



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE ENFERMERÍA**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



## **SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID 19, EN EL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN PUNO – 2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. KEILA FLOR TURPO MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



## DEDICATORIA

*A Dios nuestro padre todo poderoso, por brindarme la vida y permitirme ser parte de ella disfrutar cada momento, con alegría y muchas bendiciones.*

*A mi familia maravillosa por estar siempre para mí, motivándome a seguir adelante y poder cumplir todos mis sueños, en especial a mi madre por brindarme su amor y su apoyo incondicional en todo momento y ser mi guía de vida.*

*A mi tío Máximo Turpo Cahuana que en paz descansa, por haberme brindado enseñanzas y motivarme a ser una excelente persona y ser orgullo de mi familia.*

**Keila Flor.**



## AGRADECIMIENTO

*Estoy muy agradecida con mi Alma Mater, la Universidad Nacional del Altiplano, de la misma manera a la Facultad de enfermería y a toda su plana docente, por haberme brindado sus enseñanzas día a día.*

*Así mismo agradezco con mucho respeto y estimación a mi asesora Dra. Haydee Celia Pineda Chaiña, por su paciencia y apoyo en la etapa de desarrollo de mi tesis.*

*Con profundo aprecio y respeto a los miembros del jurado, a la Dra. Narda Estela Calsin Chirinos, Dra. Silvia Dea Curaca Arroyo, M.Sc. Elsa Gabriela Maquera Bernedo por su tiempo, paciencia dedicación y apoyo en el desarrollo de mi tesis.*

*Agradezco a todos y todas las personas que en algún momento me brindaron su apoyo durante el desarrollo de mi tesis.*

***Keila Flor.***



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLA**

**ÍNDICE DE GRÁFICO**

**ACRÓNIMOS**

**RESÚMEN** ..... 10

**ABSTRACT**..... 11

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**..... 12

**1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 14

**OBJETIVO GENERAL** ..... 14

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS** ..... 14

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. MARCO TEÓRICO** ..... 15

2.1.1. **SÍNDROME DE BURNOUT (SB)**..... 15

2.1.2. **TEORÍA DE MASLACH Y LEITER (1999)**..... 16

2.1.3. **LAS DIMENSIONES DEL SINDROME DE BURNOUT**..... 16

2.1.4. **PROCESO DE DESARROLLO DEL SINDROME DE BURNOUT**... 19

2.1.5. **SINTOMATOLOGÍA**..... 20

2.1.6. **CONSECUENCIAS**..... 20

2.1.7. **SÍNDROME DE BURNOUT EN PANDEMIA**..... 22



<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	23
<b>2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	24
2.3.1. A NIVEL INTERNACIONAL .....	24
2.3.2. A NIVEL NACIONAL .....	26
2.3.3. A NIVEL LOCAL.....	29
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
<b>3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	31
<b>3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO</b> .....	31
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA</b> .....	31
<b>3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN</b> .....	34
<b>3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> ...	35
<b>3.6. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	36
<b>3.7. ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	37
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS</b> .....	38
<b>4.2. DISCUSIÓN</b> .....	42
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	47
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	48
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	49
<b>ANEXOS</b> .....	54
<b>ANEXO 01. INSTRUMENTO</b> .....	54
<b>ANEXO 02. CONSENTIMIENTO INFORMADO</b> .....	55
<b>ANEXO 03. HOJA INFORMATIVA</b> .....	56



<b>ANEXO 04. GRÁFICOS .....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO 05. FOTOGRAFÍAS .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO 06. CARTA DE PRESENTACIÓN .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO 07. CARTA DE AUTORIZACIÓN .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO 08. DATOS RECOPIRADOS .....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO 08. TABULACIÓN DE DATOS .....</b>	<b>64</b>

**AREA:** SALUD FAMILIAR

**TEMA:** Síndrome de burnout en profesionales de enfermería en tiempos de  
COVID 19.

**FECHA DE SUSTENTACION:** 07 de febrero de 2022.



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 01.</b> Reparto de la muestra: Reparto proporcional al tamaño de los estratos (Tamaño de la muestra: 86).....	33
<b>Tabla N° 02.</b> Nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno – 2021. ....	38
<b>Tabla N° 03.</b> Nivel de agotamiento emocional en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021. ....	39
<b>Tabla N° 04.</b> Nivel de despersonalización en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021. ....	40
<b>Tabla N° 05.</b> Nivel de realización personal en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021. ....	41



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Síndrome de burnout en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.....	57
<b>Gráfico 2:</b> Síndrome de burnout por dimensiones en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.	57
<b>Gráfico 3:</b> Agotamiento emocional en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.....	58
<b>Gráfico 4:</b> Despersonalización en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.....	58
<b>Gráfico 5:</b> Realización personal en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.....	59



## ACRÓNIMOS

<b>(MBI)</b>	: Maslach Burnout Inventory
<b>(AE)</b>	: Agotamiento emocional
<b>(D)</b>	: Despersonalización
<b>(RP)</b>	: Realización personal
<b>(UCI)</b>	: Unidad de cuidados intensivos
<b>(EPIDAT)</b>	: Programa para análisis epidemiológico y estadístico.
<b>(M)</b>	: Muestra
<b>(O)</b>	: Información Obtenida
<b>(SB)</b>	: Síndrome de Burnout



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butron. El estudio fue de tipo descriptivo transversal. La población estuvo conformada por 112 profesionales de enfermería y la muestra por 86, la selección fue por muestreo probabilístico estratificado. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario “Inventario Maslash Burnout Inventory” (MBI) conformada por 22 ítems, con escala tipo Likert. Los resultados muestran que el 58% de profesionales de enfermería presentan síndrome de Burnout de nivel medio, seguido por el 30 % con nivel bajo, por último, el 12% con nivel alto. Respecto a la dimensión agotamiento emocional el 47% presenta un nivel bajo y de la misma manera en la dimensión despersonalización con 38%, mientras que en la dimensión realización personal el 45% presenta un nivel alto. Se concluye que los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno presentan un nivel medio de síndrome de Burnout.

**Palabras Clave:** Síndrome de Burnout, enfermería, COVID 19.



## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of Burnout syndrome in nursing professionals in times of COVID 19 at the Manuel Núñez Butron Hospital. The type of study was descriptive cross-sectional. The population consisted of 112 nursing professionals and the sample by 86, who were selected through stratified probabilistic sampling. The technique for data collection was the survey and as an instrument the questionnaire "Maslash Burnout Inventory" (MBI) was applied, consisting of 22 items, with a Likert-type scale. The results show that 58% of nursing professionals have a medium level Burnout syndrome, followed by 30% with a low level, and finally, 12% with a high level. Regarding the emotional exhaustion dimension, 47% present a low level and in the same way in the depersonalization dimension with 38%, while in the personal fulfillment dimension, 45% present a high level. It is concluded that the nursing professionals who work at the Manuel Núñez Butrón Hospital in Puno present a medium level of Burnout syndrome.

**Keywords:** Burnout syndrome, nursing, COVID 19.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El inicio de la pandemia, tras la llegada de la COVID 19 a nivel mundial ha puesto en alerta a diferentes contextos. La mayor preocupación de las naciones durante la pandemia ha sido el control de la carga hospitalaria y la demanda de servicios de salud. De esta forma, además del riesgo implícito por exposición al coronavirus, la gran demanda laboral, las demandas psicoemocionales a las que han sido expuestos los trabajadores de salud durante esta pandemia son indescriptibles e inconmensurables y representan uno de los retos más evidentes en el tema de los factores de riesgo psicosocial en el sector salud en Latinoamérica y el mundo (1).

Según la sociedad española de psiquiatría la primera línea de trabajadores son los enfermeros quienes luchan y combaten a la COVID 19 durante la pandemia por tal razón, están altamente expuestos a que su salud mental se vea afectada por factores como el temor de contagio hacia sus seres queridos, el incremento de número de horas de trabajo, la mayor demanda de pacientes, equipos de protección personal insuficientes e incómodos, el trabajo directo con pacientes diagnosticados con la COVID 19, la discriminación por la sociedad, el hábito de mantener una vida saludable, carencia sobre las estrategias para el manejo y afrontamiento de estas situaciones en el centro laboral (2).

El Síndrome de Burnout es un problema que generalmente presenta el personal de salud (enfermería), influyendo sobre el bienestar psicoemocional de los trabajadores lo cual repercute hacia el trato ineficiente de los pacientes, ausencias durante las horas de trabajo, acciones no éticas y creación de un ámbito muy hostil.



En cuanto a consecuencias fisiológicas, están los riesgos y problemas en múltiples partes del cuerpo como: alteraciones dentro de los horarios de sueño, afecciones dentro de las vías respiratorias: asma, fuertes dolores de cabeza, problemas sobre los puntos de articulación, alteraciones y/o cambios sobre los tiempos menstruales (3). Así como cansancio, irritabilidad, mal humor, inestabilidad emocional (4).

En un estudio titulado nivel del síndrome de Burnout durante la Pandemia Covid-19 en el personal de enfermería realizado en la Paz Bolivia se encontró que el 60% presenta agotamiento emocional medio y en la dimensión despersonalización presenta un alto nivel con 75%, así mismo en la dimensión realización personal con el 25% (5).

De la misma manera en una investigación sobre síndrome de Burnout y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el área de hospitalización realizado en el Callao, el 50% presenta un nivel medio de síndrome de burnout y el 26% un nivel alto. En el análisis de dimensiones, en cuanto al agotamiento emocional presenta nivel alto con 38% y bajo 38%, mientras que en la despersonalización era de nivel alto con 56% y realización personal con un nivel bajo con 56% (6).

En la ciudad de Puno, se desarrolló un estudio que indica que las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo presentan un nivel de estrés moderado, en sus tres dimensiones: en la dimensión cansancio emocional el 62.5%, despersonalización 50% y falta de realización personal 50% (7).

Otro estudio en nuestra región analizó el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón en los servicios de emergencia, donde indica que encontró que el nivel de estrés laboral que presentan es de un nivel de estrés alto con 50% junto con la unidad de cuidados intensivos (8).



Por lo expuesto, es sumamente importante estudiar este problema debido a que, si anteriormente existían datos, donde los profesionales de enfermería presentaron niveles de Burnout; ahora más aun, tras la pandemia por la COVID 19. Además, es preciso mencionar que, durante las prácticas pre profesionales, se observó que las enfermeras en el Hospital se mostraban ansiosas, manifestando en muchas ocasiones cefalea, mala memoria, cansancio, situación que repercute en la atención y recuperación del paciente e incluso demuestran poca disposición para enseñar procedimientos de enfermería a los estudiantes.

Los escasos estudios relacionados sobre la salud mental de la enfermería propician la necesidad de proponer acciones de afrontamiento a este tipo de problemas en mejora de su desempeño profesional, por ello los resultados recomendaron acciones para el afrontamiento de estos problemas y su desempeño profesional.

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno – 2021.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de agotamiento emocional en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.
- Identificar el nivel de despersonalización en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.
- Identificar el nivel de realización personal en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. SÍNDROME DE BURNOUT (SB)

Según Maslach y Jackson, lo definen como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se limitan al servicio de personas en respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el mayor contacto con personas generara cambios negativos en sus actitudes y conductas en usuarios. Así mismo Maslach define que el Burnout es una respuesta prolongada sobre el estrés que se origina dentro del ámbito laboral, un síndrome psicológico que se origina por la tensión crónica como resultado de una interacción conflictiva entre el trabajador y su centro laboral (9). Generalmente se presenta en profesionales que brindan los servicios en las áreas de salud, educación, social, seguridad y resguardo, que se encuentran en contacto directo con usuarios como pacientes, estudiantes y padres de familia, reclusos detenidos(10).



### **2.1.2. TEORÍA DE MASLACH Y LEITER (1999)**

Desarrollan un modelo multidimensional del Burnout en profesores “El modelo detalla tres factores: experiencia de estrés, el diagnóstico de otros y de uno mismo”. Los autores aclaran que el síndrome de Burnout evoluciona por la experiencia personal adaptada de estrés relacionada al contexto social. Del mismo modo afirman que el burnout está conformado por tres factores; el agotamiento emocional (falta de capacidad de recursos emocionales que dispone el individuo para hacer frente a las demandas laborales); la despersonalización (apreciación negativa hacia los pacientes, ignorando la atención hacia ellos), y la baja realización personal (sentimientos de disgusto hacia su propio trabajo) (11).

### **2.1.3. LAS DIMENSIONES DEL SINDROME DE BURNOUT**

De acuerdo con Maslach y Jackson (1986), y Maslach (2009), el SB, asimila tres niveles:

Primero se encuentra el desgaste emocional el cual representa una dimensión de acuerdo al enfoque del estrés de una manera básica de acuerdo al SB, en tanto la despersonalización, se caracteriza por ser un dimensionamiento interpersonal, así mismo sobre el sentimiento de incompetencia se dimensiona de acuerdo a la autoevaluación del individuo. El agotamiento emocional es el elemento de estrés básico personal de Burnout, que se relación a la sobre exigencia, así como también a las cualidades físicas y emocionales del individuo. Las personas que laboran dentro de un entorno sienten el agotamiento y debilitamiento, sin ningún tratamiento para alcanzar el bienestar personal. Se manifiesta a partir de sentimiento y emociones que señalan carencia de entusiasmo de afrontar un nuevo día laboral o problema que se presente durante cierta actividad (12).



- La despersonalización se caracteriza por ser la representación interpersonal sobre un contexto, refiriéndose a una reacción insensible y/o negativa del individuo sobre el entorno de trabajo que desempeña. Manifestadas por actitudes negativas que implica frustración, desilusión y desconfianza de las organizaciones, personas, grupos y objetos. Normalmente la despersonalización o cinismo se presenta tras presentar problemas avanzados de extenuación y debilitamiento emocional. Los personales encargados dentro de un área desarrollan una ardua labor sufriendo agotamiento físico y mental, lo cual originara el aislamiento del personal lo cual afectara al empeño que cada individuo desarrolla sobre el entorno que labora y trato que se darán a los pacientes. Con el desarrollo del cinismo, las personas van modificando sus esfuerzos por hacerlo mejor, hasta llegar al mínimo, afectando su desempeño y el compromiso con la empresa. La principal faceta que conforma el núcleo de Burnout se data tras caracterizar diferentes tipos de conducta debido a la carencia del interés al trabajo, falta de empatía con los pacientes y presencia de culpa por los sucesos vividos. Todas estas se sitúan dentro del núcleo de SB lo cual repercute a generar una defensa a causa de lo vivido durante a la faceta anterior(12).

Baja Realización Personal: Según Maslach y Jackson (1986), se enfoca hacia la presencia de actitudes y emociones en un contexto negativos dentro del propio profesional o más bien con la realización personal obtenida por medio del trabajo. Según los autores, la baja realización personal considera las autoevaluaciones de baja autoeficacia o carencia de logros, la percepción de falta de productividad e incompetencia en el trabajo. Para Maslach (2009), este sentido disminuido de autoeficacia se ve aumentado por una carencia de recursos para la



realización de actividades, así como por falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente; que lleva al profesional a preguntarse las razones por las cuáles está realizando un determinado trabajo, o porqué aún permanece en esa institución. Esta situación hace que los trabajadores con Burnout sientan que han cometido un error al elegir su carrera y no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido, los trabajadores con niveles perjudiciales de realización profesional, llegan a tener una consideración negativa de ellos, así como de los demás, afectando así el auto concepto. Finalmente, Maslach (2009), manifiesta que, a diferencia de las reacciones de estrés agudo, que se desarrollan en respuesta a incidentes críticos específicos, el Burnout es una reacción a la constante acumulación de estresantes situaciones ocupacionales en curso, que llega a un límite y los resultados psicológicos y sociales de esta exposición crónica, más que simplemente en los físicos (12).

Se manifiesta en 3 grados:

- Bajo Grado: En este grado están relacionados sobre todo los síntomas físicos como son dolor de cabeza, espalda, contracciones musculares, etc. Asimismo, los cambios bruscos del carácter y el bajo interés por la actividad laboral, social se manifiestan a través de la ansiedad, irritabilidad, problemas de tensión e insomnio.
- Grado Medio: En este grado ya se evidencian respuestas en el comportamiento y decisiones de la persona, así tenemos trastornos y alteraciones en el sueño, dificultad para relacionarse con sus semejantes, cambios en su vida sexual, desgano y ausentismo en el trabajo, constante fatiga sin motivo alguno, y en algunas ocasiones incremento en el consumo de café, cigarrillos y hasta alcohol.



- Alto Grado: El alto grado está relacionado con las alteraciones física, psicológicas y que afectan directamente en todos los entornos de la vida de la persona. Se muestra una marcada disminución de la productividad laboral, acrecienta el ausentismo al trabajo acompañado de un mal carácter y baja autoestima. La persona busca escapen mediante el uso constante de alcohol y/o de los psicofármacos. Los problemas a su salud se manifiestan como depresión, dolores físicos como el de cabeza, estomago, entre otros.(13)

#### **2.1.4. PROCESO DE DESARROLLO DEL SINDROME DE BURNOUT**

Edelwich y Brodsky, sostienen que el Burnout cuenta con cuatro etapas, dentro de la primera etapa se contempla el optimismo debido al reciente puesto y área de trabajo alcanzado lo cual conlleva a generar confianza por alcanzar un puesto mucho mejor. En una segunda etapa se presenta un estancamiento atribuido a la frustración de no poder cumplir y/o alcanzar las metas trazadas en un tiempo determinado. En una tercera etapa se pone en evidencia la frustración; en la etapa final se manifiesta la indiferencia la cual deriva en el aislamiento y separación del área gremial, causando problemas dentro del área donde se labora.

Cherniss (1982) indica que el Burnout se presenta por la carencia de adaptación entre el trabajador y su ámbito laboral, en una relación estresado – estresante respectivamente, donde la respuesta principal se da de acuerdo a la perdida y falta de compromiso. Se divide en tres etapas: En la primera etapa se precisa que el estrés se presenta por un desequilibrio emocional la cual puede ser causada dentro del ámbito de trabajo por la responsabilidad que desempeña y los recursos con los que cuenta, para poder cumplirlas. Dentro de la etapa de agotamiento se manifiestan emociones como la tensión, preocupación y ansiedad, por la sobrecarga laboral; en tanto dentro de la etapa de afrontamiento se evidencia



cambios a nivel de la conducta y actitud de la persona que labora, se caracteriza por la falta de tacto en la atención al usuario (14).

El Modelo Procesual de Leiter se origina en el año de 1988, indicando que el surgimiento del Burnout parte por medio de un desequilibrio emocional a causa de las exigencias que se cuentan dentro de un entorno organizacional y las demandas sobre los recursos personales. Causando una deficiencia emocional, para posteriormente sentir problemas de inquietudes y/o perturbaciones constantes. Las etapas finalizan con una baja realización sobre el entorno personal trayendo como consecuencia el mal manejo de tratar situaciones, condiciones y/o estímulos que puedan afectar la salud mental a nivel laboral, por ende, afirma que las estrategias de afrontamiento no son semejantes con las demandas que el trabajo lo exige (14).

#### **2.1.5. SINTOMATOLOGÍA**

Se distinguen dos grupos de sintomatología:

- Signos y síntomas físicos: Se presentan cefaleas sensoriales, problemas de fatiga y agotamiento por la carencia de energía, insomnio, trastornos y problemas gastrointestinales, dolores generalizados.

- Signos y síntomas psíquicos: falta de entusiasmo e interés, dificultad para concentrarse, permanente estado de alerta, actitud reflexiva, irritabilidad, impaciencia, depresión, negativismo, frustración, desesperanza, desasosiego. Síntomas laborales: no comparten, ni delegan trabajo, ausentismo laboral. (10).

#### **2.1.6. CONSECUENCIAS**

Dentro de las consecuencias individuales se consideran:

- a. Emocionales: Se caracteriza por la ausencia y afecto de socializar dentro de un entorno, generando problemas de soledad y alineaciones sobre los



sentimientos del individuo lo cual puede originar ansiedad e impotencia por la falta de comunicación.

- b. Actitudinales: Conllevan a pensamientos negativos sobre el mismo individuo ocasionando problemas y carencias de confianza y amabilidad dentro de un área de trabajo.
- c. Conductuales: Se presentan problemas de agresividad física y verbal, cambios repentinos de humor, falta de comunicación con su entorno laboral y facilidad de irritación.
- d. Somáticos: Ocasionan problemas internos dentro de un individuo, encontrándose patologías sobre la presión como la hipertensión, dolores precordiales y palpitaciones aceleradas, todas estas se denominan alteraciones cardiovasculares, en tanto dentro de los problemas respiratorios se precisan problemas sobre el asma, resfriados frecuentes y taquipnea, dentro de las afecciones inmunológicas se precisan las alergias, mayor cantidad de infecciones, problemas dermatológicas, dentro del ámbito muscular, se precisan problemas como los dolores de espalda, cansancio, cervicalgia, etc. Dentro de lo digestivos se pueden encontrar problemas de gastritis por las infecciones que se pueden dar dentro del estómago, náuseas, úlceras, etc. así mismo dentro del sistema nervioso se puede presentar alteraciones como son las jaquecas, la depresión, falta de sueños, entre otros.

Respecto a las consecuencias sobre la organización laboral:

- a. Deterioro de la calidad asistencial
- b. Baja satisfacción laboral



- c. Absentismo laboral elevado
- d. Tendencia al abandono del puesto y/o de la organización
- e. Disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales
- f. Aumento de los conflictos interpersonales con compañeros, usuarios y supervisores
- g. Disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales(10).

### **2.1.7. SÍNDROME DE BURNOUT EN PANDEMIA**

En términos de salud mental, la pandemia de la COVID-19 presenta dos grandes desafíos: el impacto psicológico del confinamiento de la población en general y el impacto en la salud mental de los profesionales de la salud. El Consejo Federal de Enfermería señala que el agotamiento físico y mental son los principales síntomas de Burnout. El porcentaje de enfermeras con altos niveles de agotamiento fue significativamente alto durante la primera fase de pandemia de la COVID-19, en comparación con el período anterior a la pandemia. Los trastornos relacionados con el estrés, la ansiedad y la depresión se pueden ver como reacciones emocionales normales ante una pandemia (15).

Las enfermeras están expuestas al riesgo de presentar síndrome de Burnout por las largas jornadas de trabajo, además de un alto nivel de exigencia y sobrecarga de tareas. Las condiciones de trabajo desfavorables, la sobrecarga de trabajo, la sensación de impotencia ante una enfermedad nueva y altamente contagiosa son los principales factores que han contribuido al deterioro de la salud mental de los profesionales sanitarios que trabajan en hospitales en todo el mundo (15).

El profesional de la salud ante una pandemia mundial, con las deficiencias de infraestructura, de insumos y la falta de conocimiento o capacitación ante una enfermedad nueva a la cual se enfrenta la humanidad, sin respuesta a las preguntas



y en procesos de investigación se encuentra en una encrucijada psicológica, mental y física en la que dependiendo de la capacidad de adaptación presenta distintos grados de afectación por el síndrome de Burnout, pudiendo ser desde casos leves de ansiedad, hasta el desarrollo de crisis de pánico y depresión severa. Es importante mantener en el mejor estado posible la salud de nuestros profesionales de salud ya que de ello depende la atención a la población general y por ende el mantener una sociedad sana (16).

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

- 2.2.1. SÍNDROME:** Conjunto de signos y síntomas manifestados en una persona originados por una misma causa como una patología (17).
- 2.2.2. BURNOUT:** Es una respuesta al estrés ocasionado por el trabajo , está constituido por actitudes y sentimientos de manera negativa dirigidas al grupo de personas con las que está rodeada en el ámbito laboral(9).
- 2.2.3. AGOTAMIENTO EMOCIONAL:** Se refiere a la ausencia o desgaste de las emociones donde el personal que labora manifiesta cansancio constantemente, angustia, tensión e incluso llega a presentar ansiedad(18).
- 2.2.4. DESPERSONALIZACIÓN:** Es una de las principales manifestaciones que indican que la persona esta estresada, lo demuestra a través de la ira, el enojo, hostilidad, actitudes agresivas (19).
- 2.2.5. FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL:** Implica una serie de sentimientos el trabajador se siente incapaz de poder realizar sus deberes, presenta una baja autoestima, crea inseguridades dentro de él, se siente fracasado (20).



## 2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.3.1. A NIVEL INTERNACIONAL

En China en el año 2020 desarrollaron un estudio que tuvo como fin investigar la carga psicosocial de médicos y enfermeras en función de su grado de contacto con los pacientes con COVID-19. El estudio fue de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 75 enfermeras del Hospital Universitario de Augsburgo. La recolección de datos fue mediante una encuesta donde se empleó el cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach con una escala de tipo Likert. Resultados indican que las enfermeras presentan niveles altos de estrés, agotamiento y estado de ánimo depresivo, así como niveles bajos de realización personal. Se concluye que las enfermeras que trabajan en áreas de COVID 19 presentan un nivel alto de estrés a diferencia de los demás servicios (21).

En China en el año 2020 realizaron un estudio cuyo objetivo fue identificar los factores de estrés y el agotamiento entre las enfermeras de primera línea que atienden a pacientes con COVID-19 en Wuhan y Shanghai y explorar las estrategias de apoyo moral percibidas como efectivas. La investigación fue descriptiva de corte transversal. La población que conformo fueron 110 enfermeras del Hospital Zhongshan. Se empleó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario de Burnout. Resultados afirman que el 78,5% presentó agotamiento y el 92,5% despersonalización, mientras que el 48,6% presentó bajos niveles de realización personal. Concluyendo que la mayoría de los profesionales presentan un nivel leve de estrés (22).

En Colombia en el año 2018, se realizó un estudio, cuyo objetivo fue diagnosticar el Síndrome de Burnout e identificar las variables estadísticamente significativas relacionadas con el desarrollo del síndrome en enfermeros del



Hospital Universitario San José, Popayán, el tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal, la población estuvo conformada por 150 profesionales de enfermería, la muestra fue 120 en el estudio. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como la escala de Maslach Burnout Inventory. Como resultados fueron los siguientes; la prevalencia del síndrome de Burnout fue 1,7%. El 15,8% presentaron nivel alto de agotamiento emocional, el 10,8% alta despersonalización y el 9,2% nivel bajo en realización personal (23).

En México, en el año 2020 se realizó un estudio cuyo objetivo fue identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización: el tipo de estudio fue observacional descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por 90 enfermeras y enfermeros. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para el personal de salud. Los resultados fueron los siguiente ;se encontró un nivel medio de Síndrome de Burnout 82.2%; agotamiento emocional bajo 62.2%; nivel bajo de despersonalización 57.8% y nivel bajo de falta de realización personal 40% (24).

En Ecuador, en el año 2019 se realizó un estudio cuyo objetivo determinar la ocurrencia e intensidad de Síndrome de Burnout tanto en médicos y enfermeros ecuatorianos durante la pandemia del COVID-19. El tipo de estudio fue de tipo observacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 224 profesionales de establecimientos de la red integral de salud ecuatoriana, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el Inventario de Burnout de Maslach. Donde se obtuvo los siguientes resultados más del 90% del personal médico y de enfermería presento síndrome de burnout de moderado a severo. Concluyendo que personal médico es afectado con mayor



frecuencia que el personal de enfermería, tanto a nivel global como en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización (25).

En Bolivia en el año 2020, se realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel del Síndrome de Burnout durante la pandemia COVID-19 en el personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Municipal Boliviano Holandés, el tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, la población estuvo conformada por 20 personas entre profesionales y auxiliares de enfermería. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados son: agotamiento emocional en el personal en un 60%; por otro lado, en la despersonalización un alto nivel (75%); en lo que respecta a la realización personal, un 25% tiene un nivel alto (5).

### **2.3.2. A NIVEL NACIONAL**

En Lima en el año 2020 se realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar nivel del Síndrome de Burnout en los enfermeros de áreas asistenciales del Hospital Barranca – Cajatambo 2020, el tipo de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal de diseño no experimental. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory; la población estuvo conformada por 67 enfermeros asistenciales. Los resultados obtenidos fueron los siguientes. En las dimensiones el agotamiento emocional se encuentra el 95,5% en nivel bajo, en despersonalización predomina un nivel bajo en el 74,6%, en realización personal se encontró que el 61,2% está en un nivel alto. Concluyendo que el síndrome de Burnout en su gran mayoría está en un nivel medio (26).



En Ica en el año 2021, se hizo un estudio cuyo propósito de investigación fue determinar el grado de estrés laboral en enfermeras del área de hospitalización Regional de Ica, empleó el tipo de estudio cuantitativo trasversal de diseño no experimental, descriptivo. La muestra total estuvo conformada por 30 enfermeras de los diferentes servicios del área de hospitalización. Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Resultados: el 80% de presentó un estrés laboral medio, mientras que el 10% alto y el 3% bajo. En la dimensión agotamiento emocional el 45% presentó un grado medio, el 45% bajo ,10% alto. En la dimensión realización personal el 75% presentó un grado alto, el 20% medio y el 5% bajo. En la dimensión despersonalización el 65 % presentó un grado bajo, seguido por el 25% con medio y el 10% grado bajo. Se concluye que el 80% de las enfermeras del área de hospitalización presentan un grado medio de estrés laboral (27).

En Huarmey en el año 2020, se realizó un estudio cuyo objetivo determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería en el área de hospitalización Covid-19 del Hospital de Apoyo de Huarmey de la Provincia de Ancash. El tipo de estudio fue de tipo básico descriptivo de diseño no experimental, trasversal. La población estuvo conformada por 30 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta realizando un censo y cuyo instrumento aplicado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI). Obteniendo los siguientes resultados en cuanto a la dimensión cansancio emocional el 46.7% presenta nivel bajo, en despersonalización el 33.3% presenta un nivel regular, en la dimensión realización personal el 56.7% presenta un nivel regular. El estudio concluye que el nivel de síndrome de Burnout que presenta el personal de enfermería en el área de



hospitalización Covid-19 del Hospital de Apoyo de Huarney de la Provincia de Ancash, presentó una prevalencia de nivel regular (28).

En Lima en el año 2020, se realizó un estudio, cuyo objetivo fue determinar el nivel del Síndrome de Burnout en las enfermeras de Centro Quirúrgico de una clínica. El tipo de es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 22 enfermeras. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados fueron del 100% (22), 55% (12) tienen medio, 27% (06) tienen alto y 18% (04) tienen bajo. En la dimensión agotamiento emocional 60% (13) tienen medio, 22% (05) alto y 18% (04) bajo. En la dimensión despersonalización, 77% (17) tiene medio, 14% (03) alto, 09% (02) bajo. En la dimensión realización personal 55% (12) es medio, 27% (06) alto ,18% (04) bajo (29).

En Lima en el año 2020, se realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de síndrome Burnout en el personal de enfermería del área de hospitalización COVID 19 del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, el tipo de investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, observacional; la población estuvo conformada por 63 licenciadas de enfermería; para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el Inventario de Burnout de Maslach, Los resultados obtenidos fueron : El nivel de la dimensión de cansancio emocional fue bajo en el 68.3%, seguido por un 17.5% con nivel medio; en cuanto a la dimensión despersonalización se obtuvo un nivel bajo en el 60.3%, el 33.3% tuvo un nivel medio; y en la dimensión de realización personal obtuvieron un nivel alto en el 41.3%, y el 33.3% tuvieron



un nivel bajo. En cuanto al síndrome Burnout, el 44.4% tuvo un nivel medio, 39.7% tuvo un nivel bajo y un 15.9% obtuvo un alto grado de este síndrome (30).

### 2.3.3. A NIVEL LOCAL

En Puno en el año 2020, se realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud Puno,” el tipo de estudio fue descriptivo simple con diseño no experimental de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 31 enfermeras, tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia; para la recolección de datos se hizo una encuesta y el instrumento Inventario de Maslach. Se obtuvo los siguientes resultados que el 46.24% presentan un nivel de estrés laboral medio, mientras que el 8.60% presentan un nivel de estrés laboral alto; en cuanto a la dimensión de agotamiento emocional fue 64.52%; en la dimensión de despersonalización y por último en la dimensión de realización personal fue 64.52%. Llegando a la conclusión que la mayoría de las enfermeras presentan nivel de estrés laboral medio (31).

En Puno, en el año 2018 se publicó un estudio cuyo objetivo fue determinar el Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención REDESS de la provincia de Azángaro, el tipo de estudio fue descriptivo simple transversal, para la recolección de datos fue la encuesta, y se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory a muestra de 34 profesionales de enfermería .Se obtuvo los siguientes resultados, el 35.3% de enfermeras nombradas tienen un nivel bajo de Burnout y el 29.4% nivel medio; el 17.7% de enfermeras contratadas tiene un nivel bajo de Burnout. Según dimensiones, predominantemente se evidencia que el 52.9 % presentan nivel bajo, con respecto a la dimensión de agotamiento emocional el 35.5% tienen un nivel bajo, en la dimensión de despersonalización 55,9% presentan un nivel bajo, en la



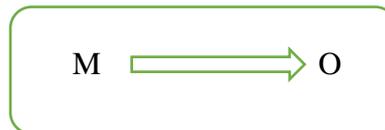
dimensión de realización personal 44.1% presentan un nivel Alto. Llegando a la conclusión que la mayoría de enfermeras que laboran en los establecimientos de primer nivel de atención de la REDESS Azángaro, presentan un nivel bajo de síndrome de Burnout con predominio en profesionales nombradas (32).

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio según Hernández R. et al (33) es de tipo descriptivo, porque describe el nivel de síndrome de Burnout de los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización; transversal debido a que la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento, en un tiempo determinado; diseño no experimental según Pineda E. & Alvarado E. (34) ya que no se manipula, ni se controla ninguna variable, se limita a observar y ver cambios, cuyo fin fue solamente recolectar información.



Donde:

M: Es la muestra conformada por las Enfermeras del área de hospitalización del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno.

O: Información recabada a través del cuestionario

#### 3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló en el departamento de Puno, provincia de Puno, distrito Puno, en el Hospital Manuel Núñez Butrón 2021, ubicado en el centro de la ciudad en el Jr. Ricardo Palma N°120 del barrio magisterial.

#### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por 112 profesionales de enfermería que laboran en área de hospitalización del Hospital Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno.



## MUESTRA:

El tipo de muestreo empleado, fue el tipo de muestro probabilístico estratificado donde se hizo la siguiente operación:

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{e^2.(N-1) + Z^2.p.q}$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población

Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e: Es la precisión o el error (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Reemplazamos valores

$$\frac{112(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (112 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = 86$$

La muestra estuvo conformada por 86 profesionales de enfermería de los distintos servicios.

Considerando que se tiene una población en diferentes servicios se tomó el muestro proporcional por estratos, se utilizó para ello el programa Epidat versión 4.2.

**Tabla 1.** Reparto de la muestra: Reparto proporcional al tamaño de los estratos  
(Tamaño de la muestra: 86)

<b>Nº ESTRATO</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>TAMAÑO DEL ESTRATO</b>	<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>
1	Emergencia	10	8
2	Quirófano	16	12
3	Cirugía	18	14
4	UCI	9	7
5	Medicina general	16	12
6	Gineco – Obstetricia	10	8
7	Pediatría	9	7
8	Neonatología	13	10
9	Alojamiento Conjunto	11	8
<b>TOTAL</b>		<b>112</b>	<b>86</b>

Fuente. Programa Epidat Versión 4.2.

#### **CRITERIOS DE INCLUSION:**

- Los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno – 2021.
- Los profesionales de enfermería que desean participar voluntariamente.
- Todos los profesionales que firmen el consentimiento informado.

#### **CRITERIOS DE EXCLUSION:**

- Profesionales de enfermería que no estén laborando por motivos de vacaciones o licencia o cargo administrativo.
- Profesionales de enfermería que no deseen participar en el estudio.

### 3.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	VALOR FINAL
Síndrome de burnout en los profesionales de enfermería.	El Burnout se define como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que generalmente ocurre entre individuos que trabajan en contacto directo con otras personas. En salud sobre todo en el personal de enfermería el Síndrome de Burnout puede presentarse con mayor incidencia debido a que la esencia de su trabajo está encaminada a la atención del ser humano en todas las etapas de su ciclo vital.	El Síndrome de Burnout es el conjunto de signos y síntomas psicológicos, fisiológicos y conductuales que refiere presentar el personal de enfermería como producto de su trabajo y que serán medidas mediante la aplicación del instrumento denominado Inventario de Maslach (MBI).	Agotamiento Emocional	9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20) 5 ítems	Bajo 0-18 Medio 19-20 Alto 27-54	Alto 75-90 Medio 59-74 Bajo 0-58
			Despersonalización	5 ítems (5,10,11,15 y 22)	Bajo 0-5 Medio 6-9 Alto 10-30	
			Falta de realización personal en el trabajo	8 ítems (4,7,9,12,17,18,19 y 21)	Bajo 0-33 Medio 34-39 Alto 40-48	



### 3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el inventario de Burnout inventory (MBI), (la versión que se emplea en personal de salud), mediante el análisis factorial de cada una de las subescalas: cuenta con una introducción, instrucciones seguidos de la información específica acerca del estrés laboral.

Este instrumento está conformado por 22 ítems con una escala tipo Likert, valoran 3 dimensiones:

Subescala de agotamiento emocional: Valora la vivencia de no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas, el puntaje por cada ítem es de 0-6, el puntaje por subescala es de una puntuación de 0-54, si presenta una puntuación mayor a 26 califica como indicio de Burnout.

Subescala de despersonalización: Valora el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo traducidos en frialdad y distanciamiento hacia los usuarios destinatarios del trabajo. Consta de 5 preguntas, el puntaje por cada ítem es de 0-6, el puntaje por subescala es de 0-30, si presenta una puntuación mayor a 9 califica como indicio de Burnout.

Subescala de realización personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal, especialmente, con relación al trabajo y habilidades profesionales. Consta de 8 preguntas, el puntaje por cada ítem es de 0-6, el puntaje por escala es de 0-48, si se presenta menos de 34 se considera como indicio de Burnout.

La calificación para medir el nivel de síndrome de Burnout, es el siguiente:



<b>NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT</b>	<b>PUNTAJE</b>
Alto	75-90
Medio	59-74
Bajo	0-58

#### **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:**

El instrumento Maslash Burnout Inventory (MBI), fue validada por el estudio de Neciosup G. & Lora M. (35) en el año 2020 en sus tesis titulada “ Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en tiempos de COVID 19”, desarrollada en la ciudad de Trujillo, obteniendo un valor de 0.82 de Alfa de Cronbach, por lo que resultó ser confiable.

#### **3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de datos se consideró los siguientes aspectos.

1. Para la aplicación del instrumento se solicitó la autorización al director y a la jefa de enfermeras del Hospital Manuel Núñez Butrón- Puno
2. Se visitó el Hospital para hacer la respectiva recolección de datos considerando en todo momento los protocolos de bioseguridad, portando un mandil desechable, mascarilla KN95, protector facial, guantes de procedimiento y alcohol en gel.
3. Se hizo la respectiva presentación, se solicitó el consentimiento informado al personal de enfermería, haciendo hincapié que los datos recolectados y los resultados obtenidos mediante su participación son estrictamente confidenciales.
4. Posterior a ello se procedió a realizar la aplicación del instrumento.
5. Las encuestas fueron respondidas en un promedio de 20 min por cada profesional de enfermería.



### 3.7. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos fueron procesados para su respectivo análisis e interpretados para lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Codificación de la información obtenida.
- Tabulación de datos.
- Vaciado de respuestas y elaboración de tablas estadísticas.

Los datos fueron sometidos a un análisis porcentual, procesados en el programa Excel 2016 y luego exportados al programa estadístico IBM SPSS v.25 en el que se calcularon los niveles del síndrome de Burnout, y las dimensiones de frecuencia y porcentaje, que fueron presentadas en tablas simples.

#### **ASPECTOS ÉTICOS:**

Durante la aplicación de los instrumentos se respetaron los siguientes aspectos de ética:

- Anonimato: Se aplicó el cuestionario indicado a los profesionales de enfermería encuestadas que la investigación es anónima y que la información obtenida es solo para fines de investigación.
- Privacidad: Toda la información recibida en el presente estudio se mantendrá en secreto y se evitará la exposición, respetando la intimidad de los sujetos de estudio, pues la información solo será útil para fines de investigación.
- Honestidad: Se comunicó a los profesionales de enfermería desde un inicio en qué consistía y cuál es el propósito del estudio antes de aplicar el cuestionario.



## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### OG

**Tabla 2.** Nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno – 2021.

Nivel de Síndrome de Burnout	N° de profesionales de enfermería	Porcentaje %
Alto	10	12%
Medio	50	58%
Bajo	26	30%
Total	86	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

En la tabla se observa que el 58% de profesionales de enfermería presentan un nivel medio de síndrome de burnout, seguido por el 30% con nivel bajo, por último, el 12% un nivel alto.



## OE1

**Tabla 3.** Nivel de agotamiento emocional en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

Nivel de agotamiento emocional	N° de profesionales de enfermería	Porcentaje %
Alto	20	23%
Medio	26	30%
Bajo	40	47%
Total	86	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

En la tabla se observa en relación a la dimensión agotamiento emocional que el 47% de profesionales de enfermería presentan un nivel bajo de SB, seguido por el 30% con un nivel medio y por último con 23% un nivel alto.



## OE2

**Tabla 4.** Nivel de despersonalización en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

Nivel de despersonalización	N° de profesionales de enfermería	Porcentaje %
Alto	27	32%
Medio	26	30%
Bajo	33	38%
Total	86	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

En la tabla se observa respecto a la dimensión despersonalización en el profesional de enfermería el 38% presenta un nivel bajo, seguido por el nivel alto con 32% y por último nivel medio con 30%.



### OE3

**Tabla 5.** Nivel de realización personal en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

Nivel de realización personal	N° de profesionales de enfermería	Porcentaje %
Alto	39	45%
Medio	26	30%
Bajo	21	25%
Total	86	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

En la tabla se observa respecto a la dimensión realización personal en el profesional de enfermería el 45% presenta un nivel alto, seguido por el nivel medio con 30% y por último nivel bajo con 25%.



## 4.2. DISCUSIÓN

El síndrome de Burnout para la Organización Mundial de la Salud, es considerada como una patología que afecta la salud mental, caracterizada por un desgaste emocional, actitudes negativas frente a las labores y una incapacidad para poder realizarlas(36).

Según Maslach define al Burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que se da por la tensión crónica en consecuencia de la interacción conflictiva entre el empleado y su trabajo.

Chernis (1982) divide en 3 etapas al síndrome de Burnout; donde la primera fase consiste en un desequilibrio entre las demandas de la responsabilidad que desempeña y los recursos con los que cuenta, para poder cumplirlas; en la segunda etapa está el agotamiento emocional donde se produce una respuesta emocional inmediata de la persona ante el desequilibrio, donde se manifestara con emociones como preocupación, tensión, fatiga; en la última etapa es el afrontamiento, que genera cambios a nivel de conductas y actitudes del trabajador, que trae como consecuencia un trato impersonal, frío, cínico hacia los pacientes.

Las enfermeras están expuestas al riesgo de presentar síndrome de Burnout por su alta responsabilidad laboral, largas jornadas de trabajo, además de la exigencia y sobrecarga de tareas. Las condiciones de trabajo desfavorables, la sensación de impotencia ante una enfermedad nueva y altamente contagiosa son los principales factores que han contribuido al deterioro de la salud mental de los profesionales sanitarios que trabajan en hospitales en todo el mundo.

Dentro de los niveles clínicos de Burnout están: Bajo; dentro de este nivel se presencian leves quejas sobre el cansancio, con dificultades a la hora de levantarse



por las horas de la mañana. Medio; dentro de este nivel se conllevan a problemas de cinismo, aislamiento emocional dentro de un entorno, falta de confianza y contrariedad dentro del ámbito laboral. Alto; dentro de este nivel se conllevan riesgos desde la medicación con diferentes psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de drogas y alcohol; aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.

Por ello se reflejan los siguientes resultados donde se pudo observar que un porcentaje muy significativo de los profesionales de enfermería tienen un nivel medio de síndrome de Burnout y una cantidad menor al 50% presentan un nivel alto.

Comparando estos resultados con los reportados por Montoya M. at el (24) en el país de México menciona que también encontró un nivel medio de síndrome de Burnout; probablemente se deba a que no hubo demanda de pacientes, ya que yacía un temor de acudir a los centros hospitalarios porque existía una mala información de llegar a fallecer si buscaban ayuda médica, además que solo laboraban un promedio de 12 horas y solo se atendían casos de emergencias, todo esto sumado al confinamiento social. Mientras que, a diferencia de nosotros en los estudios realizados por Aquia E. (32) en la ciudad de Azángaro concluye que la mayor parte de las enfermeras presenta un nivel bajo de síndrome de Burnout, lo cual se puede atribuir a que los establecimientos de salud no estaban categorizados para atender a pacientes COVID o atenciones primarias, ya que hubo restricciones y limitaciones en el primer nivel de atención debido a la falta de capacidad de servicio, deficiente presupuesto, falta de dotación de equipos de protección personal.

Los resultados fueron, que los profesionales de enfermería en su mayoría presentan un nivel bajo de agotamiento emocional; posiblemente debido al cansancio



emocional, desgaste en el trabajo, sentirse cansado de trabajar con personas durante todo el día, excesivas horas de trabajo, estar al límite de sus posibilidades, frustración ante el paciente por no poder ayudarlo, tal como lo menciona Maslach y Jackson donde indica que la presencia de agotamiento emocional se manifiesta por síntomas emocionales y físicos. Los resultados encontrados son parecidos al estudio realizado en Lima en el año 2020 en el Hospital arzobispo Loayza por Culquicondor R. (30) donde indica que el mayor porcentaje de profesionales de enfermería presentan un nivel bajo en la dimensión agotamiento emocional, esto se debe probablemente a que estas dos instituciones pertenecen al Ministerio de salud, además de que no fueron designados como centros para la atención directa de pacientes con diagnóstico COVID; a diferencia de nuestro estudio Muñoz S. et al (23) realizado en Colombia en el año 2018 encontró un nivel alto en la dimensión agotamiento emocional y se podría afirmar que esto se debe a que el estudio es un ámbito diferente donde atienden a cantidades grandes de enfermos.

En la dimensión despersonalización se observó que gran parte de los profesionales de enfermería presentan un nivel bajo; manifestado con actitudes negativas hacia el paciente ,como angustia, el trato inhumano, falta de interés en el trabajo, así lo indica Maslach y Jackson la despersonalización es cuando el trabajador desarrolla sentimientos respuestas, actitudes de manera negativa agregada a la irritabilidad, enojo, ira , falta de motivación para desarrollar sus actividades todo esto dificulta en la recuperación, rehabilitación del paciente que está hospitalizado por alguna enfermedad a ello se suma la ausencia a su rendimiento.(37) De la misma manera Vanesa M. & Adriana E. mencionan que en la despersonalización los trabajadores muestran situaciones de preocupación las cuales provoca una sensación de vacío en su interior por la excesiva carga laboral y optan por distanciarse con su



entorno en el trabajo. Los resultados encontrados son parecidos al estudio de Montoya M. et al (24) realizado en México en el año 2020 donde indica que el mayor porcentaje de profesionales de enfermería presentan un nivel bajo en la dimensión despersonalización, esto podría ser debido a que la presente investigación fue estudiada en los profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización; a diferencia de nuestros resultados Calle H. (5) en su estudio realizado en el país vecino de Bolivia encontró que en su mayoría, los profesionales de enfermería presentan un nivel alto de despersonalización esto se debe a que los profesionales de enfermería estudiadas trabajan netamente en el área de cuidados intensivos, es por ello que estaban más expuestas a presentar el síndrome de Burnout.

Los resultados mostraron que la mayoría de los profesionales de enfermería presenta un alto nivel de realización personal; para Maslach y Jackson la baja realización personal considera carencia de logros, la percepción de falta de productividad e incompetencia en el trabajo, así como por falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente y por ello lleva al profesional a preguntarse las razones por las cuáles está realizando un determinado trabajo, o porqué aún permanece en esa institución. Esta falta hace que los trabajadores con Burnout sientan que han cometido un error al elegir su carrera y no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido. Los resultados encontrados son parecidos al estudio de Flores L. (26) realizado en Cajatambo - Lima en el año 2020 en el Hospital de Barranca, donde indica que el mayor porcentaje de profesionales de enfermería presentan un nivel alto en la dimensión realización personal, esto se debería probablemente a que la mayoría de las enfermeras que estaban laborando durante esta pandemia fueron jóvenes, no presentaban un temor mayor hacia la nueva enfermedad, si no que estaban más empoderados en servir a la sociedad,



ayudar en la recuperación de los pacientes lo que indica que las enfermeras de este centro hospitalario se sienten motivados con el trabajo, disfrutan las responsabilidades que desempeñan en su labor diaria, el trabajar con personas es una manera de brindar su ayuda y empatía como ser humano contando con la vocación de servicio hacia las personas que más lo necesitan; por lo que se afirma que los profesionales de enfermería se sentían satisfechos con el trabajo, pero estaban en proceso de alcanzar capacidades y actitudes que determinan una alta realización personal; a diferencia de nuestro estudio Flores L. & Obregón K. (28) en su investigación realizada en Huarney en el Hospital de Apoyo de la provincia de Ancash encontró un nivel regular en la dimensión realización personal, esto sería a causa de que en esta población de estudio se presentó altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización por ello es que trajo como consecuencia que las enfermeras de este Hospital tengan un bajo nivel de realización personal.

Durante la recolección de datos para el estudio se presentaron ciertas limitaciones, tales como, el ingreso al Hospital para poder realizar las encuestas debido a la pandemia, así como también la dificultad del tiempo ya que los profesionales de enfermería se encontraban ocupadas debido a la gran cantidad de pacientes y el contar solo con una enfermera para todo el servicio fue una limitación ya que no contaban con disponibilidad para responder las encuestas, por otro lado, algunas de Lic. en enfermería de varios servicios no deseaban participar en el estudio.



## V. CONCLUSIONES

**Primera:** El nivel del síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón de Puno es medio, lo que significa que más de la mitad de las enfermeras presentan alteraciones en el sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, pesimismo, incremento del ausentismo laboral, fatiga sin ninguna razón.

**Segunda:** El síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería respecto de la dimensión agotamiento emocional es de nivel bajo, lo que significa que casi la mitad de las enfermeras, se encuentran satisfechas con su trabajo, disfrutan estar con los pacientes, sienten que el trabajo no es cansado.

**Tercera:** El síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería respecto de la dimensión despersonalización es de nivel bajo, lo que significa que la tercera parte de las enfermeras son humanas con los pacientes, los ayudan en su recuperación, manteniendo una buena relación con los pacientes y compañeros de trabajo, se adaptan a cualquier situación.

**Cuarta:** El síndrome de burnout, en los profesionales de enfermería, respecto a la realización personal, gran porcentaje alcanzo nivel alto, lo que significa que los profesionales de enfermería se sienten realizadas, motivadas con su trabajo, se sienten a gusto consigo mismas, sienten que el trabajo les permite crecer profesionalmente.



## VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** A la Dirección del Hospital Manuel Núñez Butrón que se apliquen los lineamientos y políticas de protección a los profesionales de salud, que evite la presencia de problemas como el síndrome de Burnout hacia los profesionales de enfermería.
- Segunda:** A la jefatura de enfermería que sigan manteniendo las estrategias y programas orientadas como la mejora del clima organizacional dirigidas a la prevención del síndrome de Burnout.
- Tercera:** A los profesionales de enfermería que sigan fortaleciendo la capacidad de afrontamiento y la práctica de habilidades sociales para un buen desenvolvimiento en el Hospital.
- Cuarta:** A los egresados de enfermería que desarrollen prácticas y actitudes positivas en el trato al paciente, empatía, durante el ejercicio profesional.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García AJ. Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19 : un semáforo naranja en la salud mental. 2020;52(1).
2. Sociedad Española de Psiquiatría. Cuidando la salud mental del personal sanitario. Soc Española Psiquiatría [Internet]. 2020;3(2):1–4. Available from: [http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://www.sepsiq.org/file/InformacionSM/SEP COVID19-Salud Mental personal sanitario.pdf](http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://www.sepsiq.org/file/InformacionSM/SEP%20COVID19-Salud%20Mental%20personal%20sanitario.pdf)
3. Torres M, Sánchez S, Salamanca A. Enfermera con Síndrome de Burnout. Rev enfermería docente. 2015;104(104):39–43.
4. Johan B, Gómez A, Karen M, Alagón R. “ Síndrome de Burnout en Licenciados en Enfermería que Laboran en la Micro Red Anta , Cusco - 2018 .” Univ Andin del Cusco [Internet]. 2019;1–94. Available from: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2947/1/Johan\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2947/1/Johan_Tesis_bachiller_2019.pdf)
5. Calle Quiñajo HC. Nivel Del Síndrome De Burnout Durante La Pandemia Covid-19 En El Personal De Enfermería De La Unidad De Cuidados Intensivos Neonatales Del Hospital Municipal Boliviano Holandés, El Alto, Gestión 2020. 2020;53(9):1689–99.
6. Cecilia V. “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.” Hum Relations [Internet]. 2020;3(1):1–8. Available from: [http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=bth&AN=92948285&site=eds-live&scope=site%0Ahttp://bimimpactassessment.net/sites/all/themes/bcorp\\_impact/pdfs/em\\_stakeholder\\_engagement.pdf%0Ahttps://www.globebus.com/help/helpFiles/CDJ-Pa](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=bth&AN=92948285&site=eds-live&scope=site%0Ahttp://bimimpactassessment.net/sites/all/themes/bcorp_impact/pdfs/em_stakeholder_engagement.pdf%0Ahttps://www.globebus.com/help/helpFiles/CDJ-Pa)
7. Calsina I. Nivel de estrés de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital ESSALUD III. 2012;
8. Machicado Huaycani Y. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del



- profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón Puno - 2016. 2017;120. Available from: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado\\_Huayca\\_ni\\_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3472/Machicado_Huayca_ni_Yamali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Faúndez VO. Comprendiendo el burnout, Ciencia y trabajo. Cienc y Trab [Internet]. 2017;59–63. Available from: <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
  10. Gil-Monte PR. El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Síndrome De Burnout) En Profesionales De Enfermería. Rev Electrónica Int PSY [Internet]. 2003;1(1):19–33. Available from: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
  11. Goldin V. El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vestn North Fed Univ Ser "Humanitarian Soc Sci. 2016;(2):149–53.
  12. Vanessa M, Adriana A. Dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores de asap venezuela en caracas, durante el año . 2016;
  13. Palomino RA. Síndrome de Burnout y su relación con el clima institucional en las instituciones educativas públicas - UGEL 01 – Lurín – Lima – 2018. 2019;1–126.
  14. Martínez Pérez A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Acad. 2010;0(112):42.
  15. Silva-Gomes RN, Silva-Gomes VT. Pandemia de la COVID-19: síndrome de Burnout en profesionales sanitarios que trabajan en Hospitales de campaña en Brasil. Enfermería Clínica. 2021;31(2):128–9.
  16. Invitado E, Occidente G De. Prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de la salud ante pandemia de COVID-19. Salud JALISCO [Internet]. 2021;8(2448–8747):20,21. Available from: [https://ssj.jalisco.gob.mx/sites/ssj.jalisco.gob.mx/files/revista\\_saludjalisco\\_4\\_edicion\\_especial\\_2021\\_0.pdf#page=22](https://ssj.jalisco.gob.mx/sites/ssj.jalisco.gob.mx/files/revista_saludjalisco_4_edicion_especial_2021_0.pdf#page=22)
  17. Mulet Perez A, Mulet Gamez A. Propuesta de desarrollo conceptual en función del diagnóstico médico. Correo Cient Médico (revista en internet) [Internet].



- 2019;23(4):26. Available from: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95735>
18. Fornica N, Rojas Y, Muñoz C. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería , en el servicio de Terapia Intensiva Pediátrica. 2015;1–74. Available from: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/10155/formica-natal.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/10155/formica-natal.pdf)
  19. Huayhua M. Cansancio Emocional e Inteligencia Emocional en Trabajadores de una Empresa Privada de Vigilancia de Lima Metropolitana. 2018;50. Available from: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3685/1/2018\\_Romero-Méndez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3685/1/2018_Romero-Méndez.pdf)
  20. Pegalajar Palomino M del C. Análisis del autoconcepto y realización personal: nuevos desafíos en la formación inicial del profesorado. Context Educ Rev Educ. 2017;20(20):95.
  21. Zerbini I, Ebigo A, Reicherts P, Kunz M, Messman H. Psychosocial burden of healthcare professionals in times of COVID-19 - a survey conducted at the University Hospital Augsburg. Ger Med Sci [Internet]. 2020;22:18. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32595421/>
  22. Zhang Y, Wang C, Pan W, Zheng J, Gao J, Huang X, et al. Stress, Burnout, and Coping Strategies of Frontline Nurses During the COVID-19 Epidemic in Wuhan and Shanghai, China. Front Psychiatry [Internet]. 2020;11. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33192686/>
  23. Muñoz Bravo SF, Ordonez Villota JN, Solarte Moncayo MN, Valverde Cerón YC, Villarreal Castro S, Zemanate Pérez ML. Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José- Popayán, 2015. Rev Médica Risaralda. 2018;24(1):28.
  24. Montoya MSR, Peña SLP, Villa EAH, Hernández RI, Vargas MR, Ocaño MAF. Burnout syndrome in nursing personnel working in the critical care and hospitalization units. Enferm Glob. 2020;19(3):479–506.
  25. Vinueza Aldaz, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, E & Vinueza, M. A. (Burnout syndrome among Ecuadorian medical doctors and nurses during COVID-19 pandemic). Psychiatr Damubina. 2019;19(1):1–21.



26. Flores Pajuelo LA, Obregon Mejia KK. Síndrome de burnout en enfermeros del área asistencial del Hospital Barranca - Cajatambo 2020. 2021;1–57. Available from:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62560/Flores\\_PLA-Obregon\\_MKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62560/Flores_PLA-Obregon_MKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
27. Chavez J, Chileno E, Torres N. Grado de estrés laboral en enfermeras del área de Hospitalización del Hospital de Ica 2021. Univ Auton Ica. 2021;
28. Yarleque Cabello RR. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del área de Hospitalización del área COVID 19 del hospital de apoyo Huarney 2020. 2015;1–61.
29. Martinez Napán GW. Nivel del síndrome de Burnout en las enfermeras de centro quirúrgico de una clínica en Lima Metropolitana. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2017;92. Available from:  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7059>
30. Culquicondor R. Síndrome Burnout en personal de Enfermería del área COVID-19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2020. Repos Universidad Norbert Wiener [Internet]. 2020;44. Available from:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3934>
31. Jinez R. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital III ESSALUD PUNO – 2019. Univ Nac del Altiplano [Internet]. 2019;78. Available from: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>
32. Aquia E. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención redess Azángaro, Puno-2016. Univ Nac del Altiplano [Internet]. 2018;67. Available from:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9643/Aquia\\_Mendoza\\_Edith\\_Luzgarda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9643/Aquia_Mendoza_Edith_Luzgarda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. Hernández R, Fernandez C, Baptista M del P. Metodología de la Investigación. Sexta Edic. Mexico; 2014. 92 p.
34. Pineda E, Alvarado E. Metodología de la Investigación. 2008th ed. Washington; 2008. 69 p.



35. Giancarlo N, Miryam L. Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal de una clínica de especialidades en Trujillo en tiempos del COVID-19. Psikol Perkemb [Internet]. 2021;0–1. Available from: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
36. OMC. La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado” [Internet]. Organizacion medica colegial España. 2021 [cited 2021 Nov 21]. p. 1. Available from: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
37. Sauñe Oscco W, Bendezú Sarcines CE, Oscco Torres O. Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. Rev méd panacea [Internet]. 2012;2(3):91–4. Available from: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139/137>



## ANEXOS

### ANEXO 01. INSTRUMENTO

#### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL SINDROME DE BURNOUT MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

El siguiente cuestionario tiene como objetivo recopilar datos con la ayuda de una serie de enunciados relacionados a su trabajo y sus sentimientos respecto a él.

#### INSTRUCCIONES:

Marque con una (X) las casillas que usted considere conveniente. Conteste cada pregunta con la mayor sinceridad posible, para lo cual tenga en cuenta las siguientes alternativas:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

N°	PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5	6
1	AE Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a mi jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	RP Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.							
5	D Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	AE Siento que trabajar todo el día con gente me cansa.							
7	RP Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	AE Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	RP Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los pacientes a través de mi trabajo.							
10	D Siento que me hecho más duro con los pacientes.							
11	D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	RP Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	AE Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	D Siento que realmente no me importa lo que ocurra con mis pacientes.							
16	AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18	RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19	RP Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.							
20	AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	D Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas.							



## ANEXO 02. CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, en base a lo expuesto en el presente documento, acepto voluntariamente participar en la investigación titulada “SINDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN TIEMPOS DE COVID 19, EN EL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON – PUNO- 2021”, dirigida por el bachiller de enfermería, KEILA FLOR TURPO MAMANI investigador(a) de la Universidad Nacional Del Altiplano – Puno.

He sido informado(a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Reconozco que la información que provea en este estudio es estrictamente confidencial y anónima. Además, esta no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio.

He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a la estudiante que está a cargo de esta investigación al número de teléfono: 929124672

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al Investigador Responsable del proyecto 929124672.

\_\_\_\_\_  
Firma Del Participante:

\_\_\_\_\_  
Número De DNI:

\_\_\_\_\_  
Firma Del Investigador



## ANEXO 03. HOJA INFORMATIVA

### HOJA INFORMATIVA

TITULO: “SINDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN TIEMPOS DE COVID 19, EN EL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON – PUNO- 2021”

Estimad(a), Lic. reciba usted un cordial saludo. Yo, Keila Flor Turpo Mamani, Bachiller de la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de enfermería, me encuentro realizando un estudio de investigación, para ello, se tiene como objetivo general Determinar el nivel de Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno - 2021, para lo cual se le hará una encuesta, para posteriormente contestar un cuestionario que consta de 22 ítems.

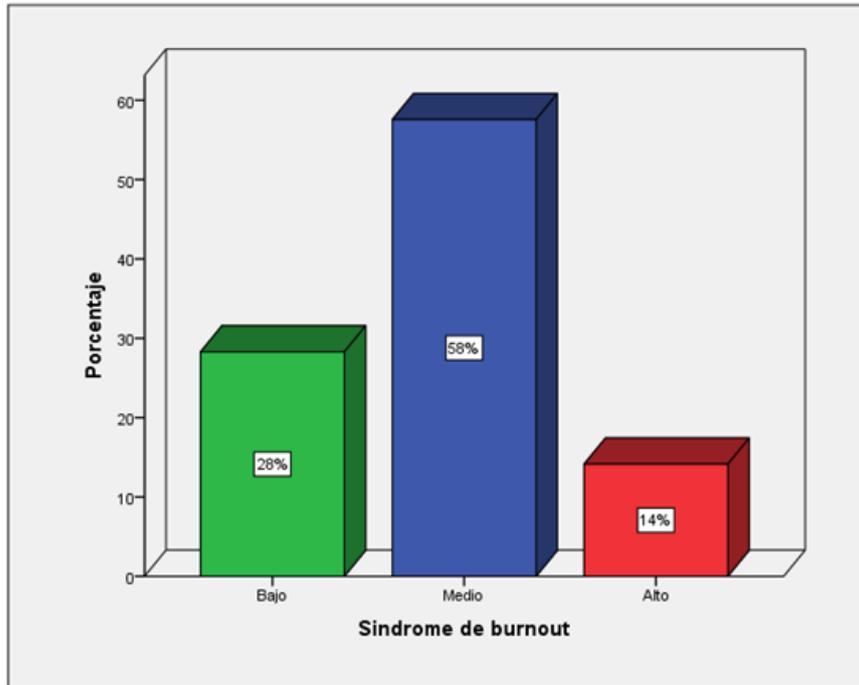
Toda la información recogida en el instrumento que se le brindara es totalmente ANONIMA y será tratada de manera confidencial. En ningún caso se publicarán sus resultados individuales, ni ningún tipo de información que pudiera identificarle.

La participación en este estudio es de manera voluntaria y usted puede retirarse en cualquier momento sin tener que dar explicaciones ni sufrir ninguna penalización por ello .al finalizar el estudio, me comprometo a explicar los resultados a todos los participantes que estén interesados en conocerlos, y así lo indiquen.

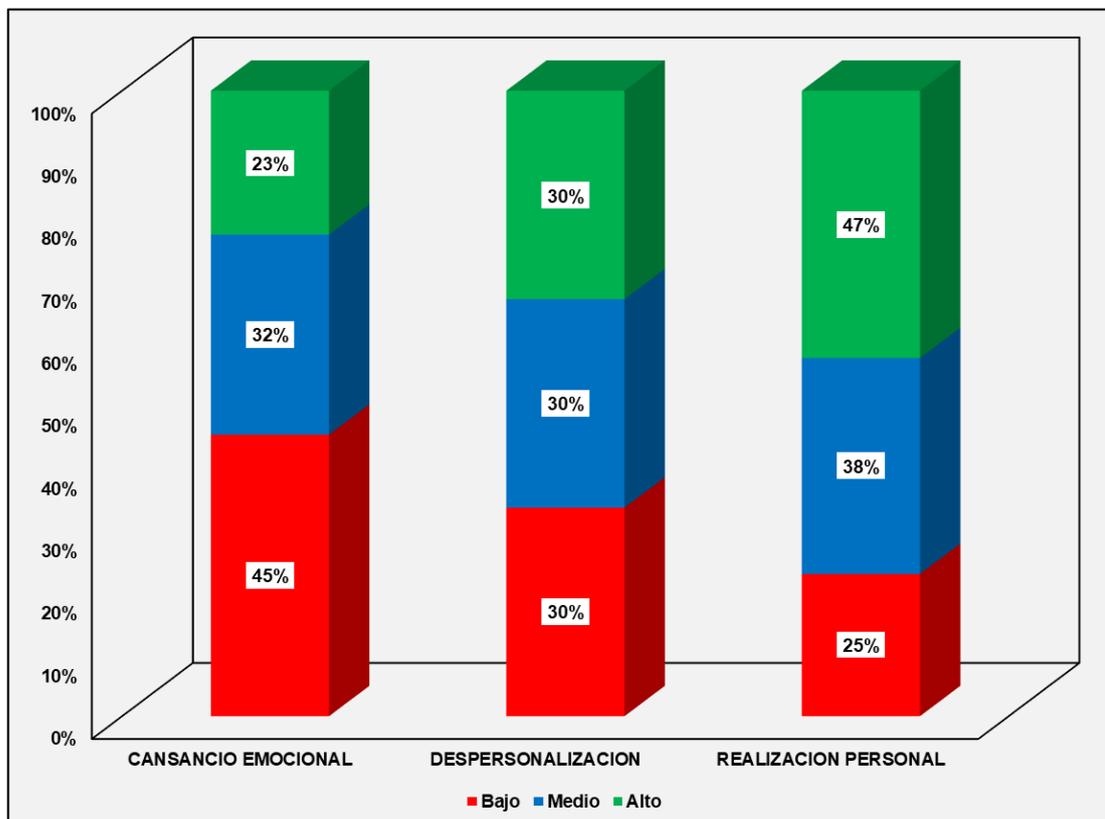
Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas ahora o en cualquier momento de su participación. Y si siente que de alguna manera se está vulnerando su intimidad o sus derechos personales, puede comunicarse a mi persona al teléfono :929124672

## ANEXO 04. GRÁFICOS

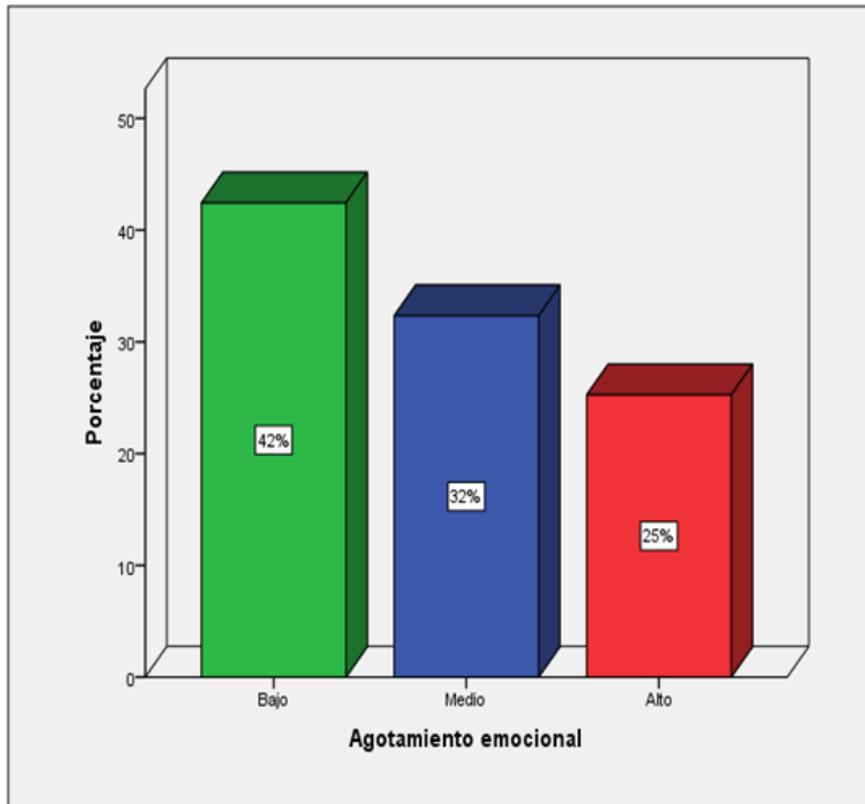
**Gráfico 1:** Síndrome de burnout en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.



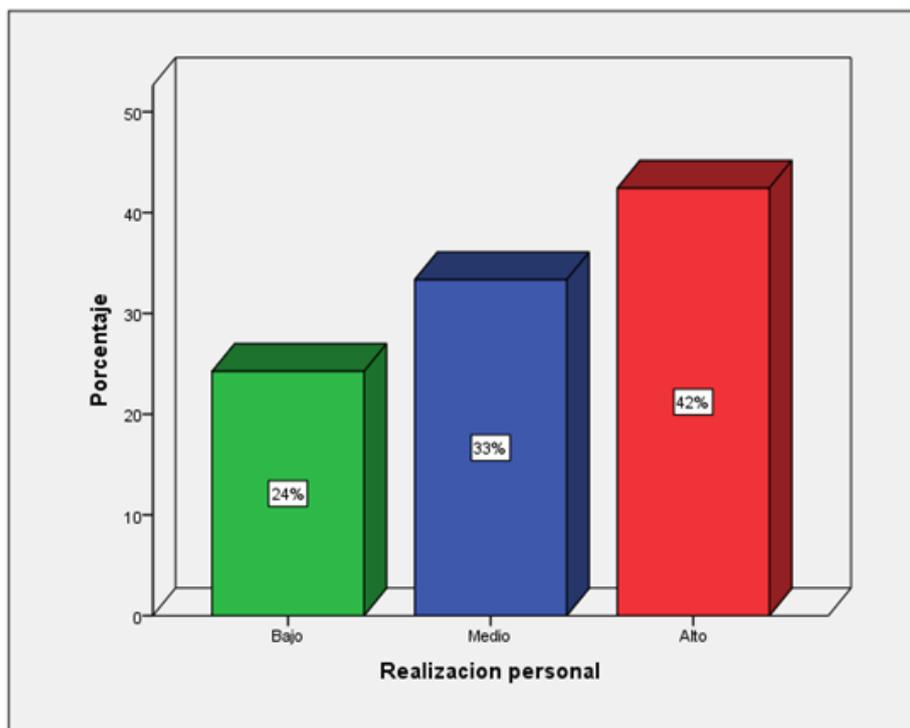
**Gráfico 2:** Síndrome de burnout por dimensiones en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.



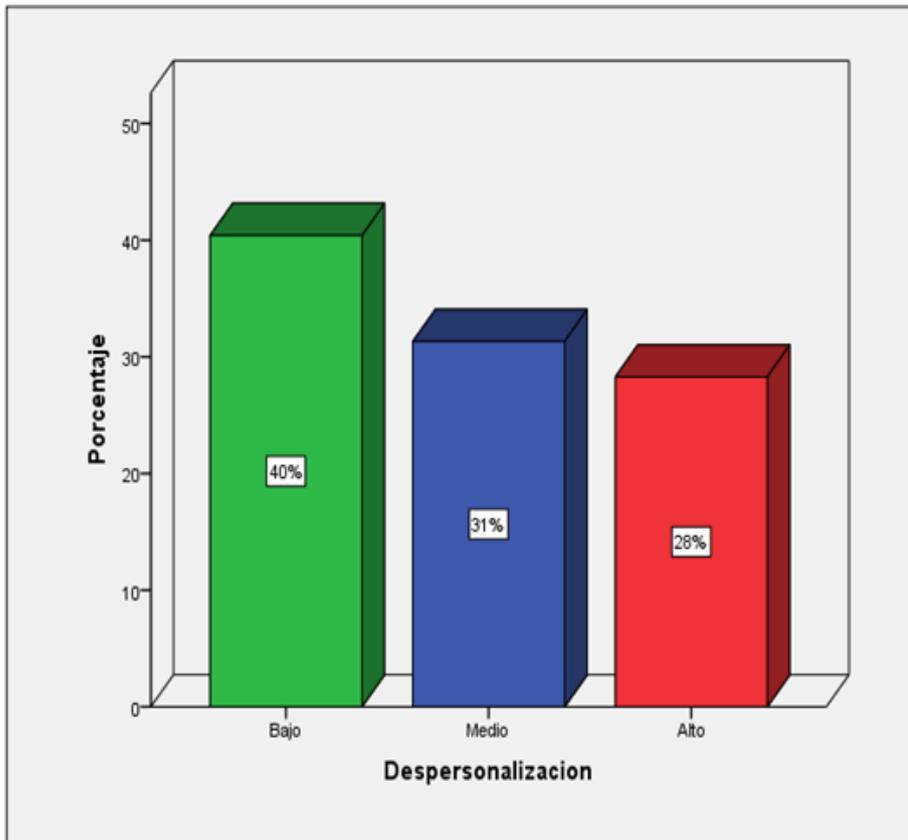
**Gráfico 3:** Agotamiento emocional en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.



**Gráfico 4:** Despersonalización en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.

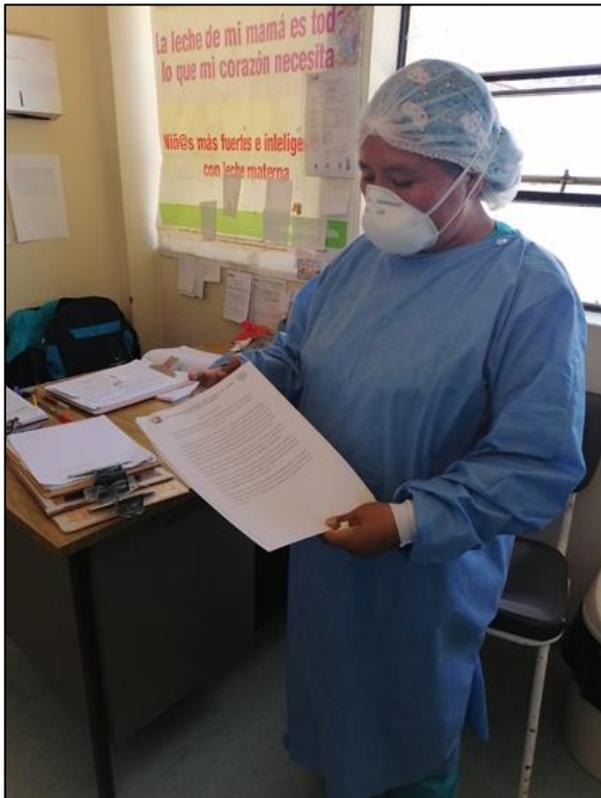


**Gráfico 5:** Realización personal en profesional de enfermería en tiempos de COVID 19 en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno-2021.



## ANEXO 05. FOTOGRAFÍAS

**Foto 1:** Servicio de alojamiento conjunto



**Foto 2:** Servicio de cirugía





ANEXO 06. CARTA DE PRESENTACIÓN



*Universidad Nacional del Altiplano de Puno*  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
Ciudad Universitaria Telefax (051)363862 – Casilla 291  
Correo institucional: [fe@unap.edu.pe](mailto:fe@unap.edu.pe)



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"*



Puno C.U., 07 de setiembre de 2021

**OFICIO N° 508-2021-D-FE-UNA-PUNO**  
Señor Dr.  
**NATALÍ ABAD ILLACUTIPA MAMANI**  
Director del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno

Atto.  
Lic. Isaac Rodríguez Quispe  
Jefe de Departamento de Enfermería HRMNB - Puno  
Ciudad.-

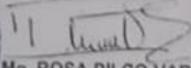
**ASUNTO: PRESENTA Y SOLICITA BRINDAR FACILIDADES A EGRESADA F.E.**

Es muy grato dirigirme a usted, para expresarle un cordial saludo, al mismo tiempo presento a la Srta. KEILA FLOR TURPO MAMANI, egresada de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, con el fin de solicitar a su representada se sirva autorizar y brindar las facilidades del caso a la egresada citada, para la ejecución del Proyecto de Investigación de Tesis indicada, bajo la dirección de la Docente: Dr.Cn. Haydee Celia Pineda Chaiña.

RESPONSABLE	TITULO DEL PROYECTO DE TESIS
KEILA FLOR TURPO MAMANI <a href="mailto:jadetbourdon@gmail.com">jadetbourdon@gmail.com</a>	"Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería en Tiempos de COVID 19, en el Hospital Manuel Núñez Butrón Puno - 2021".

Agradeciendo su amable atención, renuevo a usted mi mayor consideración personal.

*Atentamente,*


  
**Mg. ROSA PILCO VARGAS**  
Decana de la Facultad de Enfermería  
UNA - Puno

C.c.  
Archivo.  
RPV/crlc.



ANEXO 07. CARTA DE AUTORIZACIÓN



PERÚ Ministerio de Salud

**REGION DE SALUD PUNO**  
**"HOSPITAL REGIONAL "MANUEL NÚÑEZ BUTRON"**  
 UNIDAD DE APOYO A LA INVESTIGACION Y DOCENCIA  
 Jr. Ricardo Palma N° 120 – Telefax: 351021 – Telef.: 369696 – 367777

---

*"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"*

Puno, 15 de Setiembre del 2021.

OFICIO N° 066 -2021 - UAID - HR "MNB"-PUNO.

Señor Lic.:  
**ISAAC RODRIGUEZ QUISPE.**

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.**

Presente.-

**ASUNTO: Presentación de Tesista.**

*Es grato dirigirme a usted para saludarle y presentar a la Srta. Keila Flor TURPO MAMANI, egresada de la Universidad Nacional del Altiplano de la Facultad de Enfermería, quien realizara el Proyecto de Investigación Titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN TIEMPO DE COVID 19, EN EL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN - 2021" con Autorización de su Jefatura a partir de la fecha. Se solicita brindar las facilidades del caso.*

*Es propicia la oportunidad para expresarle mis consideraciones más distinguidas.*

*Atentamente,*

AIM  
CC.Arch. Direcc.  
UAID.



*[Firma]*  
 Dra. J. MARTA BEJARARONI  
 JEFE DE UAID  
 CMP. 18530 RNE. 12129



SECRETARIA DE PUNO ENFERMERIA  
 RECEPCION  
 FE. N° 21/09/21  
 HORA \_\_\_\_\_  
 FIRMA \_\_\_\_\_  
 PASAR A \_\_\_\_\_



### ANEXO 08. DATOS RECOPIADOS

SINDROME DE BURNOUT																					Formula suma				Funcion SI					
P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5	P10	P11	P15	P22	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21	Dim1	Dim2	Dim3	var1	Dim1	Dim2	Dim3	var01	
AE	AE	AE	AE	AE	AE	AE	AE	AE	D	D	D	D	D	RP	RP	RP	RP	RP	RP	RP	RP									
1	0	0	0	0	1	3	3	3	1	0	4	1	0	2	6	2	5	6	1	5	3	4	11	7	32	50	3	2	3	3
2	1	0	1	2	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	6	6	6	6	6	5	6	2	7	2	43	52	3	3	1	3
3	1	0	1	1	1	0	0	3	0	3	1	0	0	4	4	5	5	6	6	5	5	8	4	40	52	3	3	1	3	
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	3	6	6	3	6	6	6	3	1	42	46	3	3	1	3	
5	1	3	2	1	0	1	6	0	0	2	2	1	0	1	6	5	5	4	5	5	6	4	14	6	40	60	3	2	1	2
6	2	0	1	1	4	0	2	3	1	2	0	2	3	6	4	6	6	5	5	4	5	5	14	13	40	67	3	1	1	2
7	1	0	1	1	1	0	5	2	2	1	2	3	3	0	4	5	5	4	5	5	6	5	13	9	39	61	3	2	2	2
8	3	1	0	2	0	2	3	1	2	1	2	0	0	2	4	6	2	4	2	3	6	6	14	5	33	52	3	3	3	3
9	1	2	3	2	0	6	6	6	3	1	3	1	2	1	6	4	5	5	5	4	6	5	29	8	40	77	1	2	1	1
10	0	0	5	0	4	1	3	3	1	0	1	1	2	4	3	5	5	4	5	4	5	5	17	5	35	57	3	3	2	3
11	3	6	0	2	5	3	1	2	3	3	3	1	2	1	5	6	5	4	6	4	5	25	10	40	75	2	1	1	2	
12	5	4	4	4	6	1	2	0	1	1	2	0	0	2	5	2	5	3	4	6	1	5	27	5	31	63	1	3	3	2
13	4	2	5	5	2	3	6	4	1	1	1	5	3	5	5	5	0	5	0	1	5	32	11	26	69	1	1	3	2	
14	2	0	5	2	1	2	1	6	1	1	0	1	0	2	5	3	4	4	6	6	4	5	20	4	37	61	2	3	2	2
15	1	1	1	1	5	2	3	4	4	1	1	3	2	1	3	5	4	0	6	5	3	3	22	8	29	59	2	2	3	3
16	0	5	1	2	0	2	1	1	1	0	1	0	2	0	3	6	5	5	2	6	5	3	13	3	35	51	3	3	2	3
17	1	2	1	3	1	3	2	1	5	3	2	1	2	1	6	5	6	6	5	6	5	19	9	44	72	2	2	1	2	
18	3	3	2	1	1	0	2	1	5	1	1	1	2	0	5	6	5	6	5	6	4	18	5	42	65	3	3	1	2	
19	1	4	1	1	4	4	2	3	4	1	5	1	0	1	6	6	5	2	2	2	5	2	24	8	30	62	2	2	1	2
20	0	1	1	1	0	2	4	4	4	0	1	1	0	1	5	5	6	5	5	4	6	17	3	41	61	3	3	1	2	
21	3	0	1	0	5	0	6	3	5	4	4	0	4	1	3	3	5	4	5	5	5	23	13	35	71	2	1	2	2	
22	4	0	1	0	5	0	4	4	3	2	2	1	0	1	5	6	6	3	6	5	5	21	6	41	68	2	2	1	2	
23	2	4	0	2	1	1	1	0	3	0	0	1	1	0	4	1	6	4	5	2	5	5	16	2	32	50	3	3	3	3
24	4	4	2	2	0	1	1	3	6	1	0	0	1	6	2	5	5	3	3	2	4	5	22	8	29	60	2	2	3	2
25	0	5	4	0	3	0	3	6	1	1	4	2	3	5	4	5	6	4	3	2	5	22	11	34	67	2	1	2	2	
26	3	2	6	6	1	2	2	3	3	1	0	1	3	1	6	5	5	5	5	5	5	28	6	41	75	1	2	1	2	
27	3	2	3	1	1	1	4	6	3	0	1	1	1	2	3	6	6	6	5	5	6	24	5	43	72	2	3	1	2	
28	2	3	3	0	5	1	0	2	1	1	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	17	9	37	63	3	2	2	2	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	5	6	3	1	0	0	39	39	3	3	2	3
30	2	0	4	0	5	5	0	6	5	0	1	1	3	4	5	2	6	6	2	6	6	27	9	39	75	1	2	2	2	
31	5	1	0	1	1	3	6	2	0	3	0	4	2	3	3	6	0	3	2	6	3	4	19	12	27	58	2	1	3	3
32	1	1	0	2	0	0	2	1	5	0	0	1	1	3	6	6	4	6	6	4	6	5	12	5	43	60	3	3	1	2
33	0	0	5	4	1	3	4	5	1	1	2	1	2	5	6	6	6	3	6	3	6	26	7	41	74	2	2	1	2	
34	1	1	1	3	1	2	3	5	1	2	3	6	2	6	6	6	4	4	3	6	6	18	14	41	73	3	1	1	2	
35	1	3	3	1	2	0	3	1	3	1	1	0	2	2	3	6	6	6	6	6	5	17	6	44	67	3	2	1	2	
36	3	1	1	2	1	3	1	0	6	0	1	0	1	1	6	6	6	6	4	6	2	6	18	3	42	63	3	3	1	2
37	5	0	0	2	3	1	3	1	4	0	1	2	2	2	6	6	6	4	4	3	5	4	19	7	38	64	2	2	2	2
38	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	0	4	2	6	6	6	6	6	6	16	4	42	62	3	3	1	2	
39	2	4	4	1	2	1	2	1	1	0	1	3	0	1	4	5	5	2	5	0	0	18	5	26	49	3	3	3	3	
40	4	1	0	0	3	0	1	0	1	0	1	1	0	1	5	5	5	6	6	6	6	4	10	3	43	56	3	3	1	3
41	3	0	2	1	1	3	4	5	5	1	2	1	5	1	6	5	4	0	5	2	4	24	10	27	61	2	1	3	2	
42	2	4	1	2	5	2	0	6	5	2	0	3	1	3	3	5	6	0	1	0	0	27	9	15	51	1	2	2	3	
43	1	3	1	3	3	5	6	5	2	0	2	1	0	0	3	1	4	3	2	2	3	29	3	21	53	1	3	2	3	
44	3	4	3	1	1	5	2	0	4	3	2	1	2	1	4	5	6	5	5	3	6	0	23	9	34	66	2	2	2	2
45	2	6	1	5	3	0	4	6	1	0	2	1	0	0	2	1	5	4	3	5	5	28	3	25	56	1	3	3	3	
46	5	3	0	1	1	3	3	2	1	2	3	4	6	5	2	1	2	2	6	3	4	19	16	25	60	2	1	3	2	
47	0	4	2	4	6	6	2	4	1	1	2	1	4	0	5	5	3	1	2	0	3	1	29	8	20	57	1	2	3	3
48	1	0	0	1	0	0	1	2	1	1	1	0	0	6	4	5	5	5	5	4	5	5	3	39	47	3	3	2	3	
49	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	6	5	5	6	5	5	6	5	3	3	43	49	3	3	1	3
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	6	6	6	3	4	1	0	40	41	3	3	1	3	3	
51	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	6	6	6	6	6	6	4	5	2	46	53	3	3	1	3	
52	6	1	1	0	0	3	0	4	1	3	1	1	3	4	5	5	5	5	6	5	5	16	12	41	69	3	1	1	2	
53	1	0	3	4	0	3	4	5	3	2	3	2	2	4	6	5	5	5	5	6	5	23	13	42	78	2	1	1	1	
54	1	2	6	5	5	3	4	0	3	2	1	1	1	4	2	4	6	6	5	5	5	29	9	38	76	1	2	2	1	
55	5	1	5	3	0	0	5	1	3	1	1	5	6	5	6	3	5	6	5	6	4	23	18	40	81	2	1	1	1	
56	2	4	0	5	1	0	0	2	2	1	1	6	0	0	2	4	3	6	5	6	6	16	8	38	62	3	2	2	2	
57	2	1	1	5	4	5	0	2	1	4	1	2	3	0	0	5	6	5	4	3	6	21	10	34	65	2	1	2	2	
58	1	5	4	5	4	5	3	6	0	3	1	1	0	0	4	6	6	6	5	5	5	33	5	43	81	1	3	1	1	
59	2	0	2	1	1	3	1	2	1	2	3	4	2	3	6	6	6	5	5	5	5	13	14	43	70	3	1	1	2	
60	6	0	4	6	2	3	3	2	1	0	3	4	0	2	4	6	5	1	6	2	3	4	27	9	31	67	1	2	3	2
61	4	2	1	1	3	2	0	2	1	1	2	1	3	4	2	6	6	4	5	6	4	16	11	39	66	3	1	2	2	
62	4	5	0	1	5	1	5	4	6	3	1	1	0</																	

## ANEXO 08. TABULACIÓN DE DATOS

INDICADORES DE LA DIMENSION CANSANCIO EMOCIONAL	NUNCA		UNA VEZ AL MES		UNAS POCAS VECES AL MES		UNA VEZ A LA SEMANA		POCAS VECES A LA SEMANA		TODOS LOS DIAS	
	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila
1.- ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	18	21%	24	28%	13	15%	10	12%	9	10%	8	9%
2.- ¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío?	26	30%	21	24%	10	12%	11	13%	11	13%	4	5%
3.- ¿Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a mi jornada de trabajo me siento fatigado?	24	28%	23	27%	10	12%	8	9%	11	13%	5	6%
6.- ¿Siento que trabajar todo el día con gente me cansa?	16	19%	28	33%	14	16%	8	9%	7	8%	8	9%
8.- ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?	21	24%	29	34%	4	5%	8	9%	6	7%	10	12%
13.- ¿Me siento frustrado por mi trabajo?	25	29%	19	22%	13	15%	16	19%	3	3%	7	8%
14.- ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo cansa?	21	24%	12	14%	16	19%	14	16%	10	12%	6	7%
20.- ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?	15	17%	17	20%	12	14%	16	19%	10	12%	4	5%
	14	16%	22	26%	9	10%	15	17%	9	10%	12	14%

INDICADORES DE LA DIMENSION DESPERSONALIZACION	NUNCA		UNA VEZ AL MES		UNAS POCAS VECES AL MES		UNA VEZ A LA SEMANA		POCAS VECES A LA SEMANA		TODOS LOS DIAS	
	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila
5.- ¿Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales?	29	34%	33	38%	9	10%	11	13%	3	3%	0	0%
10.- ¿Siento que me hecho más duro con los pacientes emocionalmente?	18	21%	37	43%	19	22%	7	8%	3	3%	2	2%
	17	20%	42	49%	9	10%	8	9%	6	7%	1	1%
22.- ¿Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas?	29	34%	18	21%	15	17%	12	14%	7	8%	2	2%
	22	26%	24	28%	13	15%	8	9%	8	9%	8	9%

INDICADORES DE LA DIMENSION REALIZACION PERSONAL	NUNCA		UNA VEZ AL MES		UNAS POCAS VECES AL MES		UNA VEZ A LA SEMANA		POCAS VECES A LA SEMANA		TODOS LOS DIAS	
	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila	Recuento	% de la fila
4.- ¿Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes?	6	7%	2	2%	7	8%	11	13%	16	19%	21	24%
	1	1%	2	2%	7	8%	9	10%	8	9%	21	24%
9.- ¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los pacientes a través de mi trabajo?	1	1%	2	2%	1	1%	4	5%	10	12%	32	37%
12.- ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?	3	3%	3	3%	3	3%	9	10%	16	19%	21	24%
	2	2%	1	1%	11	13%	9	10%	12	14%	30	35%
18.- ¿Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes?	3	3%	2	2%	5	6%	7	8%	14	16%	26	30%
19.- ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo?	2	2%	2	2%	3	3%	14	16%	10	12%	22	26%
21.- ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?	5	6%	2	2%	2	2%	6	7%	18	21%	32	37%