la población integrada por médicos y enfermeras especialistas en áreas críticas, presentan una incidencia de 20% (entre 25-34 años) los más afectados mostrando un 70% entre (35 -54 años). (Saborío L, Hidalgo L, 2015). En Perú se pone en evidencia que el 78% de personal de enfermería que labora en áreas críticas tiene tendencia a desarrollar Burnout, mientras que el 3,8% ya presentaba como diagnóstico definido dicha enfermedad. (Gamonal et al. 2018).

A su vez, en la Región Lambayeque mencionamos el estudio “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de unidades críticas de un hospital del MINSA. Chiclayo 2019”, el cual muestra que el (6.3%) del personal de enfermería, padecen Burnout, mientras que el (90.6%) tienen tendencia a experimentarlo y solo el 3.1% no lo presenta. (Olano y Olivos, 2019). Dicho estudio pone en evidencia el riesgo del personal de enfermería de nuestra región de padecer burnout en tiempo de pandemia, motivo por el cual se pretende estudiar y describir la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, el cual se ve deteriorado debido al bajo rendimiento físico y emocional que en conjunto generan la disminución del cumplimiento de las actividades que desarrolla el personal de enfermería, aunado a la calidad de atención, ausentismo, incapacidad, irritabilidad y baja motivación. Por ello se considera importante mencionar el siguiente problema de estudio: ¿Cuál es la relación del Síndrome de Burnout y desempeño laboral durante la Pandemia en las enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes- Chiclayo - 2021?

La presente investigación es relevante por su valor teórico, práctico y metodológico, en el teórico brindará información sobre el estado de salud actual del personal de enfermería, durante la pandemia covid19, siendo referencia para la toma oportuna de acciones de mejora continua en los diferentes establecimientos de salud, en el valor práctico permitirá identificar el peligro cotidiano al que se enfrenta el personal de enfermería, quien continúa en pie de lucha, y prioriza la salud y recuperación del paciente, olvidándose muchas veces de su propio estado de salud, y por último el presente estudio muestra un valor metodológico debido a que incentiva a la comunidad científica a seguir estudiando los riesgos del equipo

sanitario, con la finalidad de mejorar su cotidiano y desempeño laboral.

Por consiguiente, me planteo el objetivo principal: Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y desempeño Laboral durante la pandemia COVID 19 en las enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo – Perú 2021, y los objetivos específicos: Determinar la existencia de síndrome de Burnout en las enfermeras emergencistas durante la pandemia COVID 19 en el Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo – Perú 2021, Identificar la existencia de Síndrome de Burnout según sus dimensiones en las enfermeras emergencistas, durante la pandemia del Hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo -2021 y por ultimo Determinar el desempeño laboral en las enfermeras emergencistas, durante la pandemia del Hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo -2021.

En cuanto a la hipótesis principal se muestra lo siguiente: Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de las enfermeras emergencistas durante la pandemia COVID 19 del Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo – Perú 2021, y No Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de las enfermeras emergencistas durante la pandemia COVID 19 del Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo – Perú 2021. A su vez en la hipótesis específica tenemos que existe alto nivel de Síndrome de Burnout en las enfermeras emergencistas, durante la pandemia COVID 19 del Hospital Regional Docente las Mercedes -Chiclayo -2021. Mientras que en la segunda hipótesis tenemos que existe bajo nivel de satisfacción laboral en las enfermeras emergencistas, durante la pandemia del Hospital Regional Docente las Mercedes -Chiclayo -2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Duran et al. (2021), en su artículo científico “Síndrome de Burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente, del Hospital General Docente Octavio y de la Predaja Baracoa, Guantánamo, Cuba”, estudio de tipo descriptivo, transversal aplicados a 32 licenciados de enfermería, cuyo periodo de enero a fines de abril del 2019, dicho estudio se encuentra basado en el cuestionario Maslach Burnout Inventory, hallando con ello que el 75,0 % de los profesionales presentan agotamiento físico, mientras el 25% presentan riesgo a padecerlo. Confirmando con ello la presencia de riesgos laborales, que repercuten en la atención y seguridad del paciente. Así mismo, Ferreira N, Hattori T, Pereira A, (2020). En su artículo científico “Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia de COVID-19 en Brasil”, muestran un estudio cualitativo, de tipo explorativo, cuyos datos fueron obtenidos por medio de WhatsApp, dando como resultado que existe vínculo entre el temor y el riesgo al que se ve enfrentado el personal sanitario, el cual se potencia con la sobrecarga de trabajo, aumento de pacientes por turno, mayor demanda de casos, lo que disminuye la calidad de atención e incrementa las barreras para un cuidado humanizado.

Vega (2020). En su estudio “Síndrome de burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización COVID19 Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020” presento un estudio con enfoque cuantitativo, no experimental, tomando como muestra a 50 enfermeros de área crítica covid -19 , mediante inventario de burnout y escala observacional de desempeño encontraron que existía un 50% de personal con nivel medio de burnout y 26% alto consecuente a un 42% de desempeño laboral medio , aunado de un 38% de desempeño alto, evidenciando con ello la presencia recta entre burnout y desempeño laboral. Sarmiento, M (2020) en su investigación “Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores sociales durante la pandemia en una Red prestacional de salud Lima.2020” cuya población está conformada por 80 trabajadores, desarrollo un estudio de tipo hipotético- deductivo, encontrando evidencia relevante con correlación Rho de -0.654 según método Spearman y relación entre burnout y el desempeño durante la pandemia.

Por otro lado, Ramírez (2018). En su tesis doctoral “Prevalencia de Burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio Andaluz De Salud España” se encontró que las enfermeras destacan por tener alto cansancio emocional, alto nivel de despersonalización, evidenciado por el aumento de casos de burnout tomando un total de 69%, mientras que el 31% restante presenta riesgo de padecer el síndrome.

A su vez el autor aborda la repercusión del síndrome sobre la calidad de atención en el campo asistencial, por lo que sugiere implementar normas de prevención y detención que aborden la problemática de forma eficiente fomentando con ello la creación de proyectos de mejora, cambios organizacionales y valoración de las experiencias cotidianas de enfermería, como evidencia para un cambio y mejor condición de trabajo a largo plazo.

Así mismo Ferreira et al. (2020), en su artículo científico titulado “Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia COVID-19 en Brasil”, estudio de tipo cualitativo, explorativo, cuyos datos fueron obtenidos por medio de WhatsApp, dando como resultado que existe vínculo entre el temor y el riesgo al que se enfrentado el personal sanitario , el cual se potencia con la sobrecarga de trabajo , aumento de pacientes por turno , mayor demanda de casos lo que disminuye la calidad de atención, el desempeño laboral, lo que promueve la presencia de barreras para un cuidado humanizado.

En el ámbito nacional encontramos a Vega (2020). Con su tesis titulada “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”, estudio de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, que considera una muestra de 50 enfermeras del servicio de Hospitalización COVID-19, en donde evidencia que un 38% de la población en estudio presento agotamiento emocional de nivel alto, 56% despersonalización en nivel alto y 42% desempeño laboral deficiente, resultados que generan vínculo entre las dimensiones de burnout y el desempeño laboral.

Por otro lado, Huamán (2020). Con su tesis “Síndrome de Burnout en el

profesional de enfermería del Hospital II Simón Bolívar Cajamarca – Perú 2019”, utilizo la escala de Maslach Burnout Inventory en 38 enfermeras, encontrando un 56% de la población con la clínica burnout y con dimensiones en niveles altos.

Mientras tanto Ramos (2020). en su investigación “Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de neonatología de una clínica privada, Lima 2020”, presenta una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, en donde aplico la escala de Maslach e una muestra de 40 profesionales de salud, encontrando un 50% con tendencia de burnout, 25% riesgo y 25% sin padecerlo, a su vez en cuanto a dimensiones, 20% padece de agotamiento emocional, despersonalización el 22 % y 35% con falta de realización personal.

Por otro lado, Culquicondor (2020) en su tesis “Síndrome Burnout en personal de enfermería del área covid-19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2020”, pone en evidencia su investigación cuantitativa, descriptiva, observacional; con una muestra de 63 enfermeras, sometidas al cuestionario de Maslach, el cual mostró con nivel medio el 44.4%, mientras que el 39.7 arroja un nivel bajo, siendo un 15.9% alto.

Sarmiento (2019). En “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017”, cuya su investigación de tipo descriptiva, transversal con una muestra de 110 trabajadores de salud, y resultados muestran que el 10% del personal padece Burnout, encontrándose médicos (16.3%), enfermería y obstetricia (8,6%), una de 10 personas los que padecen Burnout, y casi un tercio expresa insatisfacción laboral.

Díaz, (2020). Relación entre Burnout y desempeño laboral en directivos del Hospital III Esssalud” Virgen de la Puerta”- Trujillo, en tiempo de covid -19. Estudio descriptivo, correlacional, cuya muestra consta de 60 trabajadores de salud, basado en el test de burnout y desempeño laboral de Dubraska , teniendo como resultado que el síndrome de burnout aqueja el 55% de los servidores , siendo correlacional al bajo desempeño en un 48,3% por lo que el autor concluye en que existe un vínculo relevante entre ambos, por lo que amerita ser un tema de constante evaluación y

monitoreo en todas las instituciones donde se brinde servicios de salud no solo asistenciales si no también administrativos.

Del mismo modo Urrunaga (2018), con su investigación “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017. Con una investigación transversal, explicativa, correlacional y cuantitativa, cuya población consta de 46 enfermeras, con influencia significativa de 65 % de burnout aunado al bajo desempeño laboral en el área de atención.

A su vez Aquino (2017). “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue”. Presenta una investigación de diseño no experimental, descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, con 124 trabajadores como muestra, evaluados con el cuestionario de Maslach para SB y una encuesta de evaluación de desempeño, mostrando como resultado la inversa entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal.

Farfán (2018) en su investigación magistral “Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016”. Presenta un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo, con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 56 enfermeras, cuyos resultados muestran existe relación entre la Satisfacción Laboral y el SB a un nivel de significancia de 0.05, con indicadores que un 66,07% del personal de enfermería refieren estar “Satisfechos”, seguidos de 21.43% que están “Insatisfacción” y el 12,50%, manifiestan estar “Muyinsatisfechos, dando un total de 33% de personal con síndrome de burnout asociado a la insatisfacción laboral”.

Por otro lado, para el sustento de la base teórica, sobre síndrome de Burnout (SB), tenemos a Gastiaburo (2020), menciona que este estrés ocasionado como resultado de un trabajo agotador y cronificado, este ligado a las prácticas laborales insatisfechas, que generalmente son de tiempo prolongado y que en algunos casos llegar a generar alteración del confort, personalidad y autoestima del servidor en una respectiva organización.

Así mismo Rendón et al (2020). definen al síndrome de Burnout como la contestación al estrés, reflejado por conductas emocionales extenuadas, macilentas y debilitadas la cual se traduce a término “estar quemado”, indica la explicación o justificación a un proceso pernicioso que sufre el trabajador, y que interviene en su desempeño laboral, dicho proceso se mide bajo 3 dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; es decir, diversas conductas que reflejan el deterioro de rendimiento corporal y mental, desiste de obligaciones y falta de acicate en las labores.

Por ello cuando hablamos de Agotamiento emocional: el cual es considerado el resultado del debilitamiento de los factores psicoemocionales encarar los retos que demanda su profesión o cargo, lo cual origina irritabilidad , descontento laboral aunado del pesimismo sobre sus actividades por realizar, al hablar de Despersonalización: Se refiere a que el trabajador instaura una valla entre él y los pacientes o usuarios que reciben la atención, siendo su actitud un acción de autoprotección ante el estrés, aquí el servidor experimenta situación que lo muestran insensible, deshumanizado , tomando al paciente como objetos más que como persona , por otro lado, al hablar de Realización personal decimos que es la aprehensión o idea de sentirse deslucido por la forma en la que realiza su labor.

Quispe (2020) por su parte hace referencia a aquellos signos fisiológicos que de manera directa o indirecta anuncian la aparición de estrés laboral o burnout en el trabajador como son la cefalea tensional, fatiga muscular, cansancio e irritación y en casos de servidores con alguna patología previa, se observa aumento de presión arterial, hiperglicemia y alteración del sensorio.

A su vez para la variable de Desempeño laboral tenemos el aporte de Castro, et al (2020), refiere que el termino desempeño laboral hace referencia al resultado de una óptima gestión organizacional, cuyo eje primordial es lograr el confort de sus colaboradores, debido a que reconocen su labor, fortalecen su comodidad para el cumplimiento de funciones de forma eficiente, basados en la motivación constante logrando que el trabajador se interese en mejorar sus técnicas y habilidades laborales.

En cuanto a las dimensiones de desempeño laboral se encuentra el logro de metas, para lo cual recogemos el aporte de Molina (2020), el cual anuncia la inclinación del colaborador por un ideal laboral, una meta, un ascenso, un aumento de sueldo, vacaciones etc. Por otro lado, menciona que la iniciativa es el grado de esfuerzo empleado en cualquier actividad, es una contribución personal para un mejor desempeño organizacional. Por otro lado, las relaciones interpersonales ejercer empatía y trabajo en equipo en un grupo, mejora el desempeño de las tareas a nivel grupal, fomenta su cohesión y mejora patrones de conducta, finalmente considera al liderazgo como una característica conductual que inspira a los servidores a la imitación y al cambio dentro de una organización.

### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La presente es una investigación básica ya que fue orientada a incrementar los conocimientos científicos través de proyectos que buscaron fundamentar un fenómeno, a su vez es un estudio de tipo cuantitativa, se encuentra basada en una medición numérica y porcentual, haciendo uso de métodos estadísticos que permiten valorar la conducta de la muestra, utilizando las variables como medio para la recopilación de información. (Bath, 2020)

Diseño de investigación: no experimental, estuvo aplicado en un ambiente natural sin ninguna modificación ni alteración de naturaleza tiempo o espacio. (Alida, 2020), descriptiva, por que evidencia los hechos tal cual suceden en tiempo, espacio y persona (Mc Combes, 2020), y correlacional por que pretende demostrar cómo se interrelacionan las variables y en qué nivel. (Kendra, 2020).

Esquematzación del diseño correlacional.

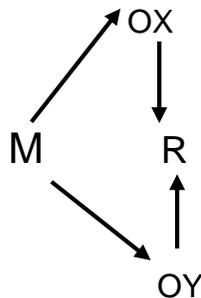


Figura 3. Diagrama del diseño correlacional

Fuente: Sánchez y Reyes (1998)

Dónde:

M = Muestra (40 enfermeras emergencistas del HRDLM)

Ox= Variable Síndrome de Burnout

Oy= Variable Desempeño Laboral

R= Relación entre variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### V.I: Síndrome de Burnout

**Definición conceptual:** El SB o exhibición del deterioro ocupacional es un daño producido en replica a estrés prolongado que individuo padece ante determinantes agobiantes relacionados con el trabajo. (Gastiaburo 2020).

**Definición operacional:** Esta variable presenta tres dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo con personas o con trabajos de alta demanda física y emocional. (Vera et al. 2018).

#### V.D: Desempeño laboral:

**Definición conceptual:** Es el conjunto de conductas realizadas en el camino al logro de objetivos trazados, constituye una estrategia individual para lograr los objetivos institucionales y de desarrollo personal. (Molina 2020).

**Definición operacional:** Esta variable presenta cuatro dimensiones logro de metas, iniciativa, relaciones interpersonales y liderazgo, juntas fortalecen el cotidiano laboral del colaborador, aportando al desarrollo sostenible de sus funciones y a un clima organizacional saludable. (Molina 2020).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Está conformada por 40 licenciados de enfermería especialistas en emergencias y desastres, pertenecientes al área de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes Chiclayo.

➤ Criterios de inclusión: Enfermeras con segunda especialidad en emergencias y desastres del área de emergencia del HRDLM.

➤ Criterios de exclusión: Enfermeras no especialistas y enfermeras que no pertenecen al área de emergencia del HRDLM.

**Muestra:** Siendo una población pequeña no se tomará una muestra representativa, sino se trabajará con la totalidad de la población conformada por las 40 enfermeras emergencias del HRDLM.

**Muestreo:** No se aplicará el muestro debido a que se tomará el total de la población.

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

Se utilizó la encuesta, y el instrumento cuestionario. Para la variable Síndrome de Burnout (SBO), se empleó el Test de Maslach Burnout Inventory, el cual es un cuestionario de 22 ítems, con escala Likert, con apoyo de 5 valores: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre, teniendo como fin, medir el grado de estrés emocional. Para desempeño laboral, se utilizó el cuestionario de Desempeño Laboral (DL) del Minsa, con 44 ítems con escala Likert, en función de 5 valores: Muy poco, Poco, Medio, Bastante, Mucho.

Para la presente investigación, se tomaron los instrumentos usados en la investigación de Sarmiento (2020), quien los validó por medio de Juicio de expertos determinando la confiabilidad de los mismos, por medio del Alfa de Cronbach con un 0,945 para SBO y 0,977 para DL, con muestra piloto de 30 Trabajadoras de una Red Prestacional de Salud, siendo aplicables a futuro, en el presente estudio.

En el presente estudio el cuestionario de desempeño laboral, fue adaptado para ser aplicado en el personal de enfermería emergencista del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, por lo cual ha sido objeto de validación por juicio de expertos, en donde se determinó una confiabilidad por alfa de Cronbach de 0,97 para SDO y 0,98 para DL, con muestra piloto en el 10% de la muestra que incluye a 4 enfermeras emergencistas de la población total de 40 del Hospital Regional Docente las Mercedes, siendo de aplicación a un futuro en la totalidad de la población.

### **3.5. Procedimientos:**

Se presentó el estudio al director del Hospital Regional Docente las Mercedes, para su aprobación, luego se aplicará el consentimiento informado y por medio de su aceptación se aplicarán los dos cuestionarios. Finalmente, se transcribirán las respuestas a un cuadro para su respectivo análisis.

### **3.6. Métodos análisis de datos**

Se utilizó el programa SPSS 21 el cual generó tablas que nos va permitir explorar el análisis descriptivamente y visualizar los datos por variable.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio se realizó teniendo en cuenta la deferencia y reserva del anonimato de las personas que participen en el estudio. A su vez se considerará el criterio de confiabilidad, de modo que se logre la seguridad de que los datos recolectados son verídicos y congruentes. (Hurtado 2015).

#### IV.- RESULTADOS

**Resultados del objetivo principal:** Determinar la relación entre el Síndrome De Burnout y desempeño Laboral durante la pandemia COVID 19 en las enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo – Perú 2021.

**Tabla 1**

*Relación de Variables*

	SINDROME DE BURNOUT		DESEMPEÑO LABORAL		
	Variable	Frecuencia	Frecuencia	%	%
Baja Prevalencia	Bajo	4	7.00	10.0	17.5
Mediana Prevalencia	Medio	30	29.00	75.0	72.5
Alta Prevalencia	Alto	6	4.00	15.0	10.0
	Total	40	40		

**Nota:** Elaboración propia

Al estudio de la relación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral, se encontró que el 15% de la muestra presenta alta prevalencia de presentar el síndrome de burnout, lo cual aunamos el resultado de 17.5% de bajo desempeño laboral, a su vez el 75% de la muestra presenta mediana prevalencia de padecer síndrome de burnout lo cual se relaciona con el 72.5% de mediano desempeño laboral que muestra el personal de enfermería emergencista, finalmente se encontró un 10% con baja prevalencia de burnout lo cual se relaciona con el pequeño porcentaje de 10% que logra tener un alto desempeño laboral.

**Determinar del primer objetivo específico:** Determinar la existencia de síndrome de Burnout en las enfermeras emergencistas durante la pandemia covid 19 en el Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo – Perú 2021,

**Tabla 2:**

*Síndrome de Burnout*

<b>SINDROME DE BURNOUT</b>					
	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja Prevalencia	7.00	17.5	17.5	17.5
	Mediana Prevalencia	29.00	72.5	72.5	90.0
	Alta Prevalencia	4.00	10.0	10.0	100.0
	Total	40.00	100.0	100.0	

**Nota:** Elaboración propia,

El presente gráfico muestra que un 10% de la población en estudio presenta un nivel de alta prevalencia de síndrome de burnout, mientras un 73% presenta mediana prevalencia con riesgo a padecer y el 17% baja prevalencia, con lo cual podemos decir que nuestra población de enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes es una población vulnerable cuya situación por padecimiento y riesgo de padecimiento de burnout es latente por lo que requiere un seguimiento y atención oportuna, mediada por la intervención de la institución y constituye un problema de salud pública.

**Determinar el segundo objetivo específico:** Identificar la existencia de Síndrome de Burnout según sus dimensiones en las enfermeras emergencistas, durante la pandemia del Hospital Regional Docente las Mercedes -Chiclayo -2021

**Tabla 3**

*Dimensión de Síndrome de Burnout*

	<b>Valores</b>	<b>FC</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
AGOTAMIENTO	Siempre	7.00	17.50%	17.50
	Casi Siempre	7.00	17.50%	35.00
	A veces	13.00	32.50%	67.50
	Casi Nunca	9.00	22.50%	90.00
	Nunca	4.00	10.00%	100.00
DESPERSONALIZACION	Siempre	7.00	17.50%	17.50
	Casi Siempre	12.00	30.00%	47.50
	A veces	11.00	27.50%	75.00
	Casi Nunca	6.00	15.00%	90.00
	Nunca	4.00	10.00%	100.00
REALIZACION PERSONAL	Siempre	10.00	25%	25.00
	Casi Siempre	11.00	28%	52.50
	A veces	15.00	38%	90.00
	Casi Nunca	4.00	10%	100,0
	Nunca	0.00	0%	
	<b>Total</b>	<b>40.00</b>	<b>100</b>	

**Nota:** Elaboración propia

La presente tabla muestra que un 17.50% de la muestra que comprende a las enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por covid 19 padece siempre y casi siempre agotamiento emocional, mientras el 32.50% a veces, el 22.50% casi nunca y el 10.00%nunca, a su vez el 30 % presentan casi siempre despersonalización, mientras un el 17.50% siempre, el 27.50% a veces, 15% casi nunca y el 10% nunca, Finalmente 25 % logra siempre su realización personal, el 27.5% casi siempre, el 37.5% a veces, el 10% casi siempre,resultando un 0% en el ítem nunca.

**Determinar el tercer objetivo específico:** Determinar el desempeño laboral en las enfermeras emergencistas, durante la pandemia del Hospital Regional Docente las Mercedes -Chiclayo -2021.

**Tabla 4**

*Desempeño laboral*

<b>VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL</b>					
	Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	4.00	10.0	10.0	10.0
Válido	Medio	30.00	75.0	75.0	85.0
	Alto	6.00	15.0	15.0	100.0
	Total	40.00	100.0	100.0	

**Nota:** Elaboración propia

En el presente grafico se logra apreciar que en la variable desempeño laboral encontramos que un 10% presenta bajo rendimiento y desempeño laboral, un 75% presenta un desempeño medio y solo un 15% presenta un alto desempeño laboral, lo cual pone en riesgo la calidad de atención dirigida al paciente, motivo que inclina a la investigación de las causas y la solución de estas , con la finalidad de mejorar no solo el bienestar y desempeño del personal de enfermería sino también de la persona de cuidado.

## **V.- DISCUSIÓN:**

El Síndrome de Burnout se origina a partir del acumulo de circunstancias negativas y estresores laborales que generan un malestar en el cotidiano del trabajador, el personal enfermero se encuentra expuesto al dolor, la angustia o la muerte de pacientes (Ferreira & De Lucia, 2015), aunado a ello se suma la pandemia por covid 19 y la incertidumbre por esta nueva enfermedad que iba poco a poco aniquilando a la población.

Este acumulo de estresores adquiridos por el personal de enfermería desarrolla el síndrome de burnout el cual presenta 3 dimensiones que son el eje de desarrollo de la enfermedad y son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, a través de los resultados se pudo obtener que dos de las dimensiones agotamiento y realización personal no fueron significativas, mientras que si lo fue la despersonalización, es decir que en el trascurso de la atención de enfermería se percibe la dureza del profesional, algunas manifestaciones físicas y psíquicas negativas, poco empáticas e incluso insensibles.

Vega (2020). En su investigación "Síndrome de burnout y desempeño laboral enfermería en el servicio de hospitalización Covid19 Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2020" encontró que existía un 50% de personal con nivel medio de burnout y 26% alto consecuente a un 42% de desempeño laboral medio, aunado de un 38% de desempeño alto, evidenciando con ello la presencia recta entre burnout y desempeño laboral, en donde resalta la dimensión de despersonalización en la totalidad de la muestra, denotando una personalidad fría y poco empática la cual es evidenciada en el trato al paciente y en el cuidado de enfermería no cálido.

Por otro lado, Sarmiento (2020) en su investigación "Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los trabajadores sociales durante la pandemia en una Red prestacional de salud Lima.2020" encontró evidencia relevante con a burnout y desempeño durante la pandemia, en donde resalta la dimensión de agotamiento emocional en la totalidad de la muestra, por lo que se puede deducir que no todos los profesionales o colaboradores tienen el mismo desarrollo y manifestación clínica

de la enfermedad , si bien es similar a un estudio, y en otro no solo demuestra que existe personal de salud que a pesar de su agotamiento permanecen trabajando y que es recién en la dimensión de despersonalización cuando se logra evidenciar este síndrome por ello es importante decir que esta dimensión es preponderante en algunas investigaciones y muestras, mientras que otras simplemente tienen una relación neutra, vale decir que el problema de burnout no siempre implica las 3 dimensiones , en algunos casos el protagonismo de solo una o dos dimensiones es también un problema de estudio.

El primer objetivo fue determinar la relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral durante la pandemia COVID 19 en enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes, encontrándose que el 15% de la muestra presenta alta prevalencia de presentar el síndrome de burnout, lo cual aunamos el resultado de 17.5% de bajo desempeño laboral, a su vez el 75% de la muestra presenta mediana prevalencia de padecer síndrome de burnout lo cual se relaciona con el 72.5% de mediano desempeño laboral que muestra el personal de enfermería emergencista, finalmente se encontró un 10% con baja prevalencia de burnout lo cual se relaciona con el pequeño porcentaje de 10% que logra tener un alto desempeño laboral.

Díaz (2020). En su estudio “Relación entre Burnout y desempeño laboral en directivos del Hospital III Esssalud” Virgen de la Puerta”- Trujillo, en tiempo de COVID -19 Estudio descriptivo, correlacional, cuya muestra consta de 60 trabajadores de salud, basado en el test de burnout y desempeño laboral de Dubraska , teniendo como resultado que el síndrome de burnout aqueja el 55% de los servidores , siendo correlacional al bajo desempeño en un 48,3% por lo que el autor concluye en que existe un vínculo relevante entre ambos, por lo que amerita ser un tema de constante evaluación y monitoreo en todas las instituciones donde se brinde servicios de salud no solo asistenciales si no también administrativos.

Del mismo modo Urrunaga (2018), con su investigación “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017, encontró

una influencia significativa de 65 % de burnout aunado al bajo desempeño laboral en el área de atención.

A su vez Aquino (2017). “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue”. Mostro un resultado a la inverso en donde no se encontraba relación entre ambas variables.

Ahora con respecto a los objetivos específicos: Conocer los niveles de Síndrome de Burnout en las enfermeras emergencistas que padecen Síndrome de Burnout durante la pandemia covid 19 en el Hospital Regional Docente las Mercedes – Chiclayo – Perú 2021 e Identificar el grado de desempeño laboral en las enfermeras emergencistas, durante la pandemia del Hospital Regional Docente las Mercedes -Chiclayo -2021.

Se encontró que un 10% de la población en estudio presenta un nivel de alta prevalencia de síndrome de burnout, mientras un 73% presenta mediana prevalencia con riesgo a padecer y el 17% baja prevalencia, con lo cual podemos decir que nuestra población de enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes es una población vulnerable cuya situación por padecimiento y riesgo de padecimiento de burnout es latente por lo que requiere un seguimiento y atención oportuna, mediada por la intervención de la institución y constituye un problema de salud pública.

Mientras que la variable desempeño laboral encontramos que un 10% presenta bajo rendimiento y desempeño laboral, un 75% presenta un desempeño medio y solo un 15% presenta un alto desempeño laboral, lo cual pone en riesgo la calidad de atención dirigida al paciente, motivo que inclina a la investigación de las causas y la solución de estas, con la finalidad de mejorar no solo el bienestar y desempeño del personal de enfermería sino también de la persona de cuidado. En cuanto al resultado por dimensiones, encontramos en la variable síndrome de Burnout en la dimensión de agotamiento emocional , se muestra que un 17.50% de la muestra que comprende a las enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por COVID 19 padece siempre y casi siempre agotamiento emocional,

mientras el 32.50% a veces, el 22.50% casi nunca y el 10.00% nunca, el agotamiento emocional obtenidos nos indican que las enfermeras están con un porcentaje considerable para desarrollar esta dimensión, debido a las actividades diarias que demanden desgaste físico y/o emocional para brindar un cuidado de calidad.

En despersonalización se evidencia que de la muestra que comprende a las enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por COVID 19 el 30 % presentan casi siempre despersonalización, mientras un el 17.50% siempre, el 27.50% a veces, 15% casi nunca y el 10% nunca, la despersonalización nos muestra que el personal de enfermería está expuesto a desarrollar comportamientos negativos, corriendo el riesgo de actuar indiferente y tratar a las personas de una manera fría. Jiménez (2020) considera que la despersonalización desarrolla actitudes, sentimientos y respuestas negativas, distantes y deshumanizadas hacia las otras personas, especialmente a los beneficiarios de su trabajo, acompañadas de un aumento de la irritabilidad y una falta de motivación hacia el trabajo.

En realización personal, se encuentra que la muestra que comprende a las enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por COVID 19 el 25 % logra siempre su realización personal, el 27.5% casi siempre, el 37.5% a veces, el 10% casi siempre, resultando un 0% en el ítem nunca, el nivel de realización para Caruajulca y Sánchez (2020) refieren que la realización personal no depende de las circunstancias, sino de la capacidad que la persona desarrolla y pone en práctica el autocontrol para sentirse bien consigo mismo y los demás, superar los problemas y utilizar gran parte de su potencial para lograr la mayoría de las experiencias que llenan su existencia

Por otro lado en cuando a la variable de desempeño laboral en su dimensión logro de metas se encuentra que de la población de enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por COVID 19, el 2.50%, muy pocas veces logra sus metas trazadas, mientras que el 22.50% pocas veces, el 45% medianamente, el 25% bastantes veces y finalmente el 5 % muchas veces, en la dimensión

iniciativa, se evidencia que de las enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por covid 19, el 7.5 % logra presentar bastante iniciativa al realizar sus labores cotidianas, el 35% muestra medianamente iniciativa en su trabajo diario, el 42.5% pocas veces, y el 15% muy pocas veces. En la dimensión relaciones interpersonales se evidencia que el 2.50% logra consolidar relaciones personales en el contexto laboral y social, el 20% bastantes veces el 55% medianamente, el 17.5% pocas veces y el 5% muy pocas veces, finalmente en la dimensión liderazgo se evidencia que el 7.50% logra mantener liderazgo en el área con medida muy poco, un 27% logra con medida poco, medianamente un 52.50, bastante 10% y mucho 2.50%, entendiéndose con ello que el personal de salud tiene poco liderazgo laboral en el servicio de emergencia lo cual define una personalidad débil, ausente de protagonismo en el área.

Por tanto, se puede decir que este estudio apoya la teoría de la psicóloga Cristina Maslach quien refiere que esta enfermedad afecta a cualquier profesional que en su quehacer cotidiano el cual está dirigido directamente a pacientes o usuarios. Por ello se abre con esto una gran incertidumbre para futuras investigaciones no sólo en el campo de la salud, sino extendiendo este fenómeno a otras ramas de la ciencia que no sólo aparece en este tiempo de emergencia por COVID-2019, sino que también afectó en diferentes situaciones a otros profesionales de la salud en las últimas décadas como se menciona en los diversos trabajos investigativos citados en este documento y la detección se la puede realizar con el instrumento de Maslach.

Por otro lado, es importante mencionar que un ambiente laboral armónico, con un clima laboral saludable, sin duda contrarresta el síndrome de Burnout pues convierte el tiempo de desgaste mental y físico en energía para terminar la jornada, siendo una terapia para conseguir el equilibrio emocional convirtiéndolo en entusiasmo. Ahora bien, los factores laborales aunados a la situación de emergencia sanitaria como el COVID-19 expuso al personal de enfermería a experimentar una situación extrema de trabajo; en la cual las horas extras sobrepasaron el ritmo normal de una jornada laboral, al tener que duplicar la jornada, pasaron las guardias del personal de enfermería de 8 horas a 18 horas y en ocasiones incluso tener

guardias de 24 horas sin descanso, lo cual se vio reflejado en los resultados de los diferentes niveles de desempeño laboral encontrados en las enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes.

El síndrome de burnout, debería ser por ello una prioridad en la agenda de la salud ocupacional de todos los establecimientos de salud no solo de nuestra Región de Lambayeque sino también del País, puesto que las condiciones de trabajo no son las más adecuadas, más aún cuando nos estamos enfrentando a una pandemia de COVID- 19, sobre todo en sectores rurales y urbanos marginales. La intención de este estudio es contribuir con la prevención de este síndrome y a alentar a los sectores políticos y las autoridades regionales tomar conciencia de la importancia de la salud mental en el trabajo, de las que el síndrome de burnout es solo una modalidad, otros fenómenos de riesgo psicosocial igualmente importantes, también merecen nuestra atención y prevención. Es importante resaltar que para enfermería el bienestar psicológico y emocional dirigido al paciente es de manera holística desde el primer momento con la finalidad de conseguir la recuperación física y psicológica, de la misma forma es importante mencionar que el burnout está relacionado con el sentir emocional y el desempeño laboral ligado a la efectividad y éxito de la organización o establecimiento, con relación a lo antes expuesto se puede decir que el Burnout y el desempeño laboral están ligados al sector de la salud al tener relación significativa.

Finalmente, de todos los resultados encontrados en el presente estudio, se puede decir que se sustenta la necesidad de un actuar emergente por parte de las autoridades rectoras sanitarias, que generen estrategias de mejora ante esta problemática que no solo se incrementó por la pandemia actual puesto que, como país, hace muchos años ya hemos enfrentado otras enfermedades, si no que debemos estar preparados para actuar ante el estrés cotidiano, los factores degenerativos emocionales, la recarga de horas de trabajo, el exceso de trabajo, la adaptación a nuevos ambientes laborales etc.

En tal sentido, se sustenta que los resultados obtenidos son similares en términos de la literatura explorada, por tanto, la presente investigación constituye

un fuerte aporte a la literatura actual.

## VI.- CONCLUSIONES

1. Existe relación entre el Síndrome de burnout y la variable desempeño laboral de las enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes debido a que se denota la disminución del desempeño laboral ante presión y exigencia laboral, la pandemia por COVID 19 y los estresores como la duda, el miedo y el temor a la muerte.

2. Se logró conocer la existencia del Síndrome de Burnout en las enfermeras emergencistas que padecen Síndrome de Burnout durante la pandemia COVID 19 en el Hospital Regional Docente las Mercedes, siendo un 10% nivel de alta prevalencia, 73% mediana prevalencia y con riesgo a padecerla 17% por lo que se concluye en que el personal de enfermería emergencista es una población vulnerable, con riesgo de burnout cuyo monitoreo debe ser urgente y oportuno.

3. Se logró identificar que el síndrome de Burnout afecta las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de manera significativa por lo que afecta directamente el cotidiano laboral, desarrollo personal y desempeño profesional de las enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes.

4. Se logró determinar el desempeño laboral en las enfermeras emergencistas, durante la pandemia del Hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo - 2021, en donde se logró evidenciar que la variable desempeño muestra un 10% con bajo rendimiento y desempeño laboral, un 75% presenta un desempeño medio y solo un 15% presenta un alto desempeño laboral, lo cual pone en riesgo la calidad de atención dirigida al paciente, motivo que inclina a la investigación de las causas y la solución de estas , con la finalidad de mejorar no solo el bienestar y desempeño del personal de enfermería sino también de la persona de cuidado.

## **VII.- RECOMENDACIONES**

1. En concordancia con los resultados y conclusiones obtenidas en la investigación realizada, se dará una serie de recomendaciones cuya implementación son vitales para controlar el SB y mejorar el desempeño laboral en las enfermeras emergencistas del Hospital Regional Docente las Mercedes.

2. Recomendaciones a los directivos y jefes de área de la unidad prestadora de servicios de la salud, por lo que debe considerar no solo la salud del usuario no también la de sus colaboradores, salvaguardando su salud física y mental para un óptimo desempeño de funciones, especialmente al personal de enfermería, quien permanece un tiempo considerable en compañía de los pacientes por lo que se sugiere que realicen programas que minimicen los determinantes del síndrome de burnout, como los estresores en tiempo, horas de jornada , consultoría psicológica y rotación de área crítica , así mismo el personal de enfermería debe someterse a una evaluación periódica por un profesional especializado en psicología que permita asegurar su prestación laboral óptima.

3. A los investigadores que deseen abordar este tema, se recomienda ampliar la muestra para poder inferir a un mayor porcentaje de licenciadas de enfermería, así mismo que consideren en las líneas de investigación aspectos psicosociales en el área que favorezcan al desequilibrio en la salud del personal de enfermería.

4. Al personal de enfermería que brinda servicios en el área de emergencia, específicamente a las jefaturas, implementar la evaluación de desempeño laboral con la finalidad de identificar el porque del bajo rendimiento que presenta el personal de dicha área. Además, de agenciar al personal de enfermería emergencista, un cálido ambiente laboral con la finalidad de promover la productividad y eficiencia, pues un colaborador motivado realiza sus funciones con entusiasmo y responsabilidad.

## REFERENCIAS

- Abanto, F. (2018) Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla, Lima 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Aceves, G.et al. (2006). *Síndrome de burnout*. Archivos de Neurociencias, México, Vol. 11, pág. 305-309.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Aquino, N (2017). “*Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2016*”.
- Campos, H. (2018) *Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte Lima – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- García E; Linares D. (2017). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Enfermeras(os) Estudiantes de la Segunda Especialización de la Facultad de enfermería de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga*. Ica- Perú  
[.http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4829/T061\\_70076642\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4829/T061_70076642_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Conexiónesan (2017). *Gestión por competencias: ¿Cuáles son los tipos de competencias dentro de una organización?*  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015centro-organizacion/>
- Culquicondor, R. (2020) *Síndrome Burnout en personal de enfermería del área covid-19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2020*.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3934>
- Díaz, V. (2020).” *Relación entre burnout y desempeño laboral en directivos del Hospital III Essalud Virgen de la Puerta -Trujillo, en tiempos de Covid*”.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48021/D%c3%a1daz\\_VSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48021/D%c3%a1daz_VSV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Duran, R. et al (2021), “*Síndrome de Burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente, del Hospital General Docente Octavio y de la Predaja.*”  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-192021000200278](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-192021000200278)
- Farfán, C. (2018) “*Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016*”.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/farfan\\_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/farfan_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ferreira, N. et al (2020). *Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia de COVID-19 en Brasil. Humanidades Médicas*, p. (312-333).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172781202020000200312](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172781202020000200312)
- Gamonal, M. García, C. Mathews, S. (2018). *Burnout’s Syndrome in nursing professionals working at critical áreas.* Rev, enfermería Herediana.  
<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2008/enero/v1n1ao5.pdf>
- Gil, P (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo.* Anuales de Psicología. pág. 261-268.  
[https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Gómez F, Ruiz L (2015). “*Dimensiones del Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un Hospital de Chiclayo*”.  
[https://tesis.usat.edu.pe/GomezFranciaMaria\\_RuizLlontopMiriam.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf)
- Huamán, M. (2020). *Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del Hospital II simón bolívar Cajamarca -2019*
- Hernández R., et al. (2020) *Metodología de la investigación.* 6ta edición. México: McGraw-Hill; 2014. 632p:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/UNC/3828/SINDROME%20DE%20BURNOUT>
- Iranzo, E. M. (2017). *Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo en las organizaciones.* Universidad Pontificia de Comillas. Madrid, España.
- MINSA. (2020a). *Ministerio de Salud—MINSA.* <https://www.gob.pe/minsa>

- MINSA. (2020b). *Resolución Ministerial N° 288-2020-MINSA*.  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/578465-288-2020->
- Molina, H. (2020). “*Establecimiento de Metas, comportamiento y desempeño*”.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232000000200002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000200002)
- Olano, I. Olivos, G (2019). “*Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de unidades críticas de un hospital del MINSA. Chiclayo – 2019*”.  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8057/BC->
- OIT. (2018) Clasificación internacional uniforme de ocupaciones.  
<https://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/isco/index.htm>
- Ramírez, L. (2018). “*Prevalencia de Burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio andaluz de salud Madrid España.*”  
<https://prevalenciadeburnout.ugr.es/bitstream/=4&isAllowed=y>
- Ramírez, G (2020). “*Liderazgo organizacional, un desafío permanente*”.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746001.pdf>
- Ramos, C. (2020). “*Síndrome de Burnout en el personal de salud del servicio de Neonatología de una Clínica privada, lima 2020*”. Universidad privada Norbert Wiener.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/T.pdf?sequence=llowed=y>
- Rendón M, et al. (2020). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización* p. (479-506).
- Rojas L, Herrera M, (2018) *Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento al Estrés en Enfermeros de Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Arzobispo Loayza*.  
<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Sarmiento, G. (2019). “*Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017*”.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/sarmiento\\_vg.pdf?sequence=1&isAllow=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllow=y)

- Sarmiento, M. (2020).” *Síndrome de Burnout y desempeño laboral de las trabajadoras sociales durante la pandemia en una red prestacional de salud. Lima.2020*”  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50396/Sarmiento\\_GME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50396/Sarmiento_GME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saborío, L. Hidalgo, L (2015). “*Síndrome de Burnout*”. Costa Rica. Vol 32.  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Urrunaga, L. (2018), “*Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017*.”  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/Urrunaga.pdf?sequence=1>
- Vega, P. (2020). “*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*” Lima Perú.  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/861>
- Quispe, J. (2020).” *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*”.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11348>

## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Items	Técnicas e instrumentos
<b>SINDROME DE BURNOUT</b>	Síndrome de desgaste ocupacional que son resultado de factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo Rendón M, et al (2020)..	Conjunto de respuestas emitidas por el personal de enfermería ante cualquier estímulo estresor de su entorno laboral.	Agotamiento emocional:	Fatiga durante las horas de trabajo	<b>ORDINAL</b> con apoyo de 5 valores: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre siempre.	<b>22 ITEMS</b> D1:(1-2-3-6-8-13-14- 16-20) D2: (5-10-11-15-22) D3:(4-7-9-12-17-18- 19-21)	Test de Maslach Burnout Inventory
				Sensación de vacío emocional			
				Sobrecarga laboral			
			Despersonalización:	Sensación de incertidumbre			
				Sentimientos de culpabilidad			
				Realización personal			
			Baja autoestima	Desmotivación			
				Sentimientos de insatisfacción			

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados, constituye una estrategia individual para lograr los objetivos. Quispe, J. (2020)	Conjunto de respuestas emitidas por el personal de enfermería que evidencian su trabajo competencia y profesionalismo que forma parte de esta investigación considerando la escala de medición.	Del logro de metas	Aporte	<b>ORDINAL</b> con apoyo de 5 valores: Muy poco, Poco, Medio, Bastante, Mucho	<b>44 ITEMS</b> D4: (1-10) D5: (11-18) D6: (19-35) D7: (36-44)	uestionario de Desempeño Laboral (DL) del Minsa
				Cumplimiento			
				Apoyo			
			Iniciativa	Iniciativa			
				Decisión			
				Creatividad			
			Relaciones interpersonales	Responsabilidad			
				Comunicación			
				Aceptación			
			liderazgo)	Empatía			
				Participación			
				Intervención			



ANEXO N°2 CUESTIONARIO SÍNDROME DE BURNOUT

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su cotidiano laboral. Le pedimos su colaboración respondiendo con total sinceridad. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

**DATOS GENERALES:**

1.- Edad: \_\_\_\_ años 2.-Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ) Separado ( ) Viudo ( )

	Siempre	Casi Siempre	A Vece	Casi Nunca	Nunca
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
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 la gente me cansa.					
5.- Siento que mi trabajo me está desgastando.					
6.-Me siento frustrado en mi trabajo.					
7.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
8.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
9.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
10.- Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.					
11.- Siento que me he hecho más duro con la gente.					
12.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.					
14.- Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.					
15.- Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.					

16.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					
17.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
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 estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.					
21.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					



ANEXO N° 3 CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO  
LABORAL

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su cotidiano laboral y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo con total sinceridad. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

**DATOS GENERALES:**

1.- Edad: \_\_\_\_\_ años

2.- Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ) Separado ( ) Viudo ( )

<b>DIMENSION LOGRO DE METAS</b>	<b>MU Y PO CO</b>	<b>POC O</b>	<b>MEDI O</b>	<b>BASTA NTE</b>	<b>MUC HO</b>
1.- Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la planificación operativa del servicio.					
2.- Muestra una adecuada organización en su área de trabajo.					
3.- Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, según el puesto que ocupa.					
4.- Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas, brindando un seguimiento adecuado para cumplir el plan de trabajo en equipo.					
5.- Maneja adecuadamente los cambios de directrices y protocolos, así como los imprevistos unidad.					

6.-Concretiza y cumple tareas o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.					
7.-Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.					
8.-Motiva al equipo a realizar actividades de mejora continua, relacionados con su labor asistencial.					
9.- Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto, mediano y largo plazo.					
10.-Da a conocer a la jefatura inmediata los obstáculos y deficiencias para el logro de un desempeño óptimo.					
<b>DIMENSION INICIATIVA</b>					
11.- Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina, sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.					
12.-Expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos.					
13.- Es una persona proactiva					
14.- En situaciones fortuitas, logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva.					
15.- Tiene conocimiento de las diferentes situaciones, para responder, según los parámetros y acorde a su puesto.					
16.- Atiende y resuelve problemas de manera apropiada y oportuna.					
17.- Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones.					
18.- En la toma de decisiones considera los					

riesgos como parte del resultado a obtener.					
<b>DIMENSION DE RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
19.- Se preocupa por que su equipo de trabajo se sienta bien, atendiendo con cordialidad sus dudas y necesidades.					
20.- Respeta el comportamiento de las personas con las que mantiene relaciones de trabajo.					
21.- Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas.					
22.- Explica sus decisiones o pensamiento con las personas que mantiene relaciones de trabajo de manera clara y exhaustiva.					
23.- Muestra atención y concentración en el intercambio de comunicación con las personas					
24.- Logra manejar sus valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias					
25.-Expresa sus ideas, necesidades o acciones, Independientemente de que sea una persona jefa, colega, o paciente.					
26.- Logra aceptar las ideas, necesidades o acciones de las personas de los pacientes, colegas, jefe inmediato, a pesar de que no sean semejantes a las suyas.					
27.- Trasmite mensajes con discreción y cuidado hasta la persona destinataria, para que no amenace su seguridad.					
28.- Canaliza la información a las personas indicadas, guardando la seguridad requerida.					

29.- No comenta a terceras personas información que es de su conocimiento, que podría afectar el clima laboral o desempeño del equipo.					
30.- Es prudente y sensible. No arriesga a personas por develar información.					
31.- Brinda su criterio y respuesta de manera clara y según su puesto, sin estar consultando constantemente a la persona jefa o compañeras.					
32.- Responde a las dudas del paciente de manera efectiva y eficaz.					
33.- Muestra disponibilidad y apertura para atender y escuchar a sus pacientes.					
34.- Antes de esclarecer el reclamo de un paciente investiga con la situación con el equipo hasta lograr tener toda la información fidedigna desde la posición que desempeña.					
35.- Tiene manejo adecuado de los protocolos de atención de acuerdo a su área, unidad o servicio.					
<b>DIMENSION DE LIDERAZGO</b>					
36.- Fomenta en su grupo el adecuado desarrollo y cumplimiento de los objetivos, así como su crecimiento.					
37.- Involucra a las demás personas del grupo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos, destacando las potencialidades de todas.					
38.- Asume retos y cumple metas necesarias para el logro de los objetivos.					
39.- Logra coordinar las acciones que se requieren en su puesto, y unidad de servicio,					

tomando en cuenta la tarea y la sensibilidad de las personas					
<b>40.-</b> Actúa con prontitud ante situaciones de riesgos en el trabajo.					
<b>41.-</b> Ofrece soluciones convincentes, reales y alcanzables para el logro de la armonía del equipo de trabajo.					
<b>42.-</b> Resulta ser una persona mediadora en el problema, buscando soluciones factibles que no se conviertan en favoritismos, evitando el incremento del conflicto.					
<b>43.-</b> Busca el empoderamiento de las personas, experiencias pasadas similares, que le ayuden a manejar adecuadamente el problema.					
<b>44.-</b> Sabe expresar adecuadamente sus propias emociones y mostrar empatía hacia la otra persona para que el conflicto no resulte inmanejable.					

**Anexo 04:**  
**Consentimiento Informado**

Yo,..... identificado (a)  
con DNI....., Licenciada en enfermería (a), declaro que  
haber sido informado(a) sobre el proyecto de investigación, cuyo título es:  
“Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras emergencistas  
durante pandemia Covid - 19 Hospital Regional Docente las Mercedes  
Chiclayo, autorizo ser partícipe de esta actividad, en beneficio de la salud y  
bienestar del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital  
Regional Docente las Mercedes, en relación a los datos proporcionados por  
mi persona, me asisten los derechos de acceso, rectificación y cancelación, si  
estos no se ajustan a lo que he querido expresar

.Por lo expuesto en líneas anteriores, otorgo mi consentimiento, finalmente  
refrendo mi firma.

Chiclayo....., de ..... de 2021

\_\_\_\_\_  
Firma  
DNI:.....

## COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

### FORMATO DE EVALUACION DE INSTRUMENTO.

**Apellidos y nombres** .....: #:.....

**Fecha** : 10/11/2021

**Titulo de la investigación:** "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras emergencistas durante pandemia Covid - 19 Hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo"

Escala Evaluativa:

**1= Inaceptable    2= Deficiente    3- Regular    4- Bueno    S= Excelente**

Contenido			Evaluación				
Item	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia						x
	Claridad Conceptual						v
	Redacción y Terminología						x
	Escalamiento y Codificación						x
	Formato						x
2	Pertinencia						x
	Claridad Conceptual						x
	Redacción y Terminología						x
	Escalamiento y Codificación						x
	Formato						x
3	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
	Escalamiento y Codificación						
	Formato						

Total: \_\_\_\_\_

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe, Dr. Iv.? ... \*con documento de identidad N° ... de profesión Enfermera... con Grado de Magister... ejerciendo actualmente como enf. asistencial en el Hospital Regional Docente Las Mercedes - UNPRE - Chiclayo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los Instrumentos (encuestas), del proyecto titulado: "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras emergencistas durante pandemia Covid - 19 Hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo", a efectos de su aplicación a las enfermeras emergencistas para el recojo de datos de la variables sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 10 de noviembre del 2021



DNI N° 45472734

## COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO

### FORMATO DE EVALUACION DE INSTRUMENTO.

Apellidos y nombres

*Tello Castelo Paola*

Fecha

10/11/2021

**Título de la investigación:** °Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras emergencistas durante pandemia Covid - 19 Hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo“

#### Escala Evaluativa:

**1= Inaceptable    2= Deficiente    3= Regular    4= Bueno    5= Excelente**

Contenido			Evaluacion				
Item	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología					X	
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
2	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología					X	
	Escalamiento y Codificación						X
	Formato						X
3	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
	Escalamiento y Codificación						
	Formato						

Total

48



**COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**FORMATO DE EVALUACION DE INSTRUMENTO.**

Apellidos y nombres : TO " !. be\*.....

Fecha : 10/11/2021

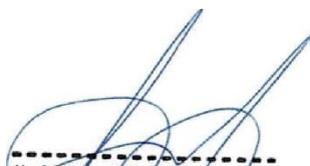
**Título de la investigación:** "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras emergencistas durante pandemia Covid - 19 Hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo"

**Escala Evaluativa:**

**1= Inaceptable      2= Deficiente      3= Regular      4= Bueno      5= Excelente**

Contenido			Evaluación				
Item	Criterios Generales	Observaciones	1	2	3	4	5
1	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación					X	
	Formato						X
2	Pertinencia						X
	Claridad Conceptual						X
	Redacción y Terminología						X
	Escalamiento y Codificación					X	
	Formato						X
3	Pertinencia						
	Claridad Conceptual						
	Redacción y Terminología						
	Escalamiento y Codificación						
	Formato						

Total: \_\_\_\_\_

  
 Mg. C.D. Aurora N. De Belén Benillo Acosta  
 CIRUJA NO DENTISTA  
 C.O.P. 37723

### CONSTANCIA DE VALIDACION

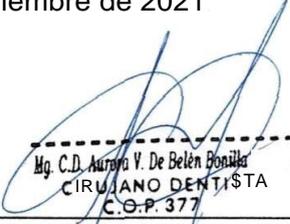
Quien suscribe, .. . con documento de identidad N° ! '/. 9.I.. .... de profesion Cirujano dentista con Grado de Magister ejerciendo actualmente como Cirujano dentista en el Servicio asistencial Privado

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validacion los Instrumentos (encuestas), del proyecto titulado: °Sindrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras emergencistas durante pandemia Covid - 19 Hospital Regional Docente las Mercedes - Chiclayo°, a efectos de su aplicacion a las enfermeras emergencistas, para el recojo de datos de las variable sometidas a investigacion.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formulas las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redaccion y Terminologia					X
Escalamient O y Codificacion				X	
Formato					X

Fecha: Chiclayo, 10 de noviembre de 2021

  
Mg. C.D. Aurora V. De Belén Bonilla  
CIRUJANO DENTISTA  
C.O.P. 377

DNI N° 5692556

**Anexo 06: Confiabilidad – Alfa de Cronbach – Síndrome de Burnout**

<b>SINDROME BURNOUT</b>																							
ENCUESTA	AGOTAMIENTO EMOCIONAL									DESPERSONALIZACION					REALIZACION PERSONAL								SUMA
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19	21	
<b>E</b>	2	5	5	5	2	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	<b>90</b>
<b>1</b>	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	1	4	4	5	3	4	5	<b>91</b>
<b>E</b>	4	4	2	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	5	2	4	3	4	<b>78</b>
<b>2</b>	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	3	3	2	3	1	2	1	2	<b>38</b>
<b>E</b>	2.50	2.68	2.18	1.50	1.25	2.18	1.25	1.25	1.18	2.18	1.50	2.00	0.50	1.50	1.68	0.68	1.18	0.68	2.50	0.68	2.18	1.500	
<b>3</b>	0	8	8	0	0	8	0	0	8	8	0	0	0	0	8	8	8	8	0	8	8		
<b>E</b>																							
<b>4</b>																							
VARIANZA																							
A																							
SUMATORIA DE VARIANZA DE LA SUMA DE LOS	34.813																						
												464.1875											

Número de ítems del instrumento	22.00
Sumatoria de las varianzas de los ítems	34.81
Varianza total del instrumento	464.19
Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	<b>0.97</b>

## **Anexo 07: Confiabilidad – Alfa de Cronbach – Desempeño laboral**

DESEMPEÑO LABORAL																																																		
ENCUESTA	AGOTAMIENTO EMOCIONAL										DIMENSION INICIATIVA								RELACIONES INTERPERSONALES														REALIZACION PERSONAL						SUMA											
	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		39	40	41	42	43	44					
E1	4	3	5	4	2	3	4	5	4	5	5	3	4	4	1	2	3	2	2	4	1	2	2	4	3	1	2	5	5	5	5	2	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3	5	2	4	3	5	2	152	
E2	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	186
E3	3	4	2	5	4	4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	5	5	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	2	4	3	4	3	4	165	
E4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	5	5	5	2	1	4	1	2	1	5	3	4	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	89		
VARIANZA	1.50	2.19	1.50	1.19	1.25	2.19	1.25	1.19	2.19	1.50	2.00	0.50	1.50	2.50	1.50	0.69	1.50	2.25	1.50	2.69	1.69	2.25	2.25	1.00	1.50	1.19	1.25	2.75	2.19	1.19	2.19	2.19	2.19	1.25	1.25	1.19	2.19	1.50	2.00	0.69	2.50	0.50	2.19	1.69						
SUMATORIA DE	72.375																																																	
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS	1307.5																																																	

Número de ítems del instrumento	22.00
Sumatoria de las varianzas de los ítems	72.38
Varianza total del instrumento	1307.50
Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.99

hoh

## ANEXO 8: Resultados por dimensiones

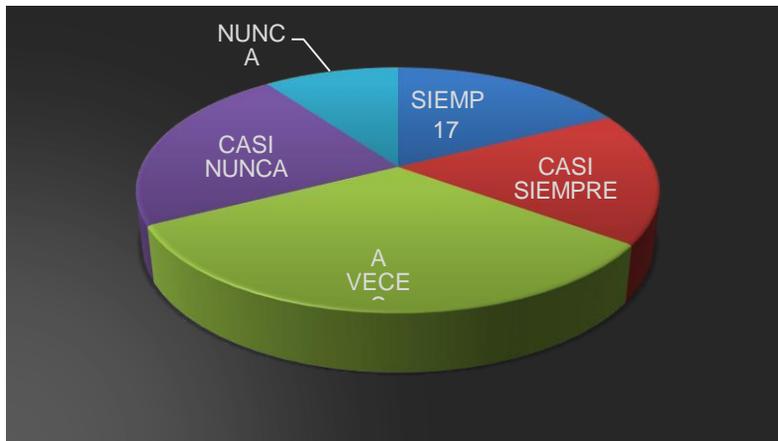
Variable: “ Síndrome de Burnout”

**TABLA 4 AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7.00	17.50%	17.50%	17.50
Casi Siempre	7.00	17.50%	17.50%	35.00
Válido A veces	13.00	32.50%	32.50%	67.50
Casi Nunca	9.00	22.50%	22.50%	90.00
Nunca	4.00	10.00%	10.00%	100.00
<b>Total</b>	<b>40.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**GRAFICO 4 AGOTAMIENTO EMOCIONAL**



**Fuente:** Elaboración propia

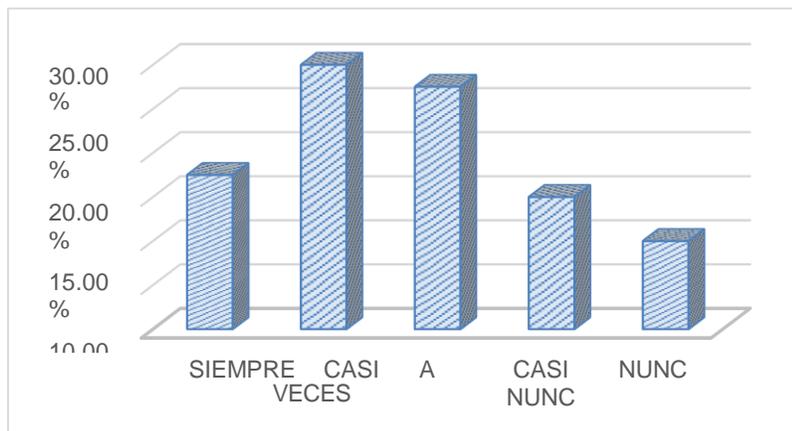
La presente tabla muestra que un 17.50% de la muestra que comprende a las enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por covid 19 padece siempre y casi siempre agotamiento emocional, mientras el 32.50% a veces, el 22.50% casi nunca y el 10.00% nunca.

**TABLA 5 DESPERSONALIZACION**

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7.00	17.50%	17,5	17.5
Casi Siempre	12.00	30.00%	30,0	47.5
Válido A veces	11.00	27.50%	27,5	75
Casi Nunca	6.00	15.00%	15,0	90
Nunca	4.00	10.00%	10,0	100
Total	40.00	100.00%	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**GRAFICO 5: DESPERSONALIZACION**



**Fuente:** Elaboración propia

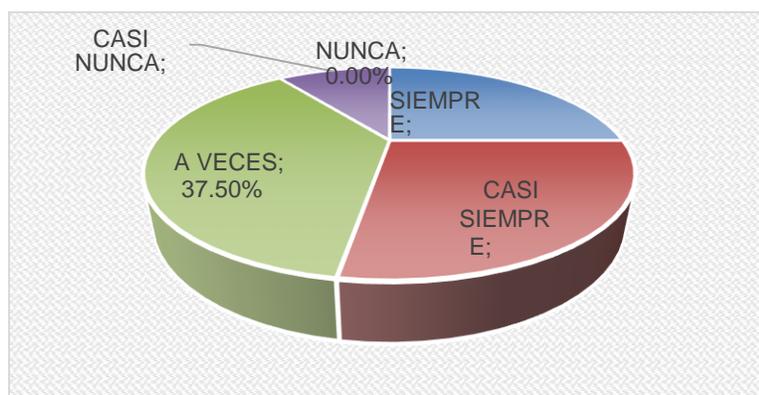
En la presente tabla se evidencia que de la muestra que comprende a las enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por covid 19 el 30 % presentan casi siempre despersonalización, mientras un el 17.50% siempre, el 27.50% a veces, 15% casi nunca y el 10% nunca.

**TABLA 6: REALIZACION PERSONAL**

	Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10.00	25.00	25.00	25.00
	Casi Siempre	11.00	27.50	27.50	52.50
	A veces	15.00	37.50	37.50	90.00
	Casi Nunca	4.00	10.00	10.00	100,0
	Nunca	0.00	0.00	0.00	
	Total	40.00	100.00	100.00	

**Fuente:** Elaboración propia

**GRAFICO 6: REALIZACION PERSONAL**



**Fuente:** Elaboración propia

En la siguiente tabla se evidencia que de la muestra que comprende a las enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por covid 19 el 25 % logra siempre su realización personal, el 27.5% casi siempre, el 37.5% a veces, el 10% casi siempre, resultando un 0% en el ítem nunca.

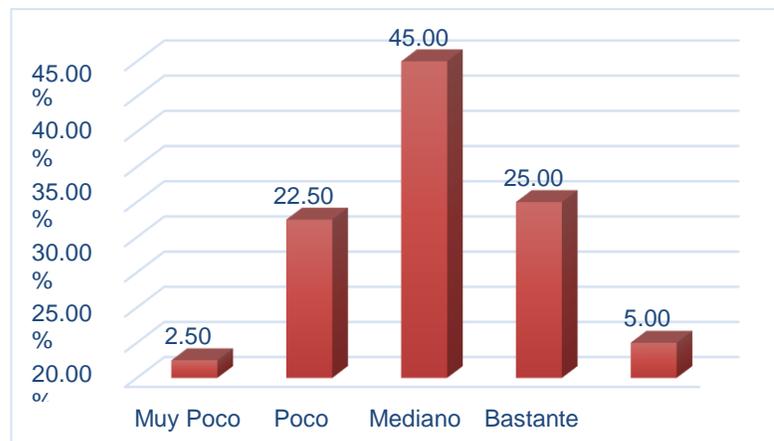
**Variable:** "Desempeño laboral

**TABLA 7: LOGRO DE METAS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Poco	1.00	2.50	2.50
	Poco	9.00	22.50	25.00
	Mediano	18.00	45.00	70.00
	Bastante	10.00	25.00	95.00
	Mucho	2.00	5.00	100,0
Total	40	100	100	

**Fuente:** Elaboración propia

**GRAFICO 7: LOGRO DE METAS**



**Fuente:** Elaboración propia

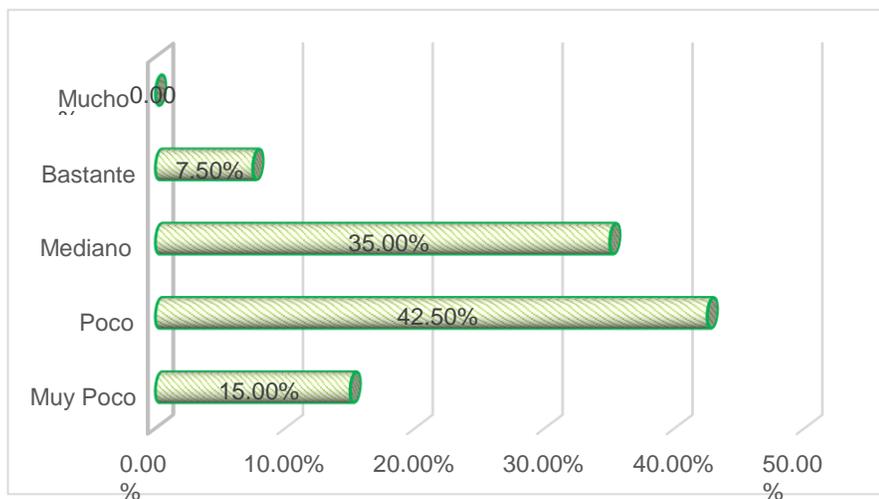
En la siguiente tabla se evidencia que de la población de enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por covid 19, el 2.50%, muy pocas veces logra sus metas trazadas, mientras que el 22.50% pocas veces, el 45% medianamente, el 25% bastantes veces y finalmente el 5 % muchas veces.

**TABLA 8 INICIATIVA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Poco	6.00	15.00	15.00
	Poco	17.00	42.50	57.50
	Mediano	14.00	35.00	92.50
	Bastante	3.00	7.50	100.00
	Mucho	0.00	0.00	100.00
Total	40	100	100	

**Fuente:** Elaboración propia

**GRAFICO 8: INICIATIVA**



**Fuente:** Elaboración propia

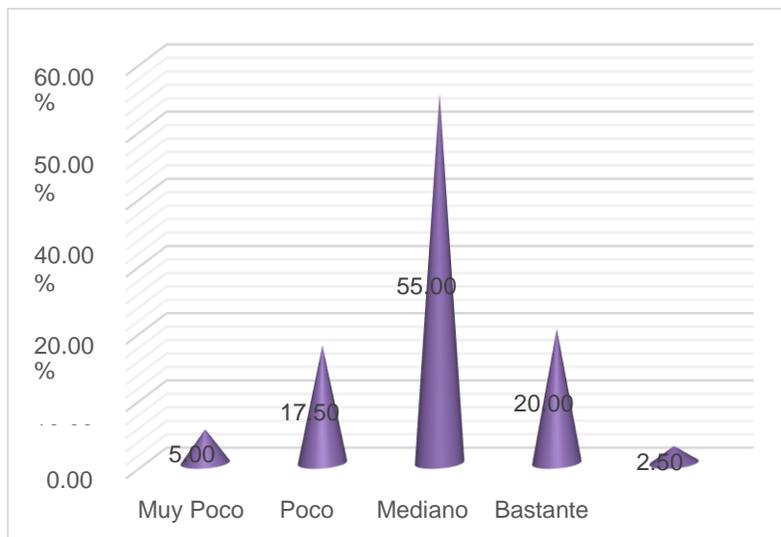
En la presente tabla se evidencia que de las enfermeras emergencistas que laboran en tiempo de pandemia por covid 19, el 7.5 % logra presentar bastante iniciativa al realizar sus labores cotidianas, el 35% muestra medianamente iniciativa en su trabajo diario, el 42.5% pocas veces, y el 15% muy pocas veces.

**TABLA 9 RELACIONES INTERPERSONALES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Poco	2.00	5.00	5.00	5.00
	Poco	7.00	17.50	17.50	22.50
	Mediano	22.00	55.00	55.00	77.50
	Bastante	8.00	20.00	20.00	97.50
	Mucho	1.00	2.50	2.50	100.00
	Total	40.00	100.00	100.00	

**Fuente:** Elaboración propia

**GRAFICO 9: RELACIONES INTERPERSONALES**



**Fuente:** Elaboración propia

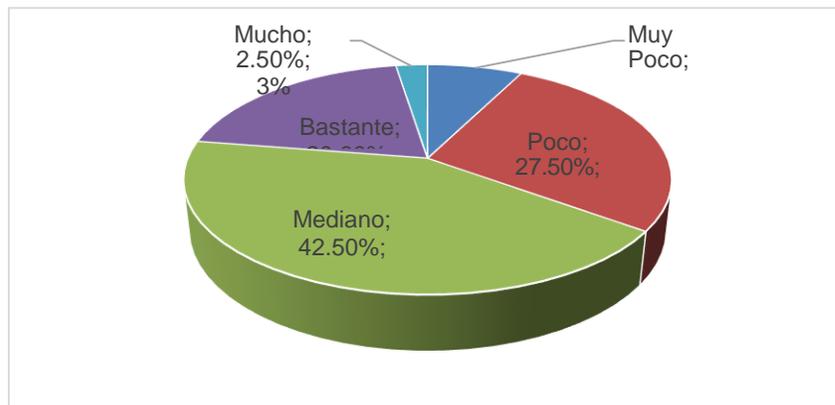
En la siguiente tabla se evidencia que el 2.50% logra consolidar relaciones personales en el contexto laboral y social , el 20% bastantes veces , el 55% mediamente, el 17.5% pocas veces y el 5% muy pocas veces .

**TABLA 10 LIDERAZGO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Poco	3.00	7.50	7.50	7.50
	Poco	11.00	27.50	27.50	35.00
	Mediano	21.00	52.50	52.50	87.50
	Bastante	4.00	10.00	10.00	97.50
	Mucho	1.00	2.50	2.50	100.00
	Total	40	100	100	

**Fuente:** Elaboración propia

**GRAFICO 10: LIDERAZGO**



**Fuente:** Elaboración propia

En la siguiente tabla se evidencia que el 7.50% logra mantener liderazgo en el área con medida muy poco, un 27% logra con medida poco, medianamente un 52.50, bastante 10% y mucho 2.50%, entendiéndose con ello que el personal de salud tiene poco liderazgo laboral en el servicio de emergencia lo cual define una personalidad débil, ausente de protagonismo en el área.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MUÑOZ ASENJO JUANA JUDIT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS EMERGENCISTAS DURANTE PANDEMIA COVID - 19 HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES - CHICLAYO", cuyo autor es SANTANDER BONILLA LUCIANA ROMINA, 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.

CHICLAYO, 26 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MUÑOZ ASENJO JUANA JUDIT <b>DNI:</b> 16521621 <b>ORCID</b> 0000-0002-5342-0872	Firmado digitalmente por: JMUNOZAS el 26-01- 2022 22:39:12

Código documento Trilce: TRI - 0286438