



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”**

**NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL  
ÁREA COVID-19 DURANTE LA SEGUNDA OLA ENTRE ENERO A ABRIL DEL 2021 DEL  
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES**

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería

**Autora**

Torre Gamarra, Nilda

**Asesora**

Villaorduña Martínez, Zena Alejandrina

**Jurado:**

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Huamán Astocondor, Flor De María

Sánchez Salazar, Silvia

**Lima – Perú**

**2023**

### ***Agradecimientos***

*Mi más sentido aprecio a la  
Lic. Teodolinda Córdor Dorregaray que en paz descansa,  
siempre tendré presente los sabios consejos y  
conocimientos prácticos y la calidez de humanidad  
que mostraba como enfermera en los momentos más críticos y  
triste de los pacientes del área de emergencias  
por tenerme mucha paciencia y  
brindarme todos sus conocimientos en el  
desarrollo de esta investigación.  
A las(os) enfermeras y técnicas(os)  
del área el área covid-19 y emergencias  
por orientarme, por la motivación y  
consejos brindados.  
Y agradezco a la jefa de enfermeras  
Dra. Villaorduña Martínez Zena Alejandrina  
del hospital nacional Sergio E. Bernales  
por facilitarme el campo y desarrollo de esta investigación.*

***Dedicatoria***

*A mis padres y hermanos por brindarme soporte emocional, a  
Luis E. Sánchez y Karina Rivera por apoyarme y confiar en mí,  
por hacer de mi una mejor persona a través de su  
apoyo incondicional  
que me han  
demostrado durante  
todo el tiempo a mi lado.*

## TABLA DE CONTENIDO

CARATULA.....	1
INDICE DE TABLAS .....	5
RESUMEN .....	7
ABSTRACT.....	8
<b>I. Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Descripción y formulación del problema .....</b>	<b>9</b>
<i>Problemas Específicos .....</i>	<i>11</i>
<b>1.2. Antecedentes .....</b>	<b>11</b>
<i>Internacionales .....</i>	<i>11</i>
<i>Nacionales .....</i>	<i>12</i>
<b>1.3. Objetivos .....</b>	<b>14</b>
<i>Objetivo General.....</i>	<i>14</i>
<i>Objetivos Específicos .....</i>	<i>14</i>
<b>1.4. Justificación .....</b>	<b>14</b>
<i>Generalidades del Síndrome de Burnout .....</i>	<i>16</i>
<i>Consecuencias del Síndrome de Burnout.....</i>	<i>23</i>
<b>III. Metodo.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1. Tipo de Investigación.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2.- Ámbito temporal y espacial.....</b>	<b>26</b>
<b>3.3. Variables .....</b>	<b>27</b>
<b>3.4. Población y muestra.....</b>	<b>27</b>
<i>Criterios de inclusión .....</i>	<i>27</i>
<b>3.6. Procedimientos.....</b>	<b>30</b>
<b>3.8. Consideraciones éticas .....</b>	<b>31</b>
<b>IV. Resultados.....</b>	<b>32</b>
<b>V. Discusión de resultados.....</b>	<b>50</b>
<b>VI. Conclusiones.....</b>	<b>55</b>
<b>VII. Recomendaciones.....</b>	<b>56</b>
<b>IX.- Anexos .....</b>	<b>61</b>

## INDICE DE TABLAS

### Tablas

Tabla N° 1 Personal de enfermería según sexo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	32
Tabla N° 2 Personal de enfermería según edad del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	33
Tabla N° 3 Personal de enfermería según tipo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	33
Tabla N° 4 Niveles de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	34
Tabla N° 5 Dimensión de Agotamiento emocional en el personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021. ....	35
Tabla N° 6 Dimensión de despersonalización en el personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	36
Tabla N° 7 Dimensión de Falta de realización en el personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	37
Tabla N° 8 Niveles de síndrome de Burnout según la edad del personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	38
Tabla N° 9 Nivel de agotamiento emocional según la edad del personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	39

Tabla N° 10 Nivel de despersonalización según la edad del personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.....	40
Tabla N° 11 Nivel de falta de realización personal según la edad del personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	41
Tabla N° 12 Niveles de Síndrome de Burnout en el personal técnico de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.....	42
Tabla N° 13 Nivel de agotamiento emocional en el personal técnico de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.....	43
Tabla N° 14 Nivel de despersonalización en el personal técnico de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.....	44
Tabla N° 15 Nivel de falta de realización personal en el personal técnico de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	45
Tabla N° 16 Niveles de síndrome de Burnout en el personal licenciado del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.....	46
Tabla N° 17 Nivel de agotamiento emocional en el personal licenciado de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021 .....	47
Tabla N° 18 Nivel de despersonalización en el personal licenciado de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.....	48
Tabla N° 19 Nivel de falta de realización personal en el personal licenciado del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19,2021.....	49

## Resumen

**Objetivo:** Determinar los niveles del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en el área Covid-19, durante la segunda ola entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. **Material y métodos:** Investigación cuantitativa de tipo descriptivo y diseño transversal, se utilizó a la población total. Esta fue de 104 personales de enfermería del área COVID del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Se empleo la técnica de la encuesta, esta consiste en una primera parte de llenado de datos sociodemográficos y una segunda parte, que fue la Escala del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) o Cuestionario de Maslach. **Resultados:** Los niveles de Síndrome de Burnout del personal de enfermería del área COVID del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante la segunda ola por Covid-19 en marzo del 2021 en su mayor parte es de alto 47.1% a medio 43.1%. **Conclusión:** la dimensión Agotamiento emocional en su mayoría tienen un nivel medio (43.1%) donde se relaciona con la sensación de estar exhausto con las demandas del trabajo. Despersonalización se tiene un nivel alto (47.1%) lo que se expresa mediante las actitudes de frialdad y distanciamiento a los pacientes y el personal con el que se relacionan laboralmente.

***Palabras claves:** Síndrome de Burnout, área Covid-19, personal de enfermería, segunda ola.*

### **Abstract**

**Objective:** To determine the levels of Burnout Syndrome in the nursing staff of the Covid-19 area during the second wave between January and April 2021 at the Sergio E. Bernales National Hospital. **Material and methods:** Descriptive quantitative research and cross-sectional design, the total population was used. This was from 104 nursing personnel from the COVID area of the Sergio E. Bernales National Hospital. The survey technique was used, this consists of a first part of filling in sociodemographic data and a second part, which was the Maslach Burnout Inventory Scale (MBI) or Maslach Questionnaire. **Results:** The levels of Burnout Syndrome of the nursing staff of the COVID area of the Sergio E. Bernales National Hospital during the second wave of Covid-19 in March 2021 for the most part is from 47.1% high to 43.1% half. **Conclusions:** the dimension Emotional exhaustion mostly has a medium level (43.1%) where it is related to the feeling of being exhausted with the demands of work. Depersonalization has a high level (47.1%), which is expressed through attitudes of coldness and distance from patients and the staff with whom they work.

**Keywords:** *Burnout syndrome, Covid-19 area, nursing staff, second wave.*



## I. Introducción

### 1.1 Descripción y formulación del problema

En el Perú, el 11 de enero del 2021 la entonces ministra de salud Pilar Mazzetti confirmó que el estado peruano se encuentra ante un ascenso de casos COVID-19 causados por el virus SARS-COV-II, dicho incremento de forma exponencial es correspondiente a la segunda ola de contagiosidad, la cual fue pronosticada por diversos expertos desde los últimos meses del año 2020. Una evidencia clara de la peligrosidad de la segunda ola se observó en varios países de Europa que padecieron un repunte en la cantidad de personas contagiadas, entre ellos, República Checa con 770.5 casos acumulados por cada 100 mil habitantes, Bélgica con 637.6 casos, Holanda con 485.5 casos, Francia con 365.8 casos, Reino Unido con 333.3 casos y España con 312.4 casos, según los datos del Centro Europeo de Prevención y Control de Enfermedades (ECDC) anunciados el sábado 17 de octubre del 2020. A esta segunda ola que ha sufrido el Perú en los meses iniciales del 2021 se le sumó la confirmación, del primer caso de la nueva cepa inglesa de coronavirus cuya tasa de contagios puede ser hasta 70% más virulento que la anterior, aunque no más letal según indica María Van Kherkhove, responsable técnica de la investigación del COVID-19 en la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Por otro lado, el personal de enfermería se encuentra constantemente sometido a intensas cargas laborales, y desde el inicio de la crisis sanitaria en el Perú a causa de la pandemia por el virus SARS-CoV2 COVID-19, estas sobrecargas de trabajo se han incrementado de forma alarmante debido a la cantidad de personas infectadas que ha presentado la población peruana, incrementando el número de enfermeras que presenten el diagnóstico del síndrome de burnout.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al estrés de la siguiente manera: “Una enfermedad peligrosa para la economía de los países industrializados y en vías de desarrollo que disminuye la productividad al afectar la salud física y emocional de los trabajadores”. Bajo esta premisa también se sabe, según la Health Education Authority, que enfermería es considerada la cuarta profesión más estresante, debido a la responsabilidad de cuidar vidas y su cercanía al sufrimiento de los pacientes y familiares, sumado a la presencia de factores estresantes (Orós Lobaton, 2015). En la actualidad, al estrés laboral crónico es conocido como Síndrome de Burnout, enfermedad que es ignorada por la mayoría de trabajadores de la salud y sus respectivas autoridades.

Las condiciones actuales de presión para el personal de enfermería, la sobrecarga laboral, un clima laboral hostil con los compañeros de trabajo, el contacto constante con la muerte y el trato con los pacientes y familiares (Ampuero, 2017) a las cuales se encuentra sometido habitualmente el personal de enfermería del área COVID-19 del Hospital Sergio E. Bernales, se han visto amplificadas teniendo como potenciador a la pandemia de COVID-19, lo que provoca el ambiente ideal para el aumento de los niveles del síndrome de Burnout en este grupo de trabajadores de la salud. Lo que puede devenir en malos rendimientos laborales y afectar de forma negativa en el corto y largo plazo a la calidad del servicio de salud brindado a los pacientes del área de COVID-19 del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales.

### ***Problema General***

¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en el área COVID-19 durante la segunda ola, entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

### ***Problemas Específicos***

¿Cuál es el nivel de Agotamiento emocional que manifiestan el personal de enfermería en el área COVID-19 durante la segunda ola, entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

¿Cuál es el nivel de Despersonalización que refiere el personal de enfermería en el área COVID-19 durante la segunda ola, entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

¿Cuál es el nivel de Realización personal que refiere el personal de enfermería en el área COVID-19 durante la segunda ola, entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

## **1.2. Antecedentes**

### ***Internacionales***

En el estudio denominado Evaluación del Síndrome de Burnout en Enfermería realizado por Torregrosa (2017) se tuvo por objetivo “conocer la prevalencia del Síndrome de burnout en enfermería”. Fue un estudio de tipo observacional, retrospectivo, transversal y analítico, el cual empleo una encuesta conformada por una sección de datos sociodemográficos y la siguiente sección conformada por el cuestionario CESQT, dicha encuesta fue publicada en redes sociales. Se recopilaron un total de 64 muestras, las cuales fueron analizadas con el programa SPSS 22.0. Los resultados principales de este estudio indican que para los profesionales de enfermería analizados hay un nivel alto de Síndrome de Burnout. Los datos más relevantes de este estudio

para este presente trabajo de investigación es la conformación de una encuesta con la primera sección conformada por datos socio demográficos los cuales permiten determinar la existencia de posibles relaciones entre estas y los niveles de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería.

Según Castillo et al. (2019) en el trabajo de investigación “Identificación del Síndrome de Burnout en personal médico del área de emergencias en un hospital de segundo nivel en Machala-Ecuador” cuyo objetivo fue identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout, y la asociación con las variables sociodemográficas y laborales en el personal médico del área de emergencia de un hospital de segundo nivel. Este estudio es de tipo correlacional compuesto con una muestra de 96 médicos de un hospital de segundo nivel, los datos fueron recolectados mediante una encuesta sociodemográfica y el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación indican que los niveles altos de Síndrome de Burnout se encuentran asociados al sexo femenino y a los profesionales con menor experiencia. Las principales conclusiones para este estudio son la utilización del cuestionario MBI para personal sanitario y la determinación de variables demográficas que se asocien más a los niveles altos de Burnout.

### *Nacionales*

Según Morales (2019) en el trabajo de investigación denominado “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Huaycán Lima – 2019” cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital de Huaycán, Lima – 2019. La metodología de esta investigación es cuantitativa y de diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal; se trabajo con el total de la población, siendo 80 enfermeras del Hospital de Huaycán que cumplieron con todos los criterios. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de

Maslach Burnout Inventory de 22 ítems. Los resultados obtenidos en este trabajo indicaron que el 52% de las enfermeras tiene un nivel medio de Síndrome de Burnout mientras que solo el 6% manifestó un nivel alto de Síndrome de Burnout y con la variable demográfica de estado civil se determinó que el 68% de las enfermeras casadas presentaron un nivel de estrés alto y el 70% de las enfermeras solteras presentaron un nivel de estrés medio. La importancia de este estudio para el presente trabajo de investigación es la utilización del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) en un hospital del entorno peruano y la prevalencia de los niveles de Burnout determinados.

En el estudio titulado “Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho” de Medina (2017) se tuvo por objeto determinar el nivel de estrés y sus factores relacionados en las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia en el Hospital San Juan de Lurigancho. Este estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población se conformo con 32 enfermeros y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado con un previo consentimiento informado y junto con una encuesta sobre factores sociodemográficos. Los resultados obtenidos indican que del 100% de enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho el 57% padecen de un nivel medio de Síndrome de Burnout, 25% padecen de un nivel bajo de Síndrome de Burnout y un 22% tienen un nivel alto de Síndrome de Burnout, además las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal presentaron niveles de estrés laboral de 53%, 50% y 47% respectivamente. El hecho más resaltante que se puede destacar para el presente trabajo de investigación es la aplicación del cuestionario MBI de forma específica en el Servicio de Emergencias del Hospital de San Juan de Lurigancho como una herramienta efectiva y muy utilizada en la recolección de

datos para la determinación del Síndrome de Burnout en personal de enfermería del entorno peruano.

### **1.3. Objetivos**

#### ***Objetivo General***

Determinar los niveles del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en el área Covid-19 del durante la segunda ola entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

#### ***Objetivos Específicos***

Identificar nivel de Agotamiento emocional que padece el personal de enfermería en el área Covid-19 durante la segunda ola de enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

Identificar nivel de Despersonalización que padece el personal de enfermería en el área Covid-19 durante la segunda ola de enero a abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

Identificar nivel de Realización personal que padece el personal de enfermería en el área Covid-19 durante la segunda ola de enero a abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

### **1.4. Justificación**

El Síndrome de Burnout es un trastorno que se encuentra presente en los personales de enfermería, principalmente en las áreas con una gran carga laboral como es el caso de las áreas de COVID-19 de los hospitales de categoría III-1. Este síndrome tiene como mayores

consecuencias las afecciones físicas, afecciones psicológicas, insatisfacción con el trabajo, el ausentismo laboral y mala calidad del trabajo. Por tanto, actualmente el Hospital Nacional Sergio Bernales es uno de los principales establecimientos elegidos dentro de los cinco hospital exclusivos para brindar atención a pacientes con diagnóstico de COVID-19 y teniendo una mayor demanda de pacientes en el contexto actual de la pandemia provocada por el virus SARS-COV-2, requiriendo de estudios que analicen el estrés laboral del personal de enfermería en el área COVID -19 y que se logren determinar las dimensiones del Síndrome de Burnout con mayores prevalencias para tomar las acciones preventivas necesarias, y evitar efectos a largo plazo en la salud de este grupo de trabajadores y llegando a desarrollar consecuencias negativas para la institución.

## II. Marco Teórico

### 2.1.- Bases teóricas

#### *Generalidades del Síndrome de Burnout*

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su undécima edición de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (CIE-11) aprobada en el 2018 y que entrará en vigor el 1 de enero del 2022, se incluye de forma oficial al Síndrome de Burnout, trabajador quemado o desgaste emocional como un fenómeno ocupacional dentro de los problemas asociados con el empleo o el desempleo y esta descrito también dentro de los factores que influyen en el estado de salud.

El Síndrome de Burnout es un síndrome clínico descrito por primera vez por Herbert Freudenberger, psiquiatra norteamericano que lo definió como un “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”. Según Freudenberger, las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer el burnout, especialmente las que trabajan en profesiones de ayuda a otras personas, de tal forma que estas personas “sentirían una presión desde dentro para trabajar y ayudar, a veces de forma excesiva y poco realista, además de una presión desde el exterior para dar”. Otra condición para que ocurra este síndrome es el aburrimiento, la rutina y la monotonía en el trabajo, que aparecerían una vez perdido el entusiasmo inicial por el mismo, generalmente, después de un año del comienzo del trabajo. Freudenberger describe como la persona con Burnout se vuelve “rígida, obstinada e inflexible, no se puede razonar con él, bloquea el progreso y el cambio constructivo, porque eso significa otra adaptación y su



agotamiento le impide experimentar más cambios. Estas personas aparecen deprimidas, y todos estos cambios son percibidos por sus familiares”.

Luego de Freudenberger, Maslach dio a conocer la palabra Burnout de forma pública dentro del Congreso Anual de la Asociación de Psicología, refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban “quemándose”.

El Síndrome de Burnout adquirió importancia con los estudios de Maslach y Jackson, que lo definieron como un síndrome de estrés crónico de aquellas profesiones de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situación de necesidad o dependencia, caracterizado por alto agotamiento emocional, alta despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Actualmente la OMS define al Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que surge de luego de intentos fallidos de afrontamiento, también se indica que esta enfermedad se refiere específicamente al contexto ocupacional y no deberá usarse para representar otras áreas de la vida de una persona (García, 2020).

Según García (2020) hay una aceptación generalizada de que el Síndrome de Burnout es un mediador patógeno entre el estrés por factores laborales y los múltiples trastornos ya sean físicos o mentales que se pueden presentar como consecuencia del primero, llegando a enmarcar al Burnout dentro de los mecanismos del estrés negativo. Debido a esto, establece un esquema de prevención a través del concepto de un semáforo para la prevención temprana de trastornos severos de salud por causa de la pandemia por COVID-19 en el cual el estrés negativo se representa con Luz amarilla, el Síndrome de Burnout se representa con Luz naranja y los

trastornos mentales y físicos son representados con Luz roja, donde la señal de Luz roja se basa en una mayor duración de crisis de estrés y mayores exigencias del entorno de COVID-19.

Se entiende entonces que la relación entre el personal de enfermería y el Síndrome de Burnout, debe de ser entendido como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento; el estrés percibido y sus consecuencias o efectos a largo plazo que puede desembocar en alteraciones nocivas para la salud del personal de enfermería visto como individuo y como parte de la organización (Cuaricone, 2019).

El personal de enfermería desarrolla dentro de su actividad diaria diversas formas de estrés motivado por numerosos factores externos e internos que alteran su salud y provocan en ocasiones, trastornos en todas sus dimensiones: físicas, psicológicas y de relación social, llegando a desembocar en trastornos mentales y físicos. De igual manera, no todos alcanzan esa situación dentro de este colectivo sanitario, al contar con recursos que les permiten adaptarse y superar situaciones difíciles, impidiendo el desarrollo de procesos de morbilidad y manteniendo adecuadamente su salud. Cualquier factor que lleva a una persona a la experiencia del estrés es llamado “estresor”. Una enfermedad es un factor estresante pero muchos casos también lo son. Los factores de estrés pueden ser clasificados como internos y externos. Los primeros son aquellos que se originan en el mismo individuo y los factores externos aquellos que provienen de algún agente externo al individuo.

### **Fases del Síndrome de Burnout**

Cisneros (2021) en su estudio describe 5 fases para el trabajador con este síndrome:

Fase de ilusión o entusiasmo: Ocurre cuando se comienza con el trabajo y solo se tienen expectativas positivas y las ilusiones aún se encuentran intactas.

Fase de desilusión o estancamiento: Surge un desequilibrio entre sus expectativas y las demandas laborales lo que ocasiona una situación de estrés. En esta fase se atraviesan varias etapas entre ellas la de hiperactividad, trabajando más horas sin cobrarlas; progresivamente va disminuyendo el nivel de compromiso; comienza la pérdida de ilusión; surgen problemas con el equipo y aparece la inseguridad.

Fase de frustración: cuestionamiento de la eficacia del esfuerzo personal, autonomía, control y retroalimentación sobre los resultados, desarrollando sentimientos entorno a la falta de realización personal como la irritabilidad, ansiedad y fatiga. Se evidencia descenso de la motivación e incremento del agotamiento emocional.

Fase de apatía: en esta fase ocurre la despersonalización que surgen por colapso de la falta de realización personal más el agotamiento emocional, se comienza a poner distancia entre el trabajo y la persona, se trata a los demás con frialdad. Entre las reacciones emocionales encontramos culpa, depresión y agresividad. Disminuyen la capacidad cognitiva, la creatividad y la motivación.

Fase de estar quemado o desesperación: colapso de los sentimientos físicos y mentales de la persona lo que puede llevar a ideas como dejar del puesto de trabajo, pedir traslados o continuar en una situación laboral que le hará sentirse cada vez peor. Surgen sentimientos de fracaso, vacío, apatía y soledad, así como deseos de ocuparse en otra cosa, insensibilización ante los problemas que requieren ayuda y actitudes negativas.

## **Dimensiones del Síndrome de Burnout**

El instrumento más empleado para diagnosticar el Síndrome de Burnout en personal sanitario es el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) conformado por 22 ítems sobre los pensamientos y sentimientos respecto a la interacción con el trabajo (Vega, 2020). Dentro de estos ítems se evalúan las 3 dimensiones del Síndrome de Burnout las cuales son las siguiente:

**Agotamiento emocional:** Se entiende, a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, en un nivel afectivo, esta es una situación de agotamiento de energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con las personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (Cuaricone, 2019). En esta etapa, las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se les empieza a percibir como personas permanentemente insatisfecha, quejosa e irritable.

**Despersonalización:** Se puede entender como una relación interpersonal desprovisto de calor humano. Incluye el desenvolvimiento de actitudes negativas, cínicas y postura deshumanizada frente a las necesidades de las personas a las cuales son prestadas servicios y con los propios compañeros de trabajo (Vega, 2020). Por tratarse de una insensibilidad constante, el profesional demuestra actitudes defensivas, esto es, defenderse de sentimientos de agotamiento emocional, cuando atribuyen la culpa de su malestar a los pacientes, evidenciando un sentimiento de fracaso y de incompetencia profesional el que los lleva a la despersonalización.

**Falta de realización personal:** Consiste en la tendencia a evaluarse negativamente en el ámbito profesional, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la

realización del trabajo y a la realización con las personas a las que se atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados en el trabajo e insatisfechos con sus resultados (Labrador, 2017).

### **Factores asociados al Síndrome de Burnout**

En base a Orós (2016) menciona los siguientes factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout:

La carga de trabajo: esta se define como la cantidad total de trabajo a realizarse en un momento específico. Cantidades excesivas de trabajo ocasionan que no se disfrute la tarea realizada y genere insatisfacción en el desarrollo profesional.

El control: se define este factor como la oportunidad de poder hacer uso de la toma de decisiones, resolver conflictos y a la vez participar en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Surgirá una falla en este factor cuando las personas no tengan la autonomía suficiente para poder realizar las tareas de las cuales son responsables.

La recompensa: este factor involucra aspectos económicos y sociales del trabajo, lo cual indica el valor que tiene para la organización. Existirá un desequilibrio de este factor cuando ocurra una falta de reconocimiento del trabajo del personal.

Factor comunidad: este se entiende como la calidad del entorno social al cual se encuentra adscrito la organización, este factor resulta en apoyo social, colaboración y positivismo en el empleado. Cuando no hay una relación positiva con las demás personas en el trabajo se producirán desequilibrios del factor comunidad.

Equidad: se entiende como la medida en que la organización hace uso de normas coherentes y equitativas para todo el equipo de trabajo, para lo cual será necesario el uso de recursos suficientes para realizar procedimientos entendibles y permanentes. La poca o falta de equidad provocará confusión de los valores y las relaciones de la organización. Justamente, cuando hay diferencias en los valores de la organización o si esta no hace practica de los mismos ocasionaran desajuste del factor equidad que desembocaran en estrés y desgaste emocional.

### ***Síndrome de Burnout en el marco de la pandemia por COVID-19***

El Burnout se entiende más como una alteración del bienestar psicosocial del trabajador lo que da una concepción más integral y real de sus características, lo que facilita sus acciones preventivas y así disminuir las complicaciones que derivan enfermedades más graves.

En la actualidad, la pandemia por COVID-19 ha producido cuatro impactos en la salud de la humanidad; la primera, es el impacto directo de morbilidad y mortalidad por contagios, la segunda es el impacto por la limitación de los recursos en las condiciones de salud que no son COVID-19, la tercera se refiere a impactos que implican la interrupción de atención a pacientes con diagnóstico de enfermedades crónicas, y el cuarto impacto en la salud, que se advierte como la más grande, refiere al incremento sustancial de casos de burnout, trastornos mentales y traumas psíquicos derivados de todos los eventos sociales y económicos relacionados con la pandemia (Juaréz, 2020). Dada esta realidad, hace necesario el diseño de estrategias tempranas y programas preventivos exhaustivos para este daño colateral producido por esta pandemia, en el cual recién se inician a observar las primeras secuelas.

Este último impacto, equivalente a una pandemia de salud mental incluye al personal de la salud, donde trastornos como la depresión y ansiedad severas o el estrés postraumático serán muy

comunes, lo que requerirá un constante monitoreo y atención temprana del estrés negativo y el burnout como medidas de prevención temprana, estas son estrategias infaltables desde la prevención secundaria que deben tratar de disminuir los impactos en la salud mental causados por el COVID-19 en todo el mundo.

En esta crisis sanitaria por COVID-19, ha quedado en evidencia que el sector salud tiene un aporte incalculable, siendo indispensable y de gran valor estratégico en la sociedad. También se ha entendido que las enfermedades infectocontagiosas siempre están en constante evolución y el sector salud debe estar preparado permanentemente para futuras epidemias y pandemias como la actual. Dentro de esta realidad, el personal sanitario es la parte más débil en la cadena de atención a la pandemia porque las estadísticas de contagio apuntan que hasta 20% de los pacientes infectados por COVID-19 son personal de salud y porque estos trabajadores al estar en primera línea, están enfrentando una gran cantidad de demandas psicosociales que los coloca en una alta vulnerabilidad al estrés y alteraciones mentales, esto conlleva a un deterioro de su calidad de vida, de su entorno y de su capacidad funcional; siendo un círculo vicioso entre riesgos biológicos y psicosociales, con daños a su persona, trabajo y hasta daños en la sociedad (Juaréz, 2020).

### ***Consecuencias del Síndrome de Burnout***

En general, pueden establecerse tres tipos de repercusiones del síndrome de Burnout: para el individuo (salud, relaciones interpersonales), para la organización (insatisfacción laboral, propensión al abandono y el ausentismo, deterioro de la calidad del servicio, genera cierto grado de hostilidad y resentimiento) y repercusión en un nivel psicosocial (comportamientos agresivos en las interacciones sociales) (Cuaricone, 2019).

Bastante frecuente en el burnout es el cinismo como síntoma causado por el Burnout, aunque no se da en todos los afectados, es un mecanismo de defensa producido como reacción ante el agotamiento emocional. Otro síntoma compensador del Burnout que no siempre se observa, y que cuando se produce ocurre sólo al principio de la enfermedad, es la sensación de omnipotencia que es un mecanismo de defensa ante la ineptitud que cree presentar, además esta sensación de omnipotencia lo llevará a actuar de manera eufórica ante los errores que cree presentar. Este acceso de euforia puede enmascarar el diagnóstico de Burnout, hasta que el síndrome se ha instalado en su forma definitiva: agotamiento emocional e incomunicación con los pacientes y los compañeros de trabajo. Cuando el Burnout domina la vida del profesional, tanto los accesos de omnisapiencia como los de euforia son raros; predominan las sensaciones opuestas.

El síndrome provoca en el ámbito personal un estado negativo que deriva en la aparición de sensaciones de agotamiento y de falta de energía, además de dar a paso a sentimiento perjudiciales como la irritabilidad, tristeza, la ansiedad, baja autoestima, dolores de cabeza, apatía, hostilidad, afecciones, gastrointestinales (gastritis, úlceras), además presentar una baja cantidad de defensas. Leiter y Maslach (1998), afirman que las enfermeras con niveles altos de Síndrome de Burnout afectan la calidad de servicio profesional-paciente. A la par, el trabajador se aleja emocionalmente como producto del Síndrome para evitar la situación, esto conlleva a experimentar, impotencia, ansiedad, frustración, sentimientos de soledad y de alienación.

En la organización, se sabe que existe una relación de forma directa entre la cantidad de errores de trabajo y el nivel de afección del Síndrome de Burnout que padece el trabajador (Orós, 2016), siendo las consecuencias que ocasionará las siguientes:



Disminución de la satisfacción laboral.

Elevación del ausentismo laboral.

Abandono del puesto y/o organización.

Baja implicación laboral.

Bajo interés por las actividades laborales.

Deterioro de la calidad del servicio.

Incremento de los conflictos interpersonales con los supervisores, compañeros y usuarios.

Aumento de la rotación laboral.

Incremento de accidentes laborales.

### **III. Metodo**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

El tipo de estudio de esta investigación es cuantitativo; debido a que los datos serán medidos y pasarán por un análisis.

Tiene fin aplicativo ya que busca elaborar planes para reducir el nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de las áreas de emergencias de los hospitales.

Se empleará por tanto un método descriptivo para poder describir los datos de la realidad de manera objetiva, debido a que se medirá el nivel de Síndrome de Burnout del personal de enfermería mediante datos recopilados con un cuestionario; será también de tipo transversal dado que los datos se recolectarán de un tiempo específico y espacio determinado.

#### **3.2.- Ámbito temporal y espacial**

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo durante el mes de enero a abril del 2021 en el Área covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, establecimiento de salud que se encuentra ubicado en la avenida Tupac Amaru N° 8000, en el distrito de Comas de la región de Lima Metropolitana, a la altura del Km 14.5 de la carretera Lima-Canta. En el hospital, el servicio COVID-19 se encuentra como el Área Hospitalaria N° 7, siendo un pabellón de 2 pisos.

El Hospital Nacional Sergio E. Bernales es un hospital nacional nivel III – I siendo un hospital que cuenta con los servicios de Consulta externa, Hospitalización, Emergencia, Centro Quirúrgico, Centro Obstétrico, Unidad de Cuidados Intensivos, Farmacia, Patología Clínica, Nutrición y Dietética, Medicina de Rehabilitación, Anatomía Patológica, Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre, Hemodiálisis, Central de Esterilización, entre otros.

### **3.3. Variables**

Este estudio presenta como única variable el Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería., Según su naturaleza esta variable es de tipo cualitativa con una escala de medición ordinal: Bajo, Medio y Alto. Presenta 3 dimensiones: Realización personal, Despersonalización y Agotamiento Emocional.

### **3.4. Población y muestra**

La población de este estudio es de tipo finita y estará conformada por todo el personal de enfermería (licenciados y técnicos) que se encuentren rotando durante el mes de marzo del 2021 en el Área de COVID-19 del Hospital Nacional E. BERNALES.

No habrá muestra ya que se tomará el total de la población.

#### ***Criterios de inclusión***

Enfermeros y Técnicos de Enfermería que durante el mes de marzo del 2021 se encuentren de turno en el Área de Emergencias.

Enfermeros y Técnicos de enfermería que acepten participar en este estudio con la firma del consentimiento informado.

#### ***Criterios de exclusión***

Enfermeros y técnicos de enfermería que se encuentran en Decreto Supremo o aislamiento social.

descanso médico.

Los que no aceptan participar en este estudio

### **3.5. Instrumento**

La técnica que se utilizará para conocer el Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Área de covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales es la encuesta. El instrumento de recolección de datos que se empleará es la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) o Cuestionario de Maslach el cual es el cuestionario más utilizado para la evaluación del burnout en profesiones asistenciales, especialmente las sanitarias. Este cuestionario es una herramienta estructurada en 22 ítems que consta de 3 dimensiones e indicadores en los cuales mientras se obtenga mayor puntaje, mayor será el nivel de Burnout. Las dimensiones son las siguientes:

**Agotamiento emocional:** Evalúa la vivencia de estar agotado a nivel emocional por sobrepasar sus límites en el trabajo del personal de enfermería. Esta dimensión está conformada por 9 ítems, integrado por las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. La puntuación máxima es de 54 puntos y representa a la vez el mayor nivel de “Agotamiento Emocional”.

**Despersonalización:** Cuantifica el afecto y negatividad hacia los pacientes por parte del personal de enfermería. Esta dimensión está conformada por 5 ítems, integrado por las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22. El puntaje máximo es de 30 puntos y este representará el mayor nivel de “Despersonalización”.

**Falta de realización personal:** Califica el afecto de autoeficiencia y realización personal en el trabajo por parte del personal de enfermería. Esta dimensión está conformada por 8 ítems,

integrado por las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. El puntaje máximo es de 48 puntos y este representará el mayor nivel de “Falta de Realización personal”.

Las 22 preguntas de las 3 dimensiones de la escala de Maslach manifiestan un buen grado de consistencia interna lo cual hace posible que se consideren las respuestas a estos ítems como variables continuas con diferentes grados de intensidad, siendo las siguientes:

0: Nunca

1: Pocas veces al año o menos

2: Una vez al menos o menos

3: Unas pocas veces al mes o menos

4: Una vez a la semana

5: Pocas veces a la semana

6: Todos los días

Los niveles de Síndrome de Burnout se clasificarán en Alto, Medio y Bajo siendo sus puntajes de 67-132, 34-66 y 0-33 respectivamente. De manera similar la bibliografía sobre la prueba y los diferentes trabajos de investigación establecen los niveles de Alto, Medio y Bajo. Con sus respectivos puntajes para cada dimensión de la variable. Para ello se presentará los puntajes tanto general como por dimensiones en la siguiente tabla:

Tabla: Puntuación de los niveles de Burnout general y por dimensiones

PUNTAJE GENERAL	PUNTAJE POR DIMENSIONES			NIVELES DE BURNOUT
	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	
67-132	27-54	10-30	40-48	ALTO
34-66	19-26	6-09	34-39	MEDIO
0-33	0-19	0-5	0-33	BAJO

### 3.6. Procedimientos

Solicitar los permisos de autorización respectivos a la Dirección de Investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Proceder con la coordinación con la enfermera jefe del are de emergencias, y con el personal de coordinación del are de covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales a fin de lograr la accesibilidad al personal de enfermería.

Se realizará la recolección de datos, mediante el empleo del Cuestionario Maslach con una duración de 20 a 25 minutos, a todo el personal de enfermería que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

### 3.7. Análisis de datos

Una vez terminada la recolección de la información, estos datos se procesarán mediante el programa integrado Microsoft Office Excel 365 para la elaboración de la tabla de códigos y la tabla matriz. Seguido de ello se presentarán los resultados en tablas y gráficas para su respectivo análisis e interpretación.

Se procederá a usar la prueba de chi cuadrado, nivel de confianza del 95% y luego se procederá con el análisis de los datos, procedimientos que se llevarán a cabo mediante el paquete estadístico IBM SPSS estadísticas 25.

Finalmente se elaborarán los cuadros estadísticos necesarios con sus respectivas interpretaciones, estas servirán de base para elaborar las conclusiones del trabajo de investigación.

### **3.8. Consideraciones éticas**

Para ejecutar el estudio fue necesario contar con el consentimiento informado de los sujetos de estudio, respetando los siguientes aspectos éticos vinculados al derecho del personal de salud y bioética del investigador, partiendo de los siguientes principios:

**Principio de autonomía:** Se respetará la autonomía del profesional de enfermería y técnicas de enfermería por medio del consentimiento informado, sin coerción o influencia indebida.

**Principio de beneficencia:** El estudio beneficiara no solo al servicio, sino también a todo el personal de salud en su aspecto físico, mental y psicológico en la prevención y terapia del síndrome de Burnout.

**Principio de no maleficencia:** No se dañará a los participantes en su integridad física, psicológica y social, ni al servicio, ni a la imagen de la institución.

**Principio de justicia:** A todos los participantes se le tratara por igual sin distinción alguna, con respeto y cordialidad, sin discriminación de raza, etnia, edad, nivel económico, respetando la autonomía del profesional.

#### IV. Resultados

Luego del llenado y recolección de la información obtenida por medio del Cuestionario de Maslach (MBI), se procesaron los datos para el siguiente análisis e interpretación de estos usando los softwares Microsoft Excel y IBM SPSS Statistics 27.

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por el 100% del personal de enfermería en el Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, los cuales son un total de 115 profesionales. De este total solo se encuestó a 102 personas, se excluyó a 8 trabajadores que se encontraban con Decreto Supremo o aislamiento social D.S.N°020-2021-PCM y a 5 que no desearon participar del presente trabajo. De las 102 personas encuestadas, con la primera parte del instrumento, se recolectaron los siguientes datos sociodemográficos representados en la tabla N°1, tabla N°2 y tabla N°3.

**Tabla 1.**

*Personal de enfermería según sexo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	7	6,9
Femenino	95	93,1
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** El personal de enfermería encuestado está compuesto por 102 personas de las cuales la mayor parte son de sexo femenino representando el 93,1% del total y solo el 6.9% corresponden al sexo masculino.



**Tabla 2.**

*Personal de enfermería según edad del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
24 - 27	27	26,5
28 - 31	33	32,4
32 - 35	42	41,2
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** El mayor porcentaje del personal de enfermería tienen de 32 a 35 años (41,2%), seguido a ellos se encuentra el personal de enfermería que tiene 28 a 31 años (32,4%).

**Tabla 3.**

*Personal de enfermería según tipo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Tipo personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Técnico	64	62,7
Enfermera	38	37,3
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** El mayor porcentaje de personal de enfermería son técnicos con un 62,7% y en menor proporción son enfermeras con un 37,3%

Empleando la segunda parte del instrumento, referida al Cuestionario de Maslach (MBI), se recolectaron los siguientes datos referidos a los Niveles de Síndrome de Burnout y a sus 3 dimensiones, las cuales se representaron en las siguientes tablas:

**Tabla 4.**

*Niveles de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

Niveles	Frecuencia	%
Nivel bajo	10	9,8
Nivel medio	44	43,1
Nivel alto	48	47,1
<b>Total</b>	102	100,0

**Interpretación:** En la tabla N°4, se obtuvo que del 100% (102) del personal de enfermería encuestado, la mayor parte, es decir, el 47.1% (48) manifestó un Nivel alto de Síndrome de Burnout, el 43.1% (44) presentó un Nivel medio de Síndrome de Burnout y solo el 9,8% (10) presentaron un Nivel bajo de Síndrome de Burnout.

**Tabla 5.**

*Dimensión de Agotamiento emocional en el personal de enfermería del Hospital*

*Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	17	16,7
Nivel medio	44	43,1
Nivel alto	41	40,2
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** En la tabla N°5, respecto a la dimensión de Agotamiento emocional del total del personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, el 43.1% presentaron un Nivel medio, el 40.2% presento un Nivel alto y el 16.7% manifestó un Nivel bajo.

**Tabla 6.***Dimensión de despersonalización en el personal de enfermería del Hospital Nacional**Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	12	11,8
Nivel medio	42	41,2
Nivel alto	48	47,1
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** En la tabla N°6, respecto a la dimensión de Despersonalización, del total del personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, se obtuvo que el 47.1% presentaron un Nivel alto, el 41.2% presento un Nivel medio y el 11.8% manifestó un Nivel bajo.

**Tabla 7.**

*Dimensión de Falta de realización en el personal de enfermería del Hospital Nacional*

*Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	38	37,3
Nivel medio	36	35,3
Nivel alto	28	27,5
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** En la tabla N°7, respecto a la dimensión de Falta de realización personal, del total del personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, se obtuvo que el 37.3% presentaron un Nivel bajo, el 35.3% presento un Nivel medio y el 27.5% manifestó un Nivel alto.

Una vez obtenidos los resultados de los Niveles de Síndrome de Burnout y los niveles de sus dimensiones en el personal de enfermería del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales se procede a representar en gráficas los niveles con los datos sociodemográficos de Edad y Tipo de personal.

**Tabla 8.**

*Niveles de síndrome de Burnout según la edad del personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Edades</b>	<b>Nivel bajo</b>	<b>Nivel medio</b>	<b>Nivel alto</b>
24 - 27	2.0%	12.7%	11.8%
28 - 31	2.9%	16.7%	12.7%
32 - 35	4.9%	13.7%	22.5%
<b>Total</b>	9.80%	43.10%	47.00%

**Interpretación:** Respecto a los Niveles de Síndrome de Burnout según la edad del personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°8 se obtiene que el personal con las edades de 32 a 35 años con un Nivel alto de Síndrome de Burnout es el 22.5% y los que tienen un Nivel medio son el 13.7%. El personal de enfermería con edades de 28 a 31 años con un Nivel medio de Síndrome de Burnout es el 16.7% y los que tienen un Nivel alto son el 12.7%. En menor medida, el personal de enfermería con edades de 24 a 27 años con un Nivel medio de Síndrome de Burnout es el 12.7% y los que tienen un Nivel alto son el 11.8%.

**Tabla 9.**

*Nivel de agotamiento emocional según la edad del personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Edades</b>	<b>Nivel bajo</b>	<b>Nivel medio</b>	<b>Nivel alto</b>
24 - 27	3.9%	12.7%	9.8%
28 - 31	7.8%	12.7%	11.8%
32 - 35	4.9%	17.6%	18.6%
<b>Total</b>	16.60%	43.00%	40.20%

**Interpretación:** Respecto a la Dimensión de Agotamiento emocional según la edad del personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°9 se obtiene que el personal de enfermería con las edades de 32 a 35 años con un Nivel alto de Agotamiento emocional es el 18.6% y los que tienen un Nivel medio son el 17.6%. El personal de enfermería con edades de 28 a 31 años con un Nivel medio de Agotamiento emocional es el 12.7% y los que tienen un Nivel alto son el 11.8%. En menor proporción, el personal de enfermería con edades de 24 a 27 años con un Nivel medio de Agotamiento emocional es el 12.7% y los que tienen un Nivel alto son el 9.8%.

**Tabla 10.**

*Nivel de despersonalización según la edad del personal de enfermería del Hospital*

*Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Edades</b>	<b>Nivel bajo</b>	<b>Nivel medio</b>	<b>Nivel alto</b>
24 - 27	4.9%	10.8%	10.8%
28 - 31	3.9%	11.8%	16.7%
32 - 35	2.9%	18.6%	19.6%
<b>Total</b>	11.70%	41.20%	47.10%

**Interpretación:** Respecto a la Dimensión de Despersonalización según la edad del personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°10 se obtiene que el personal de enfermería con las edades de 32 a 35 años con un Nivel alto de Despersonalización es el 19.6% y los que tienen un Nivel medio son el 18.6%. El personal de enfermería con edades de 28 a 31 años con un Nivel alto de Despersonalización es el 16.7% y los que tienen un Nivel medio son el 11.8%. En menor proporción, el personal de enfermería con edades de 24 a 27 años con Niveles alto y medio de Despersonalización son en ambos casos 10.8%.



**Tabla 11.**

*Nivel de falta de realización personal según la edad del personal de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Edades</b>	<b>Nivel bajo</b>	<b>Nivel medio</b>	<b>Nivel alto</b>
24 - 27	11.80%	8.80%	5.90%
28 - 31	14.77%	8.80%	8.80%
32 - 35	10.80%	17.60%	12.70%
<b>Total</b>	<b>37.37%</b>	<b>35.20%</b>	<b>27.40%</b>

**Interpretación:** Respecto a la Dimensión de Falta de realización personal según la edad del personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°11 se obtiene que el personal de enfermería con las edades de 32 a 35 años con un Nivel medio de Falta de realización personal es el 17.6% y los que tienen un Nivel alto son el 12.7%. El personal de enfermería con edades de 28 a 31 años con Nivel bajo de Falta de realización personal es el 14.7%, mientras que con Niveles alto y medio de Falta de realización personal son en ambos casos 8.8%. En menor proporción, el personal de enfermería con edades de 24 a 27 años con Nivel bajo de Falta de realización personal es el 11.8%, los que tienen un Nivel medio son el 8.8% y los que tienen un Nivel alto son el 5.9%

**Tabla 12.**

*Niveles de Síndrome de Burnout en el personal técnico de enfermería del Hospital*

*Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Edades</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	4	6.30%
Nivel medio	33	51.60%
Nivel alto	27	42.20%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.00%</b>

**Interpretación:** Respecto a los Niveles de Síndrome de Burnout según el tipo de personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°12 se obtiene que de los 64 técnicos de enfermería encuestados, las Técnicas con un Nivel medio de Síndrome de Burnout son el 51,6% y los que tienen un Nivel alto son el 42,2%. Finalmente, las técnicas con un nivel bajo de Síndrome de Burnout son el 6,3%.

**Tabla 13.**

*Nivel de agotamiento emocional en el personal técnico de enfermería del Hospital*

*Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	14	21.90%
Nivel medio	29	45.30%
Nivel alto	21	32.80%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.00%</b>

**Interpretación:** Respecto a la Dimensión de Agotamiento emocional según el tipo de personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°13 se obtiene que de los 64 técnicos de enfermería encuestados, las técnicas con un Nivel medio de Agotamiento emocional son el 45,3%, las que tienen un Nivel alto son el 32,8% y las que manifiestan un Nivel bajo de Agotamiento emocional son el 21,9%.

**Tabla 14.**

*Nivel de despersonalización en el personal técnico de enfermería del Hospital Nacional*

*Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	7	10.90%
Nivel medio	33	51.60%
Nivel alto	24	37.50%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.00%</b>

**Interpretación:** Respecto a la Dimensión Despersonalización según el tipo de personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°14 se obtiene que de los 64 técnicos de enfermería encuestados, los técnicos con un Nivel medio de Despersonalización son el 51.6%, las que tienen un Nivel alto son el 37.5% y las que manifiestan un Nivel bajo de Despersonalización son el 10.9%.

**Tabla 15.**

*Nivel de falta de realización personal en el personal técnico de enfermería del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	22	34.40%
Nivel medio	24	37.50%
Nivel alto	18	28.10%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.00%</b>

**Interpretación:** Respecto a la Dimensión falta de realización personal según el tipo de personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°15 se obtiene que de los 64 técnicos de enfermería encuestados, las técnicas con un Nivel medio de Falta de realización personal son el 37.5%, las que tienen un Nivel bajo son el 34.4% y las que manifiestan un Nivel alto de Despersonalización son el 28.1%.

**Tabla 16.**

*Niveles de síndrome de Burnout en el personal licenciado del Hospital Nacional Sergio*

*E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	6	15.80%
Nivel medio	11	28.90%
Nivel alto	21	55.30%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.00%</b>

**Interpretación:** Respecto a los Niveles de Síndrome de Burnout según el tipo del personal de enfermería encuestado en el Área de Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, la Tabla N°16 muestra que de las 38 licenciadas de enfermería encuestadas, se observa un Nivel alto de Síndrome de Burnout con 55.3%, mientras que el Nivel medio es de 28.9% y las de Nivel con 15.8%.

**Tabla 17.**

*Nivel de agotamiento emocional en el personal licenciado de enfermería del Hospital*

*Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	3	7.90%
Nivel medio	15	39.50%
Nivel alto	20	52.60%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>

**Interpretación:** Respecto a la Dimensión de Agotamiento emocional según el tipo del personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°17 se observa que de las 38 licenciadas de enfermería encuestadas, muestran en el Nivel alto de Agotamiento emocional el 52.6%, las de Nivel medio 39.5% y las de Nivel bajo 7.9%.

**Tabla 18.**

*Nivel de despersonalización en el personal licenciado de enfermería del Hospital*

*Nacional Sergio E. Bernales en el área COVID-19, 2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	5	13.20%
Nivel medio	9	23.70%
Nivel alto	24	63.20%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>

**Interpretación:** Respecto a la Dimensión de Despersonalización según el tipo de personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°18 se observa de las 38 licenciadas de enfermería encuestadas, el Nivel alto corresponde al 63.2%, el Nivel medio de 23.7% y el de Nivel bajo 13,2%.



**Tabla 19.**

*Nivel de falta de realización personal en el personal licenciado del Hospital Nacional*

*Sergio E. Bernales en el área COVID-19,2021*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nivel bajo	16	42.10%
Nivel medio	12	31.60%
Nivel alto	10	26.30%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>

**Interpretación:** Respecto a la Dimensión de Falta de realización personal según el tipo de personal de enfermería encuestado del Área Covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en la Tabla N°19 se demuestra que de las 38 licenciadas de enfermería encuestadas, el Nivel bajo de Falta de realización personal son el 42.1%, las que tienen un Nivel medio son el 31.6% y con un Nivel alto con 26.3%.

## V. Discusión de resultados

Establecidos ya los resultados se procede a realizar un análisis comparativo de los mismos basándose en estudios anteriores que presentan mayor relevancia para el presente trabajo de investigación.

En base a los resultados de la tabla N°4, el nivel de Síndrome de Burnout que presentan en general el personal de enfermería del área de COVID-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales es de un Nivel medio 43.1%, Nivel alto 40.2% y nivel bajo 16.7%, esto de una frecuencia de 102 personales de enfermería entre Licenciadas y Técnicos. Este resultado es similar a los obtenidos por Vega (2020), que encontró Síndrome de Burnout en 50% de nivel medio, 26% nivel alto y 24% de nivel bajo de una muestra de 50 profesionales de enfermería en el servicio de Hospitalización de COVID 19 del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao realizado en el año 2020 durante los meses de Junio a Agosto. También se debe destacar la proximidad en el Nivel medio de Síndrome de Burnout con porcentaje de 47.8% del trabajo de Cisneros (2021). Otra investigación con similares resultados son los realizados por Ampuero (2017) con niveles altos en el 45% y nivel medio en el 22% de los profesionales de enfermería en cuidados intensivos de la unidad de terapia intensiva de la Clínica Padre Luis Tezza. Sin embargo, en el estudio de Orós (2016) se obtuvieron niveles alto en 3%, nivel medio en 80% y nivel bajo en 17% del personal de enfermería que trabaja en el área de UCIP del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, se debe destacar que este estudio se realizó años antes de la pandemia por COVID 19, por lo que este trabajo en lugar de refutar el presente estudio, dados su aplicación en el mismo tipo de personal y áreas de servicio de hospitales, sirve de referencia para mostrar que tanto la pandemia pudo elevar los niveles de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería.

El nivel de Síndrome de Burnout en la dimensión Agotamiento emocional obtenidos son de nivel medio 43.1% siendo este valor similar a la investigación de García (2020) con nivel medio 50% y con el estudio de Morales (2019) con nivel medio 69% realizados con frecuencias totales de encuestados de 40 y 80, respectivamente. En esta dimensión se obtuvo como nivel alto 40.2%, este valor es semejante al trabajo de Vega (2020) donde se encontró nivel alto 38% de una muestra total de 50 profesionales de enfermería. Por lo que los niveles de Síndrome de Burnout predominantes del personal de enfermería encuestado en la dimensión Agotamiento emocional son el nivel medio seguido del nivel alto.

En la dimensión Despersonalización, se alcanzó nivel alto 47.2% en la cual se asemeja al 56% de la investigación realizada por Vega (2020). En segundo lugar, se obtuvo nivel medio 41.2% valor muy próximo al nivel medio 43.5% en la misma dimensión de Despersonalización obtenido en el estudio de Cisneros (2021). Por lo que, en el contexto del área de COVID-19, los niveles de Síndrome de Burnout predominantes del personal de enfermería en la dimensión Despersonalización son el nivel alto seguido del nivel medio.

Analizando solo la dimensión Falta de realización personal, se encontró nivel bajo con 37.3% seguido de un nivel medio con 35.3%. Estudio de hallazgos similares es el realizado por Morales (2019) con nivel bajo 61% y nivel medio 38%, también las investigaciones hechas por Cisneros (2021) con riesgo bajo 73.9% y riesgo medio 21.7%; y de Vega (2020) con nivel bajo de 58% y nivel medio de 28%. Por lo que, en el contexto del área de COVID-19, los niveles de Síndrome de Burnout predominantes del personal de enfermería en la dimensión Falta de realización personal son el nivel bajo seguido del nivel medio.

De los resultados obtenidos donde la mayoría de los encuestados ha manifestado Síndrome de Burnout en nivel medio 43.1% seguido de nivel alto de 48% se observa que el

mayor puntaje de estos resultados se debe a las dimensiones de Agotamiento emocional y Despersonalización donde ha predominado los puntajes de nivel medio y alto respectivamente. Mientras que en la única dimensión donde la mayor parte de los encuestados ha tenido un nivel bajo es en la dimensión de Falta de realización personal.

Seguido de esto, en las gráficas referidas a los niveles de Síndrome de Burnout versus la edad del personal de enfermería, se debe mencionar que en el área de COVID-19 casi la totalidad del personal era nuevo y pertenecientes a los grupos de edad de menor riesgo por lo que el personal que formaba parte de esta área tenía desde 24 a 35 años. A pesar de este parámetro se pudo observar una tendencia donde el porcentaje de nivel alto de Síndrome de Burnout aumentaba a mayor edad siendo nivel alto 11.8% para el personal de enfermería de 24 a 27 años, nivel alto 12.7% en edades de 28 a 31 años y nivel alto 22.5% en edades de 32 a 35 años. Tendencia que se pudo reflejar en las 3 dimensiones del Síndrome de Burnout. Con respecto al nivel medio de Síndrome de Burnout según las edades se observó que el grupo de edad donde predominó fue el 28 a 31 años con 17.6%, mientras que en los rangos de 24 a 27 y de 28 a 31 se observó nivel medio de porcentajes similares de 12.7% y 13.7% respectivamente, valores que siguen una proporción similar en las respectivas dimensiones. El nivel bajo de Síndrome de Burnout según las edades manifestó, para las grupos de edades de 24 a 27 años, 28 a 31 años y 32 a 35 años, porcentajes muy similares de 2%, 2.9% y 4.9% respectivamente. La dimensión de Falta de realización personal es la que presento mayores porcentajes de nivel bajo de Síndrome de Burnout, según la edad se encontró que de 24 a 27 años con 11.8%, de 28 a 31 años con 14.7% y de 32 a 35 años con 10.8%.

Finalmente se realizó un análisis porcentual de los niveles de Síndrome de Burnout según el tipo de personal de enfermería, de lo cual se determinó que las Licenciadas de enfermería

manifestaron Niveles altos de Síndrome de Burnout en un 55.3% mientras que el personal técnico manifestó Niveles altos de Síndrome de Burnout en un 42.2%, por lo que se puede concluir que en el área COVID-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales las Licenciadas de enfermería son afectadas en mayor medida por el Síndrome de Burnout que el personal técnico. Estos resultados pueden atribuirse a la mayor cantidad de responsabilidades ante el paciente que tienen las Licenciadas de enfermería, donde al estar en un contexto con una mayor demanda a una enfermera se le asignan una cantidad mayor de pacientes que a las técnicas de enfermería donde además de cumplir con la labor asistencial tienen que realizar la labor administrativa, otro factor que ha podido contribuir a los niveles altos de Síndrome de Burnout en las Licenciadas de enfermería es el contacto directo con los familiares de los pacientes afectados por COVID-19, interacción que el personal técnico de enfermería no tiene.

Con respecto a la primera dimensión del Síndrome de Burnout se corrobora que el personal de enfermería más afectado por los Niveles altos de Agotamiento emocional son las Licenciadas de enfermería con un 52.6% respecto al total de licenciadas frente a las Técnicas de enfermería con un 32.8% respecto al total de técnicas. Esta situación se puede deber a el exceso de carga de trabajo a las licenciadas de enfermería lo que aumenta el contacto directo con el paciente y sus familiares, provocando situaciones de agotamiento de energía extremas (Cuaricone, 2019). Al analizar la segunda dimensión del Síndrome de Burnout se observa que el personal de enfermería afectado por los Niveles altos de Despersonalización son las Licenciadas de enfermería con un 63.2% y las Técnicas de enfermería con un 37.5%. Nuevamente se evidencia que el tipo de personal de enfermería más afectado son las Licenciadas de enfermería en comparación a las técnicas de enfermería esto puede deberse al miedo directo de contagiarse o contagiar a sus familiares debido al mayor contacto con secreciones, fluidos y materiales

contaminados que tienen las licenciadas lo que incrementan las posibilidades de contagio de la enfermedad del COVID-19 y también al tener que presenciar de forma constante los fallecimientos de una gran cantidad de sus pacientes. Por último, al comparar la tercera dimensión del Síndrome de Burnout se pudo evidenciar que el personal de enfermería afectado por los Niveles altos de Falta de realización personal son las Técnicas de enfermería con un 28.1% y las Licenciadas de enfermería con un 26.3%, en esta dimensión se puede apreciar que el tipo de personal de enfermería más afecto fueron las Técnicas de enfermería esto tendría relación a las limitaciones de su trabajo y al límite salarial al cual se encuentra su profesión; sin embargo se debe destacar que tanto para el personal técnico y licenciado de enfermería en esta dimensión los niveles que más predominaron fueron el Nivel medio en el personal técnico (37.5%) y el Nivel bajo en el personal licenciado (42.1%).

## VI. Conclusiones

Los niveles de Síndrome de Burnout del personal de enfermería del área COVID del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante la segunda ola por Covid-19 de enero a abril del 2021 en su mayor parte es alto 47.1% y el nivel medio 43.1%, sintiéndose emocionalmente agotados por el tipo trabajo que desarrollan y además por las cargas de funciones asignadas, tienen menor preocupación por lo que le ocurra a los pacientes, esto significa que el personal de enfermería está desarrollando pensamientos, emociones y actitudes negativas hacia su actividad laboral, hacia sus pacientes y demás personal con el que mantiene contacto y hacia su propio rol profesional lo que generará al mediano o largo plazo disfunciones a nivel emocional, psicológico y fisiológico.

El personal de enfermería del área COVID del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante la segunda ola por Covid-19 de enero a abril del 2021 según la dimensión Agotamiento emocional en su mayoría tienen un nivel medio (43.1%) donde se relaciona con la sensación de estar exhausto con las demandas del trabajo.

El personal de enfermería del área COVID del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante la segunda ola por Covid-19 de enero a abril del 2021 según la dimensión Despersonalización se tiene un nivel alto (47.1%) lo que se expresa mediante las actitudes de frialdad y distanciamiento a los pacientes y el personal con el que se relacionan laboralmente.

El personal de enfermería del área COVID del Hospital Nacional Sergio E. Bernales durante la segunda ola por Covid-19 de enero a abril del 2021 según la dimensión Falta de realización personal se tiene de forma predominante un nivel bajo lo que implica que el personal si tiene altos sentimientos de Autosuficiencia y realización personal hacia su trabajo.

## **VII. Recomendaciones**

Establecer mediciones de los niveles de Síndrome Burnout de forma periódica para tener información en tiempo real y de esta forma conocer las necesidades del personal de enfermería que forman parte del área COVID-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales para prevenir del síndrome de burnout.

Planificar y desarrollar estrategias preventivas y así como estrategias de tratamiento para disminuir los riesgos de contraer el síndrome de Burnout y otras enfermedades ocupacionales para poder garantizar la atención de calidad con eficiencia y eficacia a los pacientes del área COVID-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Realizar estudios afines a la presente investigación en los diferentes servicios del Hospital Nacional Sergio E. Bernales para evitar contraer el síndrome de Burnout.



### VIII. Referencias

- Ampuero, G. (2017). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos adulto en la Clínica Padre Luis Tezza en el periodo abril 2016 – diciembre 2016*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Federico Villarreal].  
Repositorio UNFV. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1677311>
- Castillo-Soto, G., Rosas-Romero, L., Cajías-Vasco, P. y Escobar-Segovia, K. (2019).  
Identificación del Síndrome de Burnout en personal médico del área de emergencias en un hospital de segundo nivel en Machala-Ecuador. *Ciencia y Salud Revista Virtual*, 11 (2), 79-89. <https://doi.org/10.22519/21455333.1282>
- Cisneros-Frías, R. E. (2021). *Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en los Profesionales de un Centro de Salud Pública en la Ciudad de Quito en tiempos de COVID-19*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23006>
- Cuaricone-Valderas, P. A. (2019). *Diferencias en el Síndrome de Burnout en licenciadas(os) y técnicos de enfermería de los hospitales ESSALUD y el MINSA, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio UJCM.  
<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/967>
- Guardado López, S. C. (2017). Burnout: La enfermedad Silenciosa de la Organización. *Iberoamerican Business Journal*, 1 (1), 55-71.  
<http://dx.doi.org/10.22451/3002.ibj2017.vol1.1.11004>
- Juárez-García, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Salud UIS*, 52(4), 432-439.  
<https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020010>

Koppmann, A., Cantillano, A. y Alessandri C. (2021). Distrés moral y agotamiento en el personal de salud durante la crisis por COVID-19. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 32 (1), 75-80. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2020.12.009>

Labrador, R. R. (2017). *Proyecto de evaluación del Síndrome de Burnout en los servicios de urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de salud en España*. [Tesis de maestría, Universidad de Salamanca]. Repositorio documental de la Universidad de Salamanca. <https://gredos.usal.es/handle/10366/132421>

Medina Alberco, M. M. (2018). *Factores relacionados al estrés en enfermeras de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho*. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina\\_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7839/Medina_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Núñez Paredes V. (2010). *Nivel de síndrome del Burnout en las enfermeras del Hospital San José del Callao , 2010*. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad]. Repositorio UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15365>

Orós Lobaton, D. E. (2015). *Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de la UCIP, del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - 2015*. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad]. Repositorio UNMSM. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5251/Oros\\_ld.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5251/Oros_ld.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos García, y S. (2020). *Síndrome de Burnout en el personal de salud del Servicio de Neonatología de una clínica privada, Lima 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad

Privada Norbert Wiener]. Repositorio UWIENER.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3935>

Salillas R. (2017). Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo. *Revista Enfermería del Trabajo*, 7 (3), 65-69.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112224>

Sarmiento-Valverde, G. S. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital.

*Horiz Med (Lima)*, 19 (1), 67-72. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v19n1/a11v19n1.pdf>

Trucios MA. (2017). *Síndrome de burnout en personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica 2016*. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad]. Repositorio UNMSM.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6849/Trucios\\_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6849/Trucios_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez Pinchi P. (2017). *Estilos de vida y síndrome de Burnout en el personal del Hospital II - 2 Tarapoto 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto].

Repositorio UNSM de Tarapoto. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3737>

Vega-Povis, C. 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*. [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica].

Repositorio UAI. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/861>

Villa Luyo, S. P. (2014). *Factores de riesgo en el Síndrome de Burnout en enfermeras en el Servicio de Oncología, Clínica San Pablo*. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad]. Repositorio UNMSM.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9810/Villa\\_ls%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9810/Villa_ls%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yurik, M. y Suárez-Valderrama, A. (2019). Nivel De Estrés Laboral En Enfermeras Del Hospital De Huaycán Lima - 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio UWIENER. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3112>

## IX.- Anexos

### ANEXO N°01

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

FACULTAD DE MEDICINA

E.A.P. ENFERMERÍA

### INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT

#### Presentación:

De antemano muchas gracias por su participación, soy estudiante de Internado de Enfermería de la Universidad Nacional Federico Villarreal, estoy realizando un trabajo de investigación titulado “**niveles del síndrome de burnout en el personal de enfermería en el área covid-19 durante la segunda ola entre enero a abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales**” para ello requiero contar con su valiosa colaboración respondiendo todas las siguientes preguntas de forma clara y sencilla.

#### Datos generales:

- Rellene o marque (X) según sea necesario:

1.- Edad: .....

2. Sexo: (F) (M)

3. Estado civil:

a) Soltera ( )

b) Conviviente ( )

c) Casada(o) ( )

d) Separada(o) ( )

e) Divorciada(o) ( )

f) Viuda (o) ( )

4. Años de experiencia profesional: .....

5. Situación laboral:

a) Nombrada ( )

b) Contrata ( )

c) Otra modalidad: .....

6. Personal de Enfermería:

a) Licenciado en enfermería ( )

b) Técnico de enfermería ( )

## Preguntas

A continuación, se presenta una serie de 22 preguntas en forma de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere adecuado.

ÍTEM	PREGUNTA	Nunca	Algunas veces al año	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten los pacientes.							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Trabajar todo el día con pacientes implica un gran esfuerzo de mi parte.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.							
8	Me siento "totalmente agotado" por mi trabajo.							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión o tarea.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado con mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	No me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento acabado.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							

22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO N°02

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... identificado con N° DNI/ N° Carné de extranjería.....acepto participar voluntariamente en esta Investigación titulada “**niveles del síndrome de burnout en el personal de enfermería en el área covid-19 durante la segunda ola entre enero a abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales**” realizado por la Interna Nilda Torre Gamarra, de la Universidad Nacional Federico Villarreal. He sido informado(a) del propósito de este estudio, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se recopile en el instrumento será única y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigadora empleará adecuadamente dicha información, asegurándome de la confidencialidad.

\_\_\_\_\_  
Firma del Encuestado

\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador

**ANEXO N°03**

**Operacionalización de variables:**

<b>Operaciones de la variable</b>					
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicaciones o ítems</b>	<b>Valor final</b>
Nivel de Síndrome de Burnout del personal de enfermería	Burnout se conceptualiza como un síndrome de cansancio u agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en la labor profesional que ocurre normalmente en individuos que trabajan y están constantemente en contacto con otras personas, siendo la enfermería una de las profesiones con mayores niveles de estrés, mas durante el contexto de pandemia en el cual nos encontramos.	Observaciones manifestadas por el personal de enfermería del área de Emergencias del Hospital Sergio Bernales sobre las emociones que experimentan durante las situaciones laborales complicadas que pueden desencadenar en situaciones de conflicto, frustraciones, agotamiento emocional, despersonalización o falta de realización personal, las cuales serán medidas con el instrumento Cuestionario de Maslach	<p>✓ Agotamiento emocional</p> <p>✓ Despersonalización</p> <p>✓ Falta de realización personal en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I1: Agotamiento por el trabajo</li> <li>• I2: Sentimiento de vacío al final de la jornada.</li> <li>• I3: Fatiga al levantarse</li> <li>• I4: Se siente frustrado en el trabajo</li> <li>• I5: Sensación de exceso de trabajo.</li> <li>• I6: Sobre esfuerzo al trabajar con personas</li> <li>• I7: Se siente al límite de las posibilidades.</li>   <li>• I8: Trato impersonal a los pacientes</li> <li>• I9: Insensible con los pacientes</li> <li>• I10: Preocupación por que pérdida de emociones por el trabajo</li> <li>• I11: Desinterés en la atención de pacientes,</li> <li>• I12: Siente que los pacientes lo culpan.</li> <li>• I13: Deshumanización.</li>   <li>• I14: Sensación de fácil comprensión a sus pacientes</li> <li>• I15: Siente que tiene eficiencia en el trato a los pacientes</li> <li>• I16: Siente que da buena influencia en otras personas a través del trabajo</li> <li>• I17: Siente tiene energía durante el trabajo.</li> <li>• Siente que crea un clima agradable con sus pacientes.</li> <li>• I18: Siente que sus pacientes lo estiman</li> <li>• I19: Siente que tiene logros valiosos en su trabajo.</li> <li>• I20: Cree que los problemas emocionales se tratan adecuadamente en su trabajo.</li> </ul>	<p><b>Nivel Alto: 27-54</b>  <b>Nivel Medio: 10-26</b>  <b>Nivel Bajo: 0-9</b></p> <p><b>Nivel Alto: 10-30</b>  <b>Nivel Medio: 6-9</b>  <b>Nivel Bajo: 0-5</b></p> <p><b>Nivel Alto: 40-48</b>  <b>Nivel Medio: 34-39</b>  <b>Nivel Bajo: 0-33</b></p>



## ANEXO N°04

## Matriz de consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGIA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>		
¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en el área COVID-19 durante la segunda ola, entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?	Determinar los niveles del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en el área Covid-19 del durante la segunda ola entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y técnicos</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> El tipo de estudio de esta investigación es cuantitativo. Tiene fin aplicativo. Se empleará por lo tanto un método descriptivo para poder representar los datos de la realidad de manera objetiva y será también de tipo transversal.</p> <p><b>Ámbito temporal y espacial</b> El presente trabajo de investigación se llevará a cabo durante el mes de enero y abril del año 2021 en el Área covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, establecimiento de salud que se encuentra ubicado en la avenida Tupac Amaru N° 8000, en el distrito de Comas de la región de Lima Metropolitana, a la altura del Km 14.5 de la carretera Lima-Canta.</p> <p><b>Población, muestra y muestreo</b> La población de este estudio es de tipo finita y estará conformada por todo el personal de enfermería, licenciados y técnicos, que se encuentren rotando durante el mes de enero y abril en el Área covid-19 del Hospital Nacional E. Bernales. No habrá muestra y muestreo ya que se tomará al total de la población.</p> <p><b>Técnica e Instrumento de recolección de datos</b> La técnica que se utilizará es la encuesta para conocer el Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Área de Emergencias del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. El instrumento de recolección de datos que se empleará es la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) o Cuestionario de Maslach, herramienta estructurada en 22 ítems que consta de 3 dimensiones e indicadores en los cuales a mayor puntaje mayor será el nivel de las siguientes dimensiones:</p> <p><b>Procedimientos para la recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Solicitar los permisos de autorización respectivos a la Dirección de Investigación del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</li> <li>❖ Proceder con la coordinación con la enfermera jefe, y con el personal de apoyo del Área covid-19 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales a fin de lograr la accesibilidad al personal de enfermería.</li> <li>❖ Se realizará la recolección de datos, mediante el empleo del Cuestionario Maslach con una duración de 20 a 25 minutos, a todo el personal de enfermería que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión establecidos.</li> </ul>

			<p><b>Análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Una vez terminada la recolección de la información, estos datos se procesarán mediante el programa integrado Microsoft Office Excel 365 para la elaboración de la tabla de códigos y la tabla matriz. Seguido de ello se presentarán los resultados en tablas y gráficas para su respectivo análisis e interpretación.</li> <li>❖ Se procederá a usar la prueba de chi cuadrado, con un nivel de confianza del 95% y luego se procederá con el análisis de los datos, procedimientos que se llevarán a cabo mediante el paquete estadístico IBM SPSS statistics 25.</li> <li>❖ Finalmente se elaborarán los cuadros estadísticos necesarios con sus respectivas interpretaciones, estas servirán de base para elaborar las conclusiones del trabajo de investigación.</li> </ul>
<b>Problema específico</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Objeto de estudio</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Cuál es el nivel de Agotamiento emocional que manifiestan el personal de enfermería en el área COVID-19 durante la segunda ola, entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?</li> <li>❖ ¿Cuál es el nivel de Despersonalización que refiere el personal de enfermería en el área COVID-19 durante la segunda ola, entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?</li> <li>❖ ¿Cuál es el nivel de Realización personal que refiere el personal de enfermería en el área COVID-19 durante la segunda ola, entre enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identificar nivel de Agotamiento emocional que padece el personal de enfermería en el área Covid-19 durante la segunda ola de enero y abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales</li> <li>❖ Identificar nivel de Despersonalización que padece el personal de enfermería en el área Covid-19 durante la segunda ola de enero a abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales</li> <li>❖ Identificar nivel de Realización personal que padece el personal de enfermería en el área Covid-19 durante la segunda ola de enero a abril del 2021 del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de enfermería del área covid-19 del Hospital Nacional Sergio Bernales que trabajen en los meses de enero y abril.</li> </ul>	
---	--	--	--

