



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS  
NEONATALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CLÍNICA RICARDO  
PALMA 2021

PRESENTADA POR  
MARIANA GARAY OROPEZA

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA

ASESOR

DRA. NILDA ELIZABETH SALVADOR ESQUIVEL

LIMA, PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual**  
**CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS  
NEONATALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CLÍNICA RICARDO  
PALMA 2021**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**MARIANA GARAY OROPEZA**

**ASESOR:**

**DRA. ENF. NILDA ELIZABETH SALVADOR ESQUIVEL**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

**NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS  
NEONATALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CLÍNICA RICARDO  
PALMA 2021**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**Asesora:**

**Dra. Enf. Nilda Elizabeth Salvador Esquivel**

**Miembros del jurado:**

**Presidenta: Dra. Enf. Carmen Esperanza Cabrera Paredes**

**Secretaria: Dra. Enf. Isabel Cristina Carhuapoma Acosta**

**Vocal: Dra. Enf. Rocío Del Carmen Adriazola Casas**

## **DEDICATORIA**

A Dios por mantenerme con buena salud, a mi padre y hermanos, a mi hijo que es mi motor y a mi madre quien me motivó incansablemente para seguir adelante y nunca darme por vencida, a mi novio por brindarme su apoyo y aliento constante.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Clínica Ricardo Palma y la enfermera jefe y personal de enfermería que trabaja en el servicio de cuidados intensivos neonatales que estuvieron prestos a brindarme su colaboración. A mi asesora la Dra. Nilda E. Salvador Esquivel por su asesoramiento en la elaboración de la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
	1
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	7
2.1. Diseño metodológico	7
2.2. Población y muestra	7
2.3. Criterios de selección	7
2.4. Técnicas de recolección de datos	8
II.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	9
II.6. Aspectos éticos	10
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES	20
VI. RECOMENDACIONES	21
VII. FUENTES DE INFORMACIÓN	22
VIII. ANEXOS	27



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Nivel de Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021.....	<b>11</b>
<b>Tabla 2</b> Nivel de Síndrome de Burnout según la dimensión Agotamiento Emocional en el Personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021.....	<b>12</b>
<b>Tabla 3</b> Nivel de Síndrome de Burnout según la dimensión Despersonalización en el Personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021.....	<b>13</b>
<b>Tabla 4</b> Nivel de Síndrome de Burnout según la dimensión Realización Personal en el Personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021.....	<b>14</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021. **Método:** El estudio fue de tipo cuantitativo, prospectivo, de diseño descriptivo y de corte transversal. La población constituida por 13 enfermeras y 12 técnicas de enfermería de la UCI Neonatal de la Clínica Ricardo Palma. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que tiene 22 ítems evalúan las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Tiene una consistencia interna de 0.80 y una confiabilidad de 0.90 para la dimensión de agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para la dimensión de realización personal. **Resultados:** Se evidenció que el 100.0% (25) del personal de enfermería presentan nivel medio de Síndrome de Burnout. En la dimensión de agotamiento emocional el 88% (22) tuvo nivel bajo y el 12% (3) nivel medio. En la dimensión despersonalización el 68% (17) tuvo nivel bajo y el 32% (8) nivel medio. En la dimensión realización personal el 56% (14) presentaron nivel alto, el 36% (9) nivel medio y el 8% (2) nivel bajo. **Conclusiones:** El total del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal en tiempos de pandemia presenta un nivel medio de síndrome de burnout.

**Palabras claves:** estrés laboral, enfermera, personal paramédico.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of burnout syndrome in the nursing staff of the Neonatal Intensive Care Unit in times of pandemic at the Ricardo Palma 2021 Clinic.

**Methods:** The study was quantitative, prospective, descriptive and cross-sectional. The population made up of 13 nurses and 12 nursing technicians from the Neonatal ICU of the Ricardo Palma Clinic. The technique was the survey and the instrument the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire, which has 22 items, evaluates the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment. The MBI has an internal consistency of 0.80 and presents a reliability of 0.90 for the emotional exhaustion dimension, 0.79 for depersonalization and 0.71 for the personal fulfillment dimension. **Results:** It was evidenced that 100.0% (25) of the nursing staff present a medium level of Burnout Syndrome. In the dimension of emotional exhaustion, 88% (22) had a low level and 12% (3) had a medium level. In the depersonalization dimension, 68% (17) had a low level and 32% (8) had a medium level. In the dimension of personal fulfillment, 56% (14) had a high level, 36% (9) a medium level and 8% (2) a low level. **Conclusions:** The total of the nursing staff of the neonatal intensive care unit in times of pandemic presents a medium level of burnout syndrome.

**Keywords:** work stress, nurse, paramedical personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2020 ha reconocido oficialmente que el síndrome de burnout es una consecuencia de un estrés laboral crónico; afectando en las formas más leves al 10% de trabajadores y las formas más severas al 2 y 5 %.<sup>1</sup> Esta enfermedad es un problema de la salud pública que repercute en el desempeño de los trabajadores.

Según un estudio del Sindicato de Enfermeras en España SATSE<sup>2</sup> más del 80% de enfermeras sufre de estrés laboral teniendo como consecuencia el síndrome de burnout que ocasiona irritabilidad, disminución de la memoria y dificultades para tomar de decisiones.

La Organización Internacional del Trabajo<sup>3</sup> (OIT), conceptualiza al estrés laboral como la reacción de las personas ante presiones laborales y exigencias que no están de acuerdo a sus capacidades poniéndolos a prueba.

Maslach<sup>4</sup> reconocida por sus investigaciones en psicología elaboro la escala para medir el Síndrome de Burnout, denominada Maslach Burnout Inventory (MBI).

Maslach et al.<sup>5</sup> consideraban que la constante exposición al estrés ocasionaba el desgaste profesional y marcaba una actitud negativa en las relaciones interpersonales del trabajador en el ambiente laboral.

El síndrome de burnout se caracteriza por sus tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducida realización personal.<sup>6</sup>

Gil-Monte<sup>7</sup> conceptualizó al síndrome de burnout como: una experiencia subjetiva compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo y las personas con las que se relaciona, en especial con los clientes, y el rol profesional.

El concepto de Síndrome de burnout fue acuñado por la APA, y lo relaciona a un padecimiento que frecuentemente presentan las personas que atienden a otras, nos referimos al personal de salud, policías y profesores. En una publicación de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y OMS<sup>9</sup> (2016), el Síndrome de Burnout fue considerado uno de los cinco problemas sanitarios más graves, debido a que afecta a los profesionales que brindan el servicio, así como a las personas atendidas por ellos.

En la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales<sup>10</sup> (UCIN), se brinda atención las 24 horas del día. En esta área se atienden recién nacidos con patologías derivadas de la inmadurez del sistema corporal, por enfermedades congénitas y por traumas presentados durante el parto. Entre las causas de hospitalización se encuentran; deshidratación aguda, ictericia neonatal, sepsis neonatal, cardiopatías congénitas e hipoglucemia neonatal.

El enfermero es quien cuida al recién nacido durante su estancia hospitalaria. Al respecto se han revisado investigaciones como las de Aruquipa<sup>11</sup> 2018 Bolivia; quien en su estudio identificó que el 58% (19) presenta un síndrome de burnout de nivel bajo, 16% (5) nivel medio y 26% (9) nivel alto.

El estudio de Dos Santos et al.<sup>12</sup> 2019 Brasil se evidenció que 68.1% (47) de los profesionales de enfermería de la UCI, se hallan en fase inicial del síndrome de burnout. El mayor porcentaje de la población estudiada contaba con doble jornada laboral.

De acuerdo con algunos investigadores<sup>13</sup> el síndrome de burnout es ocasionado por diferentes factores: a) factores institucionales (recursos materiales, excesivas horas de trabajo, ambiente laboral, entre otros). b) factores personales; inseguridad, condiciones negativas, poca tolerancia a la frustración y c) factores Ambientales, ruidos de los equipos médicos y condiciones del ambiente físico.

Maslach y Jackson<sup>14</sup> respecto al síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo (en español), lo dividen en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que se evalúan mediante el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, elaborado por ambas investigadoras.

Desde el 2020 la pandemia por el SARS-Cov 2 sumergió al mundo en una emergencia sanitaria. El primer caso de COVID-19 en Perú se dio a conocer en marzo del 2020. En este escenario se requirió al personal de enfermería cumpliendo un papel importante en el tratamiento y recuperación del paciente en diferentes áreas hospitalarias y críticas, entre ellas la UCI y UCIN. El personal de enfermería constituye

el 50% de la fuerza laboral en salud del sistema sanitario concentrándose en la primera línea de atención corriendo el riesgo de contagiarse o de contagiar a algún miembro de su familia, siendo este un factor adicional de estrés ante el trabajo, lo que los convierte en un grupo vulnerable para padecer Síndrome de Burnout.<sup>15</sup>

En el 2021 el Ministerio de Salud (MINSa) informa 1 460 000 casos confirmados de COVID-19 y 50 000 defunciones.<sup>16</sup> Con relación a los profesionales de enfermería se registraron 7700 de contagios.<sup>17</sup>

Al respecto Calle et al.<sup>18</sup>, 2020, Bolivia, en su investigación aplicando el test de Maslach a una población de 20 enfermeras de la UCIN, demostraron que el 60% (12) de enfermeras presenta un nivel alto en la dimensión agotamiento emocional, 75% (15) un nivel alto de despersonalización y 25% (5) un nivel alto en la falta de realización personal.

Flores et al.<sup>19</sup> 2021, en su estudio demostraron que, del total de 95 participantes entre médicos, enfermeras y técnicas de enfermería, solo 3,1% (8) presentaron síndrome de burnout de nivel alto, siendo 5 médicos, 2 profesionales de enfermería y 1 técnico de enfermería.

Así también Silva<sup>20</sup> 2017, Lima, en su estudio evidenció 68.1% (32) de profesionales de enfermería en nivel medio de, 17% (8) nivel bajo y 14.9% (7) en nivel alto de síndrome de burnout, teniendo una relación directa con los factores laborales, organizativos, ambientales y de exigencia.

La investigación es de importancia para la institución, porque permitió conocer cuán afectada está la salud del personal de enfermería por este síndrome y de esta manera



se podrán proponer acciones para su prevención y mejorar la calidad de atención del paciente y del ambiente laboral. Teniendo en cuenta que el estrés laboral crónico afecta no solo al que lo padece, sino también al que recibe la atención, debe ser de interés del departamento de recursos humanos y en especial de la Jefatura de enfermería porque afecta la calidad de atención de los usuarios.

El personal de enfermería la UCIN de la Clínica Ricardo Palma (CRP) está inmerso día a día en situaciones que generan estrés debido a los cuidados especializados que se brindan en esta unidad y de la carga laboral por la atención de los pacientes en estado crítico.

El servicio de UCIN de la CRP cuenta con 6 cunas para recién nacidos. Aquí laboran un total de 13 enfermeras y 12 técnicas de enfermería en turnos de 8 y 12 horas. Cada enfermera atiende de 2 a 3 niños. Durante mi desempeño laboral se observó que enfermeras y técnicos de enfermería presentan signos de agotamiento, manifestando cansancio, dolor de cabeza, y estrés por los turnos prolongados y por el temor a contagiarse por el COVID-19. Frente a este contexto se decide investigar.

¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal en tiempos de pandemia en la Clínica Ricardo Palma 2021?

El objetivo general fue determinar el nivel de síndrome de burnout del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal en tiempos de pandemia en la Clínica Ricardo Palma 2021. Los objetivos del estudio fueron; determinar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de

enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal, determinar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal y determinar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Diseño metodológico**

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo no experimental, prospectivo de diseño descriptivo y de corte transversal.

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1. Población**

La población y muestra estuvo conformada por el total del personal de enfermería que trabajan en la UCIN que son en total 25: 13 enfermeras y 12 técnicas de enfermería.

### **2.3. Criterios de selección**

#### **2.3.1 Criterios de Inclusión:**

- Enfermeros y técnicos de enfermería que cumplen funciones asistenciales en la UCIN.
- Enfermeras y técnicos de enfermería que tengan como mínimo 5 años laborando en la UCIN.

### **2.3.2 Criterios de Exclusión:**

- Enfermeras y técnicos de enfermería que cumple labores administrativas y que no trabaja de manera permanente en la UCIN.
- Enfermeras y técnicos de enfermería que tengan experiencia en UCIN menor a 5
- Enfermeras y técnicos de enfermería que se encuentren de vacaciones o licencia

### **2.4. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, creado por Maslach y Jackson<sup>21</sup> (MBI). Tiene una consistencia interna de 0.80 y una confiabilidad de 0.90 para la dimensión de agotamiento emocional, 0.79 para despersonalización y 0.71 para la dimensión de realización personal. El cuestionario tiene 22 ítems y evalúan tres dimensiones: Realización personal (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y despersonalización (5 ítems) cada dimensión se mide por rangos de nivel bajo, medio y alto. La escala de evaluación es tipo Likert con 07 opciones de respuestas de cero (0) a seis (6) considerando 52 valores. Ver Anexo A

La recolección de datos se realizó en los turnos diurnos, se entregaron los cuestionarios al inicio del turno y se recogieron al término de este, en algunos casos tomo más de un día la devolución del cuestionario.

Las escalas que se aplicaron para clasificar el nivel de síndrome de burnout fueron:

### Niveles de síndrome de burnout global

Nivel de SB	Puntuación
Bajo	1 – 33
Medio	34 – 66
Alto	67 - 99

### Nivel de síndrome de burnout por dimensión

Dimensiones	Nivel de estrés		
	Alto	Medio	Bajo
Agotamiento emocional	24 – 54	19 – 26	0 – 18
Despersonalización	10 – 30	6 – 9	0 – 5
Realización personal	40 – 56	34 – 39	0 – 33

## 2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Los datos obtenidos de cada cuestionario fueron procesados, para la presentación de los resultados se utilizaron tablas estadísticas

## **2.6. Aspectos éticos**

Se consideraron aspectos bioéticos para la realización de la investigación: la autonomía, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia, así mismo se utilizó un consentimiento informado para la obtención de datos de los participantes.

**Principio de autonomía:** Se respetaron las decisiones y la libre voluntad de colaboración de los encuestados. Se les dio a conocer el propósito del estudio solicitando el consentimiento informado.

**Principio de beneficencia:** El propósito del estudio fue hacer el bien, los resultados obtenidos tendrán un beneficio para el servicio ya que a partir de ellos se podrán crear o mejorar estrategias.

**Principio de no maleficencia:** la investigación no implicó ningún riesgo a su salud o integridad.

**Principio de justicia:** cada participante fue tratado con respeto, igualdad y amabilidad durante todo el proceso de investigación.

### III. RESULTADOS

**Tabla N°1.** Nivel de síndrome de burnout del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0%
<b>Medio</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>
Alto	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 1 se aprecia que 100.0% (25) del personal de enfermería presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout.

**Tabla N°2.** Nivel de síndrome de burnout según la dimensión agotamiento emocional en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	<b>22</b>	<b>88%</b>
Medio	3	12%
Alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 2 se observa que del 100% (25) del personal de enfermería el 88% (22) presenta un nivel bajo de agotamiento emocional y 12% (3) un nivel medio.



**Tabla N°3.** Nivel de síndrome de burnout según la dimensión despersonalización en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021.

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	<b>17</b>	<b>68%</b>
Medio	8	32%
Alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 3 se observa que del 100% (25) del personal de enfermería, 68% (17) presenta un nivel bajo de despersonalización y 32% (8) presenta un nivel medio.

**Tabla 4.** Nivel de síndrome de burnout según la dimensión realización personal en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021.

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	2	8%
Medio	9	36%
<b>Alto</b>	<b>14</b>	<b>56%</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 4 observamos que del 100% (25) del personal de enfermería 56% (14) presenta un nivel alto de realización personal, 36% (9) un nivel medio y 8% (2) un nivel bajo de realización personal.

#### IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general determinar el nivel de síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal en tiempos de pandemia de la Clínica Ricardo Palma 2021; se evidenció que 100 % (25) del personal de enfermería tiene un nivel medio de síndrome de burnout. Diferentes fueron los resultados encontrados por Calle<sup>18</sup> en el 2020 en la unidad de cuidado neonatal en tiempos de pandemia, quién halló que 60% (12) del personal de enfermería tiene niveles altos de síndrome de burnout. Otro estudio realizado por Moura et al.<sup>21</sup> 2019 en Brasil en 72 enfermeros y técnicos de enfermería en las unidades de cuidados críticos demostró que; el 68,7% (49) del personal presentó niveles altos de estrés, relacionados con turnos de atención extendidos y el número de años de servicio.

El síndrome de burnout es la respuesta inadecuada ante una demanda que no satisface al trabajador, esta puede ser desde una labor rutinaria, hasta un trabajo que exige constante desgaste de energía, conocimiento, desgaste emocional y conflictos éticos, sumado a esto que las estrategias de afrontamiento que manejan habitualmente bajo estas situaciones estresantes fallan. Es en ese momento donde las consecuencias físicas y psicológicas comienzan a hacerse normal en el trabajador,

hasta que se vuelve crónico y conllevan a problemas de salud como enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, problemas musculares, dermatológicos, y de salud mental, como ansiedad, depresión, frustración y ciertas actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se labora y hacia él mismo.<sup>22-10.</sup>

El personal de salud es uno de los grupos más afectados por el síndrome de burnout y sus consecuencias influyen en la calidad de atención, en la presencia de conflictos laborales y problemas psicosomáticos<sup>22.</sup>

Los síntomas del síndrome de burnout son diferentes y se dan de acuerdo a cada nivel, al respecto Antezana<sup>23</sup> 2019, describe que el nivel medio tiene como síntomas dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, modificaciones en el peso, lo que incrementa ausentismo en el trabajo, fatiga, indecisión e indiferencia.

Siendo la UCIN un servicio que por naturaleza y complejidad genera estrés en el personal, en la actualidad la pandemia agrava esta situación, el miedo de contagio, el riesgo de contagiar a la familia, la presión y desgaste del personal por el aumento de horarios. En este sentido, se puede afirmar que el impacto que significa trabajar durante la pandemia COVID-19 aumentó los síntomas y signos de estrés negativo.

Esta situación favorece la desmotivación y da lugar a un síndrome de burnout más establecido donde el personal de enfermería correría el riesgo de padecer nivel alto y con ello signos y síntomas más graves como disminución de la productividad laboral, baja autoestima, depresión, aumento del ausentismo, y tener repercusiones en el desempeño de sus funciones afectando también al equipo de trabajo y a las personas

a las que se dirige la atención, incluso en los casos más severos, se podría hablar de síndrome de burnout como entidad psicopatológica si es que no se manejan estrategias de afrontamiento adecuadas que puedan evitar el aumento de nivel de estrés laboral.<sup>24</sup>

Respecto al específico determinar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal se encontró que el 88% (22) del personal de enfermería tuvo un bajo nivel de agotamiento emocional, y 12% (3), un nivel medio. Hallazgos semejantes encontró Sánchez<sup>25</sup> 2021, aplicado a 175 integrantes del personal de salud demostrando que el 52.6% (92) presentaron nivel bajo de agotamiento emocional. Diferente resultado encontró Calle<sup>18</sup> 2020, en el estudio realizado en una población de 20 enfermeras y técnicas de enfermería de la UCIN, donde el 60% (12) presentó un nivel alto.

El agotamiento emocional es la sensación de frustración del trabajador, sensación de haber explotado todas sus capacidades y haberse quedado vacío física y emocionalmente. El modelo explicativo de Gil – Monte y Peiró<sup>7</sup>, sobre agotamiento emocional lo clasifica en tres subescalas: el agotamiento: entorno, variables moderadoras (estrategias de afrontamiento) y la vulnerabilidad del individuo; que al verse afectado presenta síntomas como miedo, frustración ansiedad, enfado, tendencia a la agresividad, fatiga y aislamiento, que se empiezan hacerse evidentes en la persona.

Para Martinic et al.<sup>26</sup>, la dimensión de agotamiento emocional debería incorporar el agotamiento que causa estrés laboral crónico cognitivo y físico, para recoger de una

manera más completa la experiencia de agotamiento que experimentan los trabajadores como consecuencia de su exposición al estrés laboral crónico.

El agotamiento emocional se evidencia como cansancio progresivo y constante, que se manifiesta como un freno para la acción, actúa como un instinto de autoprotección mental para detener el estrés, por esto hay que mantenerse alerta de otros signos que nos permitan evidenciar un aumento del estrés que pueda afectar la normalidad laboral del trabajador.<sup>10</sup>

En relación al objetivo específico determinar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión despersonalización del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal se encontró, que el mayor porcentaje personal de enfermería, 68% (17), presenta un nivel bajo y 32% (8) un nivel medio, semejante resultado se encontró en el estudio de Caruajulca et al.<sup>27</sup> en el 2020 en Cajamarca donde el 57,9% (22) presenta un nivel bajo, al igual que el estudio de Calle et al.<sup>18</sup> quien halló que el 75% (12) de la población encuestada presentó un nivel alto. Diferentes resultados encontraron Sánchez<sup>26</sup> en un Hospital de la Región de Cusco durante la pandemia donde el 41.7% (73) del personal de salud presentó un nivel medio de despersonalización. En esta dimensión se desarrollan sentimientos, actitudes, y respuestas negativas y frías especialmente hacia los pacientes. Unido a un incremento de la irritabilidad y una pérdida de motivación, la persona trata de distanciarse de las personas con la que trabaja y de los pacientes a quienes atiende, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas o tratando de hacerles culpables de sus frustraciones. Blanca et al.<sup>28</sup> (2018) menciona que esta dimensión se ve influenciada por la preparación insuficiente, la incertidumbre

respecto al tratamiento y los problemas, entre compañeros. Esta dimensión es conocida como la deshumanización del trabajador y es una reacción tras el agotamiento emocional.

En relación con el objetivo específico determinar el nivel de síndrome de burnout en la dimensión realización personal del personal de enfermería que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal el 56% (14) presenta nivel alto de realización personal, 36% (9) nivel medio y 8% (2) nivel bajo, similares resultados fueron hallados por Flores et al.<sup>19</sup> en Lima 2021, donde el 46.6% (122) de personal de salud presenta un nivel alto de realización personal, diferentes resultados encontró Calle<sup>18</sup> demostrando que el 25% (5) presentaron nivel bajo en la realización personal. En esta dimensión un bajo porcentaje de trabajadores empieza a experimentar la sensación de incompetencia profesional y carencia de logros ante las exigencias en su labor, no celebra los éxitos obtenidos de las tareas realizadas, además no se considera parte del grupo y lugar de trabajo y aparecen sentimientos de no pertenecer a él.<sup>29</sup> Si hay un correcto manejo de afrontamiento con respecto a esta dimensión se reflejará en el trato eficaz de los problemas con el equipo laboral, influir de manera positiva con su labor en la vida de las personas a las que se brinda la atención, sentirse activo, ser capaz de crear un ambiente armonioso, sentirse motivado después de su jornada de trabajo, conseguir logros en su profesión, tratar los problemas emocionales con sosiego.<sup>26</sup>

## V. CONCLUSIONES

1. El total del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos neonatal en tiempos de pandemia presentó un nivel medio de Síndrome de Burnout.
2. En la dimensión agotamiento emocional el mayor porcentaje del personal de enfermería presenta un nivel bajo.
3. En la dimensión despersonalización un alto porcentaje del personal de enfermería presenta nivel bajo.
4. En la dimensión de realización personal un alto porcentaje del personal de enfermería presenta nivel alto.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Al jefe de seguridad y salud ocupacional de la Clínica; se recomienda desarrollar programas de prevención del síndrome de burnout que incluya implementar periodos de descanso entre las jornadas, talleres de relajación y actividades recreativas para el personal.
- Al área de recursos humanos y el área de seguridad y salud ocupacional se recomienda la implementación de programas de estrategias de afrontamiento puntualizando la autocrítica (AUC) y el pensamiento desiderativo (PSD) dirigidos a mejorar la dimensión de realización personal.
- Realizar estudios de investigación explicativos del síndrome de burnout en las áreas críticas de la Clínica.

## VII. FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1 Organización Mundial de la Salud. El burnout, reconocido por la OMS como una enfermedad profesional. 2019. [citado del 18 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://prevencionar.com/2019/05/30/el-burnout-reconocido-por-la-oms-como-una-enfermedad-profesional/>
- 2 Enfermería 21 [Internet]. Valencia, España; Grupo Paradigma [citado el 18 de febrero 2021]. Disponible en <https://www.enfermeria21.com/diario-dicen/un-estudio-revela-que-el-80-de-los-enfermeros-en-espana-esta-estresado-DDIMPORT-053594/>
- 3 Organización Internacional de Trabajo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.
- 4 Giardini Ana, Comprende la Psicología, Christina Maslach, La escala del Burnout – 46<sup>va</sup> ed. España: SALVAT; 2005.
- 5 Guardado Ortiz, Karen Yussara. Factores Institucionales y Personales asociados al síndrome de Burnout en personal de Enfermería del Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Arguello León [Internet] Nicaragua – León: UNAN- León; 2017 [citado el 18 de febrero del 2021]. Disponible en: <241051.pdf> ([unanleon.edu.ni](http://unanleon.edu.ni))
- 6 Olivares V. Ciencia y Trabajo [Internet] 2017 [citado el 20 de febrero del 2021];19 (58):59/63. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- 7 Gil-Monte, Sara Viotti, Daniela Converso. Propiedades psicométricas del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo

- (CESQT) en profesionales de la salud italianos: una perspectiva de género. [Internet] 2017. [citado el 20 de febrero del 2021], 23 (2), 153-168. Disponible en <https://doi.org/10.24265/liberabit.2017.v23n2.01>
- 8 Salillas R. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: un estudio descriptivo. Revista Enfermería del Trabajo. 2017. 7; 3: 65-69. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112224>
  - 9 Saborío Morales Lachiner, Hidalgo Murillo Luis Fernando. Síndrome de Burnout. Med. leg. Costa Rica. [Internet] 2015. [citado el 22 de febrero del 2021]; 32(1): 119-124. Disponible en: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en).
  - 10 Ramírez R. Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento al estrés, en enfermeros de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Internet]. Lima: UNMSM; 2016 [citado el 22 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5762>
  - 11 Aruquipa G., Coronel C. Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, unidad de terapia intensiva adultos, neonatal y cuidados intermedios neonatal, caja de salud de la banca privada. [Internet]. La Paz: universidad mayor de San Andrés; 2018 [citado el 23 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/22130>
  - 12 Dos Santos R., Carvalho, Dos Santos R., Da Silva, Rodríguez, Melo. Estrés, burnout y depresión en los profesionales de enfermería de las unidades de cuidados intensivos. Enfermería Global [Internet]. 18 de febrero de 2019 [citado 23 de febrero de 2021];18(2):79-123. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/337321>
  - 13 Coronado L. Factores Laborales y niveles de estrés laboral en enfermeros en los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Internet]. Lima: UNMSM; 2006 [citado el 26 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1011>

- 14 Gil-Monte P. El Síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en Profesionales de Enfermería. [Internet]. 2003 [citado el 05 de marzo del 2021] 1(1):19-33. Disponible en: <https://gepeb.files.wordpress.com/2011/12/pedrogil-monte.pdf>
- 15 Organización Mundial de la Salud [Internet]. Ginebra; 7 de abril del 2020. Comunicado de prensa: La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [citado el 26 de febrero del 2021]; [1 página]. Disponible en: <https://www.who.int/publications-detail/nursing-report-2020>
- 16 Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Washington, 2020. Respuesta a la emergencia por COVID-19 en Perú. [citado el 28 de febrero del 2021]; [1 página]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/respuesta-emergencia-por-covid-19-peru>
- 17 Diario Gestión. [Internet]. Lima: Gestión, 19 de enero del 2021 [citado el 28 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://gestion.pe/peru/mas-de-7700-enfermeras-fueron-contagiadas-con-covid-19-y-15-estan-en-uci-segun-decana-del-colegio-de-enfermeros-coronavirus-peru-segunda-ola-nndc-noticia/>
- 18 Calle C. 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. [Internet]. El Alto – UMSA; 2020 [citado el 02 de marzo del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24846>
- 19 Flores M., Rodrigo H., Muñoz L., Humberto D. Frecuencia del síndrome de burnout en asistencial de primera línea contra la Pandemia de COVID – 19 en un Hospital III. [Internet]. Lima – 2021 [citado el 18 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8969>
- 20 Silva G. Factores laborales estresores y síndrome de burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia. [Internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado el 25 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14463>

- 21 Moura S, Rodríguez D. Estrés, burnout y depresión en los profesionales de enfermería de las unidades de cuidados intensivos. *Enfermería Global* [Internet]. 18 de febrero de 2019 [citado 23 de febrero de 2021];18(2):79-123. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/337321>
- 22 Gonzales P., Arbeláez C., Lopera O., Valderrama P. Prevalencia del síndrome de burnout en parte del personal asistencial de una clínica oncológica de la ciudad de Armenia Colombia. 2018; 18 (1): 97 – 104. <https://doi.org/10.30554/archmed.18.1.2156.2018>
- 23 Antezana, Síndrome de burnout en enfermeras del servicio de medicina especializada del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión [Internet]. Huancayo: Universidad privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” [citado el 26 de julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/174>
- 24 Chang M. Cuidado. de enfermería basado en el modelo de adaptación de Callista Roy disminuye el síndrome de burnout en las enfermeras de emergencia del hospital IV Augusto Hernández Mendoza. [Internet]. Perú: Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa,2016. [citado el 21 Julio. de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5485/ENDchcame.pdf>
- 25 Sánchez C. Factores asociados al Síndrome de Burnout en el personal de salud durante la pandemia de la COVID – 19 en un Hospital de la Región Cusco [Internet]. Cusco – 2021 [citado el 19 de julio del 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4051>
- 26 Martinic et al. Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la ciudad de punta arenas, 2020. [citado el 25 de Julio de 2021]. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/tce/a/S9KJCSXjd8PrMrV9g4yHfLh/?lang=es&format=html#>
- 27 Caruajulca N. Factores laborales y estrés laboral en los profesionales de enfermería, Hospital Tito Villar Cabezas, Bambamarca. [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2020 [citado del 18 de julio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/690>

28 Blanca G., Arias H. Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario. 2018; 15 (1). 30 – 44. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>

## VIII. ANEXOS

### ANEXO I: INSTRUMENTO

#### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Instrucciones Generales:

Por favor responda con total sinceridad, la información es de carácter anónimo y confidencial. Deberá marcar con una (X) donde corresponda su respuesta. Le agradezco por su colaboración.

Datos generales:

Edad en años: \_\_\_\_\_

Sexo del entrevistado:

a. Femenino ( ) b. Masculino ( )

Estado Civil:

Soltero(a): ( ) Casado(a) ( ) Conviviente ( ) Divorciada ( ) Viudo(a)

Grado académico: Licenciada con especialidad ( ) Técnica de Enfermería ( )

Años de servicio: \_\_\_\_\_

Nunca.	Pocas veces al año o menos.	Una vez al mes o menos.	Unas pocas veces al mes o menos.	Una vez a la semana.	Varias veces a la semana.	Diariamente
0	1	2	3	4	5	6

1	Me siento emocionalmente agotada (o) por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansada (o) al final de la jornada de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigada (o) cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar todo el día con mucha gente en un esfuerzo	0	1	2	3	4	5	6
7	Trato muy eficazmente los problemas de mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento agobiada (o) por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas	0	1	2	3	4	5	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento muy activa (o)	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrada (o) en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Creo que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
17	Puedo crear una atmósfera relajada con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimulada (o) después de trabajar con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento acabada (o)	0	1	2	3	4	5	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	0	1	2	3	4	5	6
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6



## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN

**Título: Nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales en tiempos de pandemia. Clínica Ricardo Palma 2021**

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Nivel de Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout será el puntaje obtenido mediante la escala de Maslach Burnout Inventory, construida por Maslach y Jackson (1981).	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio emocional.</li> <li>- Sentirse vacío al terminar la jornada laboral.</li> <li>- Cansancio físico al iniciar el día.</li> <li>- Cansancio al trabajar con gente todo el día.</li> <li>- Cansancio por el trabajo que se realiza.</li> <li>- Frustración en el trabajo.</li> <li>- Demasiado tiempo dedicado al trabajo.</li> <li>- Cansancio al trabajar en contacto con la gente.</li> <li>- Sentirse al límite se las posibilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ítems: 1-2-3-8-8-13-14-16-20.</li> <li>- Nivel Bajo: <math>\geq 27</math>.</li> <li>- Nivel Medio: 19 – 26.</li> <li>- Nivel Alto: <math>\leq 18</math>.</li> </ul>
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Despersonalización en el trato con los pacientes.</li> <li>- Eficacia en la solución de los problemas de los pacientes.</li> <li>- Dureza en el trato con la gente.</li> <li>- Desinterés por lo que ocurre con los pacientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ítems: 5-10-11-15-22.</li> <li>- Nivel Bajo: <math>\geq 10</math>.</li> <li>- Nivel Medio: 6 – 9.</li> <li>- Nivel Alto: <math>\leq 6</math>.</li> </ul>

		Baja realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entabla relaciones con facilidad.</li> <li>- Influencia positiva en la vida de los demás.</li> <li>- Endurecimiento emocional.</li> <li>- Creación de un clima agradable con facilidad.</li> <li>- Sentirse estimulado después del trabajo con pacientes.</li> <li>- Conseguir cosas valiosas en el trabajo.</li> <li>- Problemas emocionales tratados adecuadamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Items: 4-7-9-12-17-18-19-21.</li> <li>- Nivel Bajo: &gt;=40.</li> <li>- Nivel Medio: 34 – 39.</li> <li>- Nivel Alto: 0 – 33.</li> </ul>
Edad	Años cumplidos hasta la fecha actual.	-	Años cumplidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) 31 – 37</li> <li>2) 38 – 43</li> <li>3) 44 – 49</li> <li>4) 50 – 55</li> <li>5) 56 – 62</li> </ul>
Tiempo de Servicio	Tiempo de servicio cumplido hasta la fecha actual.	-	Años trabajados en el servicio de UCIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 – 13 años</li> <li>- 14 – 19 años</li> <li>- 20 – 25 años</li> <li>- &gt; a 34 años</li> </ul>
Grado Académico	Maximo grado de educación cursado y aprobado	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superior Técnico</li> <li>- Superior Universitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Licenciada Especialista</li> <li>2) Técnica de Enfermería</li> </ul>
Estado Civil	Relaciones Interpersonales	-	Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Casada</li> <li>2) Soltera</li> <li>3) Divorciada</li> <li>4) Viuda</li> </ul>

**ANEXO 3: CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA  
QUE LABORA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL EN  
TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA CLÍNICA RICARDO PALMA 2021**

<b>Características generales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Edad</b>	31 – 37	6	24%
	38 – 43	9	36%
	44 - 49	4	16%
	50 – 55	3	12%
	> 56	3	12%
<b>Grado Académico</b>	Licenciad a con especiali dad	13	52%
	Técnica de enfermerí a	12	48%
<b>Estado Civil</b>	Soltera	8	32%
	Casada	8	32%
	Convivie nte	6	24%
	Divorciad a	3	12%

Elaboración propia

## ANEXO 4: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ EL INSTRUMENTO

---

UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

CLINICA RICARDO PALMA

San Isidro, 18 de mayo del 2021.

Señorita:  
**Lic. Garay Oropeza Mariana**  
Presente. -

Ref.: Proyecto de Investigación

De mi consideración:

Por medio de la presente la saludo cordialmente y a su vez le informo que en relación con su proyecto de investigación sobre "NIVEL DEL ESTRÉS DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA. CLINICA RICARDO PALMA 2021", como presidente del Comité de Docencia e Investigación se autoriza su realización en nuestra institución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

CLINICA RICARDO PALMA S.A.  
  
.....  
Dr. JUAN ABUJID TICONA  
DIRECTOR MEDICO  
C.M.P. 09944