REPOSITORIO ALCIRA TESINA

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESINA

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2020

PRESENTADO POR:

LOURDES REBECA VILLALVA MAMANI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

BACHILLER EN ENFERMERÍA

PUNO – PERÚ

2022

Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License.

Universidad Privada San Carlos Repositorio Institucional UPSC

REPOSITORIO ALCIRA TESINA

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESINA

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2020

PRESENTADO POR:

LOURDES REBECA VILLALVA MAMANI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

BACHILLER EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO

Mg. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

ASESOR DE TESIS

M.Sc. GIOVANA FLORES ORTEGA

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Disciplina: Psiquiatría

Especialidad: Enfermería y Salud Mental Cuidados de la Salud Mental y Psiquiatría

Puno, 04 de Abril del 2022.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

REPOSITORIO ALCIRA TESINA

DEDICATORIA

A DIOS:

Que con inmensa bondad me ilumina, me mantiene con vida, con mucha salud prestándome su apoyo y protección en cada momento de mi vida, además de su infinita misericordia y amor; guiándome así por el camino del bien, también porque siempre ocupará el primer lugar en mi vida.

A MIS PADRES:

Con profundo amor en señal de mi gratitud a sus sacrificios, a su abnegada voluntad para darme la fortaleza para lograr mis objetivos y ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional.

A MI PAREJA E HIJA:

Con inmenso amor por brindarme su mayor impulso y acompañarme a lograr mis objetivos en mi vida profesional.

A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA:

En especial a los que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, quienes con su abnegada labor luchan día a día y hacen frente a la dura batalla que se está afrontando en la actualidad a nivel mundial.

LOURDES REBECA

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

REPOSITORIO ALCIRA TESINA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la vida, salud y la fortaleza para realizar este trabajo de investigación y alcanzar mi meta propuesta.

A la Universidad Privada San Carlos, por haberme brindado la oportunidad de forjarme como futura profesional. En especial a la escuela Profesional de Enfermería, Decana y cuerpo de Docentes por sus conocimientos y experiencias impartidas durante mi formación profesional.

A los Miembros del Jurado: DR. David Moises CALIZAYA ZEVALLOS y Lic. Maritza Karina HERRERA PEREIRA por sus sugerencias, aportes y paciencia que me llevó a culminar el trabajo de investigación. A la M.Sc. Giovana FLORES ORTEGA por su asesoría y apoyo durante la elaboración del presente estudio de investigación.

Con profunda gratitud al Director, a la oficina de UADI y en especial al Lic. Isacc RODRIGUEZ QUISPE jefe del Departamento de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno por brindarme la aceptación y facilidades en la ejecución del estudio de investigación.

A los Internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno que participaron y por su colaboración se pudo culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

EL AUTOR.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA 1

AGRADECIMIENTO 2

ÍNDICE GENERAL 3

ÍNDICE DE TABLAS 6

ÍNDICE DE GRÁFICOS 7

ÍNDICE DE ANEXOS 8

RESUMEN 9

ABSTRACT 10

INTRODUCCIÓN: 11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA 16

1.1.2 PROBLEMA GENERAL 16

1.1.3 PROBLEMAS ESPECÍFICOS 17

1.2 ANTECEDENTES 17

1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES 17

1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES 18

1.2.3 ANTECEDENTES LOCALES 19

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 20

1.3.1 OBJETIVO GENERAL 20

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO 21

2.1.1 SÍNDROME DE BURNOUT 21

2.1.2 DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT 22

2.2 MARCO CONCEPTUAL 24

2.2.1 CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT 26

2.2.2 PRESENTACIÓN CLÍNICA DEL SÍNDROME DE BURNOUT 26

2.2.3 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT 26

2.2.4 DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT 27

2.2.5 TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT 28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ZONA DE ESTUDIO 30

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA 30

3.2.1 POBLACIÓN 30

3.2.2 MUESTRA 31

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

3.2.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN 31

3.2.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN 31

3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS 31

3.3.1 MÉTODO 31

3.3.2 TÉCNICA 31

3.3.3 INSTRUMENTO 32

3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE 32

3.4.1 ESQUEMA: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 33

3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO 36

3.5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN 36

3.5.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 36

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 UNIDAD DE ANÁLISIS 37

4.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 37

4.3 TÉCNICAS DE ANÁLISIS 37

4.4 RESULTADOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 40

CONCLUSIONES 43

RECOMENDACIONES 44

BIBLIOGRAFÍA: 46

ANEXOS 49

Universidad Privada San Carlos

Repositorio Institucional UPSC

REPOSITORIO ALCIRA TESINA

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LAS TRES DIMENSIONES EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020 40

TABLA N°02 NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN Y REALIZACIÓN PERSONAL EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020 41

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01 NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LAS TRES DIMENSIONES QUE PRESENTAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020. 50

GRÁFICO N° 02 NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL QUE PRESENTAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020. 50

GRÁFICO N° 03 NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN QUE RESIDE EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020. 51

GRÁFICO N° 04 NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL QUE POSEEN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020. 51

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 01 GRÁFICOS DE RESULTADOS 50

ANEXO N° 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA 52

ANEXO N° 03 CONSENTIMIENTO INFORMADO 55

ANEXO N° 04 ENCUESTA 57

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Síndrome de Burnout en internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno 2020”. Se realizó en la ciudad de Puno donde se planteó como objetivos determinar el nivel del Síndrome de Burnout según las tres dimensiones; identificar el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que presentan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno. El tipo de investigación que se empleó, es aplicada con diseño de investigación descriptiva de corte transversal, se trabajó con una población de 38 internos de enfermería, del tamaño de la población conformado por 45 internos, la muestra está conformada por el total de internos tomando en cuenta los criterios de exclusión. Para el estudio se aplicó la técnica de la encuesta que es el “Test de Maslach” donde se obtuvo los siguientes resultados; Según las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, el 55.3 % presenta nivel medio, mientras el 21 % presentan nivel alto. Por consiguiente se determina que los internos de enfermería presentan Síndrome Burnout medio. En cuanto a las dimensiones el 60.5 % poseen síndrome de Burnout de nivel bajo por realización personal, mientras que en el agotamiento emocional el 42.1 % de los internos de enfermería presentan nivel alto.

PALABRAS CLAVES: Síndrome de Burnout, Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal.

ABSTRACT

The present research work entitled "Burnout Syndrome in Nursing interns of the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital in Puno 2020". It was carried out in the city of Puno where the objectives were to determine the level of Burnout Syndrome according to the three dimensions; to identify the level of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment presented by the nursing interns of the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital in the city of Puno. The type of research used is applied with a descriptive cross-sectional research design, we worked with a population of 38 nursing inmates, the size of the population made up of 45 inmates, the sample is made up of the total of inmates taking take into account the exclusion criteria. For the study, the survey technique was applied, which is the "Maslach Test" where the following results were obtained; According to the three dimensions of the Burnout Syndrome, 55.3% present a medium level, while 21% present a high level. Consequently, it is determined that nursing interns have Medium Burnout Syndrome. Regarding the dimensions, 60.5% have a low level burnout syndrome due to personal fulfillment, while in emotional exhaustion 42.1% of the nursing interns present a high level.

KEY WORDS: Burnout Syndrome, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN:

El síndrome de Burnout es un Sentimientos de agotamiento de la energía; aumento de la distancia mental del trabajo, sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y reducción de la eficacia profesional que afecta al personal de enfermería según el artículo publicado en el diario Perú21 2009, el 78% de los trabajadores experimentaron estrés laboral en algún momento. También en un estudio que realizaron Flores y Charaja en el año 2013 afirman que los estudiantes sufren del síndrome de Burnout por sus estudios, y en mayor porcentaje los estudiantes de Enfermería

Cuando el Síndrome de Burnout está presente en el interno de enfermería, esto puede provocar alteraciones en el bienestar de la población atendida y también opaca el reconocimiento social de los mismos, por lo tanto se debe priorizar en este aspecto.

Por lo tanto la presencia de este síndrome en la salud de los internos de Enfermería forma un verdadero obstáculo para la calidad de atención que se debe brindar a los pacientes. Además puede provocar accidentes o enfermedades de género degenerativas si no es tratada a tiempo. Por este motivo emerge este proyecto de investigación denominado “Síndrome de Burnout en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno 2020”

Estudio de investigación constituido por cuatro capítulos donde; en el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema, objetivos a lograr, luego se muestra los antecedentes de la investigación de carácter pre y post grado sobre el tema de estudio. En el Capítulo II se presenta el marco teórico y el marco conceptual de nuestra línea de investigación con temas como el síndrome de Burnout y sus tres dimensiones. Luego se presenta el Capítulo III, donde se desarrolla los procesos metodológicos, técnicas e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos de nuestra variable que es el síndrome de Burnout, asimismo el diseño estadístico. Posterior a ello viene el Capítulo IV

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

donde se analiza y expone todos los resultados obtenidos en el estudio de investigación de acuerdo a los objetivos propuestos. Por último se especifica con claridad las conclusiones obtenidas en el estudio, nuestra bibliografía y los anexos donde se muestran los gráficos.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

REPOSITORIO ALCIRA TESINA

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA , ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional y más recientemente como síndrome de quemarse en el trabajo, fue descrito por Herbert Freudenberger en el año 1974 mientras trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Herbert Freudenberger tras una observación minuciosa detectó que, en mayor número de voluntarios de la clínica disponía de una pérdida de energía escalonada hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, también presentaban desinterés en el trabajo y agresividad con los pacientes al final de un año de estar laborando (1).

El síndrome de estrés laboral influye en el funcionamiento de las personas que trabajan con pacientes. En estos profesionales existe una sensación de amenaza, tensión y exigencia que se puede tornar crónica. Posteriormente pueden presentar síntomas físicos tales como falta de atención y concentración, agotamiento, insomnio y trastornos psicosomáticos. El estrés se puede manifestar también con irritabilidad pudiendo

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

expresarse como explosiones emocionales o hermetismo, afectando la productividad del individuo (2).

El Síndrome de Burnout es la denominación que plantearon Maslach y Jackson en el año 1981, para nombrar al estrés recurrente que experimentaban los profesionales de los servicios de salud, en donde esta labor requiere de un cuidado profundo y persistente con personas que se encuentran en una situación de necesidad (3).

También sostiene que las demandas de trabajo excesivas y crónicas, minan los recursos emocionales y físicos de las personas, provocando el agotamiento emocional y el agotamiento físico; Tomando como estrategia defensiva, las personas reducen su empeño con otros, y poco a poco se van apartándose psicológicamente, por consiguiente conlleva a la despersonalización. Esto provoca un descenso entre la persona y todas las demandas de su trabajo. Por último, cada persona reconoce las diferencias que se encuentran entre sus perspectivas optimistas de contribución a la sociedad con la realidad de las características de su contexto organizacional. De esta forma dichas personas tienen un aumento del sentimiento de insuficiencia en su habilidad para relacionarse con otras personas en su trabajo, finalmente se percibe una impresión reducida del logro personal que poseen. Las primeras entrevistas e investigaciones que se hicieron en aquel momento dieron brote a estas hipótesis. Michael P. Leiter aclara el planteamiento, avalando que el agotamiento emocional producirá a un sentimiento reducido de realización personal, siempre y cuando la despersonalización actúe como una variable de mediación (4).

En general el agotamiento emocional se relaciona con las enormes exigencias que derivan del trabajo. La sobrecarga laboral es un predictor del agotamiento emocional, en cuanto al agotamiento que enfrentan los estudiantes, es por la cantidad de actividades académicas y profesionales que deben realizar cuando están en proceso de aprendizaje

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

(5). El proceso de enseñanza – aprendizaje al que se enfrentan los alumnos exige una adaptación a constantes cambios sociales, como son: la evolución tecnológica y el conocimiento humano. En este contexto, el estudiante de enfermería tiene la necesidad de preparación constante a través de los conocimientos especializados para el desarrollo de sus competencias, de manera que llegue a convertirse en un profesional con potencial diferenciado, con los requisitos para enfrentar un mercado de trabajo cada vez más competitivo (6). El síndrome de Burnout tiene importancia, por las consecuencias emocionales, conductuales del trabajador, e implicancias familiares, sociales y su repercusión en el ámbito laboral y organizacional, ocasionando ausentismo laboral, insatisfacción de los profesionales y de los usuarios, con pérdidas de productividad (7).

En los estudios realizados anteriormente, los profesionales de la salud son definidos como trabajadores altamente estresados, los enfermeros son los más asequibles a manifestar trastornos concernientes con el trabajo (8). Algunas instituciones como la denominada HEALTH EDUCATION AUTHORITY considera a la carrera de enfermería como la cuarta profesión más estresante del sector público (9).

Así mismo en nuestro país el Síndrome de Burnout afecta al personal de enfermería evidenciadas en estadísticas, según el artículo publicado en el diario Perú21, donde el 78% de los trabajadores peruanos experimentaron estrés laboral en algún momento, también el 11% señaló que sus centros de trabajo cuentan con un programa para contener la tensión causada por el trabajo diario, y por último el 32% de los consultados aseguraron que aprendieron a combatir el estrés haciendo un actividad recreativa o actividad física (10).

Flores y Charaja (2013) en un estudio que realizaron afirman que los estudiantes sufren del síndrome de Burnout por sus estudios, y en mayor porcentaje están los estudiantes de Enfermería, esto se debe a que los mismos se encuentran en contacto directo con el

paciente durante la ejecución de las prácticas pre profesionales, además que su formación académica está orientada a brindar al paciente una atención holística, por otro lado los estudiantes de odontología tienen mayor tendencia a padecer este síndrome, esto es a consecuencia de que ellos tienen que lograr récords de atención durante su formación y la exigencia académica es mayor. Si los estudiantes de odontología solo presentan tendencia al síndrome, es porque ellos solo se dedican a la salud oral y no tienen mucho contacto con el paciente mientras que los estudiantes de Enfermería si lo hacen (11). El control del síndrome de Burnout en los estudiantes depende mucho de las estrategias para el afrontamiento que apliquen frente a las exigencias académicas que están expuestos.

Esta situación se ve reflejada en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno, ya que culminan sus estudios aplicando todo los aprendizajes teóricos adquiridos durante su formación profesional frente a diferentes servicios, teniendo en cuenta que la mayor parte de los mismos tienen otras responsabilidades. Se pretende mostrar el nivel de síndrome de Burnout que presentan los internos reflejado en el nivel de desempeño, lo que se ve reflejado en el resultado de sus calificaciones al final del internado.

1.1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El problema de la investigación se define mediante las siguientes interrogantes:

1.1.2 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno 2020?

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

1.1.3 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional presentan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno 2020?
- ¿Cuál es el nivel de despersonalización que reside en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno 2020?
- ¿Cuál es el nivel de realización personal poseen los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno 2020?

1.2 ANTECEDENTES

Para el presente proyecto existen estudios realizados a nivel internacional, nacional y regional con referencia a la variable de nuestra investigación: Síndrome de Burnout.

1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Juan Valiente (Córdoba, 2009) realizó el estudio denominado Factores asociados al Síndrome de Burnout en personal de enfermería del hospital San Vicente de Paul, donde el 51% de los agentes de salud formaron parte del estudio, donde presentaron puntuaciones bajas, medias o altas que se modificaba de acuerdo a cada una de las escalas que miden los tres dimensiones, Valiente concluye que esta fracción poblacional, si bien no estaría afectado por el síndrome, se encuentran en una situación de peligro que se debe considerar con seriedad (13).

Albaladejo y Villanueva (Madrid, 2004) En un artículo con título Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid, en este estudio llegaron a la conclusión de que el personal de enfermería se encuentran más despersonalizadas y con poca realización personal que el grupo de auxiliares/ técnicos. El agotamiento emocional es gigante en los trabajadores que laboran en oncología y urgencias, la despersonalización está más latente en los trabajadores de urgencias, y el Burnout es

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

más alto en las áreas de oncología y urgencias. Cuando en las 4 escalas se evidencian las puntuaciones más altas esto demuestra que el grado de satisfacción laboral es menor (14).

Stortti, Thomaé, Ayala y Sphan (2006) En el artículo de denominado Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud, se muestra con claridad que el síndrome de Burnout es un tipo específico de estrés laboral y lo padecen con mayor frecuencia los que se esfuerzan en demasía y procuran adaptarse frente al exceso de demandas en el trabajo, con sobre exigencia y tensión que posteriormente originan riesgos de contraer enfermedades, por ende esto afecta negativamente el rendimiento y en la calidad del servicio que se brinda el trabajador (15).

1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Viloria Marín y Paredes Santiago (Venezuela, 2002) en el estudio de investigación Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes, llegaron a las siguientes conclusiones; los docentes estudiados, todos en su conjunto presentan un grado medio de Burnout, se aprecia que es caracterizado por niveles medios de despersonalización, de agotamiento emocional y de autoestima profesional. En cuanto al factor demográfico de la edad, comprobaron que se relaciona con la autoestima profesional, de manera que a mayor edad, aumenta y se consolida la autoestima, de lo contrario se reducen sus niveles (16).

Mejía, Mendoza y Mendo Torres (Trujillo, 2016)En la tesis que fue denominada Factores demográficos y síndrome de Burnout en practicantes de enfermería y psicología que realizaron en la Universidad César Vallejo y en la Universidad de Trujillo, se muestra que ambos grupos presentan bajo agotamiento emocional, baja despersonalización y alta realización personal. No se encuentran diferencias significativas en relación a las dimensiones del Síndrome de Burnout. En conclusión, en los factores demográficos como

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

la edad y estado conyugal con dimensiones del síndrome de Burnout no existe relación estadística (17).

Ortega Torres (Lima, 2015) En una investigación que fue realizado y fue denominada "Prevalencia de síndrome de Burnout en internos de medicina del hospital nacional Arzobispo Loayza", Ortega Moisés quién es el autor llegó a la siguiente conclusión; según los criterios definidos por Maslach en la frecuencia del síndrome de Burnout fue de 11.49%. La dimensión más afectada fue la despersonalización, donde el 71.62% mostraron niveles altos (18).

1.2.3 ANTECEDENTES LOCALES

Flores Paredes y Charaja Zapana (Puno, 2013) En un estudio de investigación denominado Factores psicosociales y la presencia del síndrome de Burnout en estudiantes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano, los autores llegaron a las siguientes conclusiones, un pequeño porcentaje de estudiantes presentan síndrome de Burnout y la tercera parte de todos los estudiantes del área de biomédicas presentan una tendencia a padecer el síndrome de Burnout, y por ende son considerados como estudiantes de riesgo (11).

Aquia Mendoza (Azangaro, 2016) En una investigación denominado Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención REDESS Azángaro Puno quien es la autora concluye que de los profesionales de enfermería que laboran en los establecimientos de primer nivel de atención de la REDESS Azángaro, la mayor parte presentan un nivel bajo de Síndrome de Burnout donde predominan los profesionales nombrados, ya que ellos son optimistas y entregadas al exceso de trabajo (19).

Jorge Calsin (Puno, 2013) En el estudio de investigación realizado por Jorge Calsin denominado Factores personales y laborales del profesional de enfermería con síndrome

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

de Burnout en establecimientos de salud de primer nivel de atención, pertenecientes a REDESS Puno, en el año 2012, obtiene la conclusión de que el personal de enfermería que laboran en los Establecimientos de Salud de primer nivel de atención que pertenece a la REDES de Salud Puno, presentan síndrome de Burnout, donde se denota que estos presentan características laborales y personales distintos a otro tipo de población (20).

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según las tres dimensiones en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno 2020.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de agotamiento emocional que presentan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno 2020.
- Identificar el nivel de despersonalización que reside en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno 2020.
- Identificar el nivel de realización personal que poseen los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno 2020.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 SÍNDROME DE BURNOUT

La OMS en el año 2018, define al síndrome de Burnout como un sentimiento de agotamiento de la energía; aumento de la distancia mental del trabajo, sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y reducción de la eficacia profesional (21).

El Síndrome de Burnout para Castro S. es un síndrome causa múltiple, esto es originado por la competitividad y la inseguridad que se presenta en el trabajo, las exigencias del mismo, los cambios que se presentan en los enfoques de vida y en las costumbres, la globalización que está presente, el desempleo permanente que se evidencia, el ritmo del trabajo que debe enfrentar, etc. El síndrome de Burnout actualmente afecta a un gran sector de los trabajadores en el mundo y especialmente a los profesionales donde su labor se basa en relaciones interpersonales, ya sean clientes o personal de la empresa.

La definición más aceptada es la que dio Cristina Maslach, así lo afirman Saborio e Hidalgo, donde Maslach describe al síndrome de Burnout como la forma inadecuada de

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

afrontar el estrés crónico, donde se evidencia el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de realización personal (22).

2.1.2 DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Se identifica 3 componentes del síndrome de Burnout.

2.1.2.2 EL AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Definido como cansancio y fatiga que se puede manifestar en el aspecto físico y en el aspecto psicológico o también se puede presentar como una combinación de ambos (23). El agotamiento se presenta como la sensación de límite que tiene la persona y que no puede brindar más de sí frente a los demás. También se define como la pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga que puede presentar la persona (22) (24).

Representa al componente de estrés personal básico del Burnout. Se refiere a sentimientos de sobre exigencia y vacío de recursos físicos y emocionales. El trabajador siente debilidad y agotamiento sin tener ninguna fuente de reposición. Presenta carencia de energía para enfrentar otro problema cada día. La sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo son las dos principales causas de padecer el agotamiento (25).

2.1.2.2 LA DESPERSONALIZACIÓN

Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías que se manifiesta en la persona frente a otros, especialmente en el centro de trabajo. Es acompañado por el aumento en la irritabilidad y una pérdida de motivación frente al trabajo.

El profesional que presenta la despersonalización, trata de distanciarse de los miembros del equipo con los que trabaja y de las personas destinatarias a trabajo, muestran cinismo, irritabilidad e ironía, al mismo tiempo les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y su rendimiento laboral desciende (23).

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

Dentro de este síndrome, la despersonalización representa al componente del contexto interpersonal. Lo mencionado anteriormente se deduce como la respuesta negativa, insensible e indolente frente a los aspectos del trabajo. Normalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, en principio auto protector y como un amortiguador emocional de la preocupación. Si el trabajo de la persona es demasiado e intenso, comenzará a apartarse por ende disminuirá su eficacia en el trabajo. Como consecuencia del desapego se produce la pérdida del idealismo y la deshumanización (25).

El profesional crea una barrera entre él y sus usuarios como forma de auto protegerse, pero a la vez merma su eficacia laboral. El profesional presenta actitudes de insensibilidad, cinismo y deshumanización y para el trabajador los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos (12).

2.1.2.3 LA REALIZACIÓN PERSONAL

Cuando las demandas exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, se crea respuestas negativas de sí mismo y de su trabajo, se evade mucho las relaciones personales y también las relaciones profesionales, el rendimiento laboral disminuye, se manifiesta una incapacidad para soportar la presión en el entorno laboral y presenta una baja autoestima, todo esto se deduce como la baja realización personal. En esta parte la persona experimenta sentimientos de fracaso personal, expectativas laborales bajas y una insatisfacción generalizada en su vida personal, como consecuencia se da la impuntualidad, interrupciones en el trabajo, el ausentismo del mismo y el abandono de la profesión, son consideradas como síntomas habituales de este síndrome (23).

Representa el componente de autoevaluación del Burnout, como los sentimientos de incompetitividad que se presenta en el individuo, la productividad en el trabajo profesional y carencias de logros personales. Es evidente que el sentimiento de autoeficacia es bajo y tiene como agravante principal la carencia de recursos para enfrentarse de forma

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

adecuada en el trabajo, así como también la falta de apoyo social y adecuadas oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Este sentimiento de ineficacia en los trabajadores que presentan el síndrome de Burnout hace que sientan como un error haber elegido su carrera y a menudo no se sienten satisfechos con el logro personal adquirido (25).

Es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y frente a los resultados conseguidos. Se aprecia el esfuerzo que se realiza como negativo, y esto en definitiva afecta su autoestima del trabajador (12).

Estos componentes se presentan de forma insidiosa y paulatinamente, también con repeticiones a lo largo del tiempo, de modo que la persona o el individuo experimenta los tres componentes en varias ocasiones, en diferentes épocas de su vida y aun después de un cambio de lugar de trabajo (22) (24).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Burnout: Maslach y Jackson señalan que es el conjunto de síntomas referidos al agotamiento y la fatiga constante que están presentes en los trabajadores cuyas labores requieren de constantes contactos con otras personas. Aquello repercute en un bajo rendimiento y disminución de la calidad del servicio profesional.

Agotamiento emocional: Así como se menciona en varios estudios realizados con anterioridad el agotamiento emocional es definido como la consecuencia de una disminución de recursos emocionales que permite enfrentarse a los retos planteados en su trabajo a diario, y se puntualiza en una fatiga a nivel físico, emocional y psicológico de manera continua.

Despersonalización: Se refiere a que el profesional crea una barrera como una medida de autoprotección entre él y sus usuarios, pero a la vez disminuye su eficacia laboral. El

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

profesional presenta actitudes de insensibilidad, insolencia y deshumanización ya que para ellos los pacientes dejan de ser personas para convertirse en objetos.

Baja Realización personal: Es la percepción intangible de sentirse frustrado por la forma de ejecutar su trabajo frente a los resultados y los logros conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador (12).

2.2.1 CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Ya que se desarrollan alta cantidad de consecuencias o síntomas del síndrome, es difícil establecer un set único de causas para el Burnout, sin embargo; los estudios han encontrado factores generadores del Burnout que debemos tener en cuenta por eso Saborio e Hidalgo nos presentan los principales (22):

- **Componentes personales:** está la edad; por la experiencia que se adquiere, el género; ya que las mujeres saben sobrellevar mejor un problema en el trabajo, el segundo componente están las variables familiares; como es la estabilidad familiar y la armonía que conserva el equilibrio dentro del hogar, esto es necesario para enfrentar situaciones conflictivas, y finalmente la personalidad; ya que existen varias personalidades tales como competitivas, impacientes y perfeccionistas.
- **La formación profesional inadecuada:** se tiene grandes conocimientos teóricos pero evidencian falta de entrenamiento en actividades prácticas, y también no se tiene suficiente aprendizaje sobre técnicas de autocontrol emocional, esto conlleva a la inadecuada formación como profesional.
- **Factores laborales o profesionales:** se da a causa de las condiciones muy bajas que se obtiene en el medio donde vive, en la organización laboral, por la percepción de salarios bajos, también está la sobrecarga laboral y la falta de trabajo en equipo.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

- **Factores sociales:** Tales como la necesidad de lograr ser un profesional prestigioso, que conlleve de esta forma a obtener un alto respeto ante la sociedad y la familia, también lograr tener un alto estatus económico en el medio social.
- **Factores ambientales:** están la muerte de familiares, la situación actual del matrimonio, la presencia de un divorcio, nacimiento de hijos, todos estos son cambios significativos en la vida de una persona que labora.

2.2.2 PRESENTACIÓN CLÍNICA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de Burnout se esquematiza en cuatro niveles las cuales son las siguientes; leve, moderado, grave y extremo (26):

- **Nivel Leve:** se clasifican las personas que presentan cansancio, dificultad para levantarse en las mañanas y también los que manifiestan quejas vagas.
- **Nivel Moderado:** se encuentran en este nivel las personas que presentan cinismo, suspicacia, negativismo y los que se aíslan.
- **Nivel Grave:** en este nivel se encuentran los que evidencian poca agilidad, ausentismo, antipatía, los que se automedican con psicofármacos, y en muchos casos abuso de alcohol o drogas.
- **Nivel Extremo:** los que presentan este nivel demuestran aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos y muchas veces suicidios.

2.2.3 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Las consecuencias de este síndrome se dan en varios aspectos como; psicosomáticas, emocionales, conductuales y sociales. Se detallan a continuación.

- **Psicosomáticas:** se presenta cansancio hasta el agotamiento y malestar general que conlleva a la fatiga crónica y a las alteraciones en el correcto funcionamiento casi en todos los sistemas del organismo, evidenciando varios síntomas como dolores de

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

cabeza, pérdida de peso, hipertensión, dolores musculares, crisis de asma, úlceras, problemas de sueño y malestares gastrointestinales.

- **Emocionales:** En este aspecto se encuentran el distanciamiento afectivo, presencia de síntomas disfóricos, ansiedad, sentimientos de culpa, irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimientos de soledad, aburrimiento, sentimientos depresivos, impotencia y baja vivencia de la autorrealización personal.
- **Conductuales:** En los aspectos conductuales está el ausentismo laboral y desarrollo de conductas de exceso o que ponen en peligro la vida, como el uso de somníferos o cualquier tipo de sustancias, incapacidad para poder concentrarse, superficialidad en el contacto con otras personas, conductas hiperactivas y agresivas para consigo y los demás.
- **Sociales:** Disminución de la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja y de familia, la tendencia al aislamiento social, o la comunicación con los demás es deficiente y no se verbalizan los sentimientos ni las emociones.

2.2.4 DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

La manera de cuantificar y diagnosticar este síndrome así como sus componentes es a través de un cuestionario creado por Cristina Maslach en 1986 denominado Test de Maslach (Maslach Burnout Inventory).

El Test de Maslach tiene varias versiones, es un test aplicable en diferentes poblaciones con diversos idiomas y muestra mucha confiabilidad y validez. Razones por la cual en la actualidad se utiliza con mayor frecuencia para evaluar el síndrome de Burnout y su intensidad en varias poblaciones(24).

Los enunciados están diseñados para evaluar las tres dimensiones del dicho síndrome que presentan los trabajadores, como son el agotamiento emocional, la despersonalización y por último la realización personal. Está diseñado para cada

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

dimensión ya que se agrupa en tres sub escalas. El cuestionario está compuesto por 22 enunciados sobre los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción con el trabajo, en nuestra investigación se evaluará en un rango de seis adjetivos que van desde “nunca” llegan a “diariamente”, las respuestas serán el reflejo de la frecuencia que experimenta en cada una de las situaciones descritas dichos ítems (27).

Las puntuaciones de cada sub escala se dan por separados y no se debe de combinarlas en una puntuación global, porque no se tendría con claridad el área en el cuál dicho paciente presenta mayor afección. En cuanto a la obtención de resultados, el síndrome de Burnout y sus tres dimensiones; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, son consideradas como variables continuas, por ende las puntuaciones que obtenga el paciente debe ser clasificado mediante un sistema de percentiles para cada una de las escalas (28).

2.2.5 TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El tratamiento y su prevención consisten en estrategias que permitan transformar los sentimientos y pensamientos de las tres dimensiones de síndrome de Burnout como (22) (24):

- Proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad diaria.
- La formación profesional y la capacitación continua en el trabajo.
- El equilibrio que se debe mantener con la familia y los amigos, también afinidades óptimas, por último el equilibrio entre el descanso y el trabajo.
- Promover un buen ambiente con el equipo de trabajo, en espacios y frente a los objetivos comunes.
- Limitar el trabajo de acuerdo a la capacidad de respuesta que uno presenta.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

- Delimitar el tiempo adecuado para la óptima atención de cada uno de los pacientes.
- Minimizar la burocracia que existe frente a los múltiples trámites documentarios que uno debe realizar y tener el apoyo de personal auxiliar.
- Se debe brindar una formación continua a través de diversas capacitaciones dentro de la jornada laboral en el centro de trabajo.
- Coordinación frecuente con espacios comunes en el trabajo frente a los objetivos compartidos que tienen entre sí.
- Efectuar diálogo asertivo con las autoridades del centro laboral.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ZONA DE ESTUDIO

El estudio de investigación se realizó a los internos de la escuela profesional de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón.

El hospital regional Manuel Núñez Butrón está ubicado en la Av. El sol N° 1022 de la ciudad de Puno, en el departamento de Puno y forma parte de la Red Hospitalaria del Ministerio de Salud; acreditado en el III-1 nivel de complejidad, siendo además de referencia regional. Realiza actividades asistenciales, de recuperación y de rehabilitación, también realizan actividades de docencia a nivel pregrado y postgrado y de investigación; de forma integral, contribuyendo en el desarrollo de las prácticas en el campo de la salud.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

La población para la presente investigación estuvo conformada por los internos de la escuela profesional de enfermería que realizan su internado hospitalario en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno 2020.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

3.2.2 MUESTRA

La muestra para la presente investigación estuvo conformada por 45 internos de la escuela profesional de enfermería que realizan su internado clínico en diferentes servicios del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón – Puno 2020.

3.2.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Están incluidos 38 internos de enfermería que tuvieron el deseo de participar de forma voluntaria.

3.2.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Están excluidos todos los internos de enfermería que no tuvieron la voluntad de participar en las encuestas.

3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1 MÉTODO

El estudio es descriptivo de corte transversal. El tipo de investigación que se aplicó en nuestro estudio es no experimental, en la medida que se describe y analiza sistemáticamente un conjunto de hechos (Síndrome de Burnout), del enfoque cualitativo y estadístico.

En el enfoque cualitativo se utiliza la recolección de datos sin medición numérica, esto para descubrir o también para perfeccionar los resultados frente a las preguntas de investigación en el proceso de interpretación que se realice (29).

3.3.2 TÉCNICA

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta personal, la cual nos permite conocer el nivel del síndrome de Burnout que presentan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

3.3.3 INSTRUMENTO

En la recolección de datos se utilizó un cuestionario de encuesta que está conformada por dos secciones; en la primera sección se recolectaran las características de los participantes: sexo, edad, estado civil y total de hijos; en la segunda sección se evalúa el síndrome de Burnout utilizando el test de Maslach (Maslach Burnout Inventory), el cual consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes que presenta el profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Adicionalmente incluye el consentimiento informado donde se explica sobre el tema en estudio, el procedimiento de la encuesta y la expresión de voluntad de participación a través de su firma del encuestado.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE

El trabajo de investigación se realizó con una variable principal que es el Síndrome de Burnout, pero para determinar el nivel del mismo, el síndrome de Burnout es variable dependiente de sus dimensiones que son; Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

TESINA

3.4.1 ESQUEMA: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
La OMS en el año 2018 lo define al síndrome de Burnout como un sentimiento de agotamiento de la energía; aumento de la distancia mental del	Agotamiento Emocional	✔ Agotamiento emocional por el trabajo. ✔ Agotamiento físico al finalizar la jornada laboral. ✔ Agotamiento físico y emocional antes de iniciar la jornada laboral. ✔ Cansancio emocional por el trabajo continuo con las personas. ✔ Sentimiento de desgaste por el trabajo. ✔ Sentimiento de frustración por el trabajo. ✔ Sentimiento de trabajo excesivo. ✔ Cansancio emocional por el contacto directo con las personas en el trabajo.	✔ Nunca = 1 ✔ Raramente = 2 ✔ Algunas veces = 3 ✔ Muchas veces = 4 ✔ Siempre = 5

REPOSITORIO ALCIRA
Repositorio Institucional UPSC
Universidad Privada San Carlos

TESINA

trabajo, y sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y reducción de la eficacia profesional (21).		✔ Sentimiento de límite emocional.
	Despersonalización	✔ Sentimiento de relaciones frías y despersonalizadas con los demás. ✔ Sentimiento de insensibilidad frente a las personas. ✔ Preocupación por el endurecimiento emocional. ✔ Desinterés por el estado futuro de las personas que atiende. ✔ Preocupación por sentimientos negativos de los pacientes por la atención brindada. ✔ Familiarización con los sentimientos del paciente.

REPOSITORIO ALCIRA
Repositorio Institucional UPSC
Universidad Privada San Carlos

TESINA

Realización Personal	✔ Familiarización con los sentimientos del paciente. ✔ Familiarización con los sentimientos del paciente. ✔ Efectividad en la solución de problemas del paciente. ✔ Influencia positiva con el trabajo hacia los problemas del paciente. ✔ Sentimiento de hiperactividad en el trabajo. ✔ Facilidad para crear atmósfera agradable en el trabajo. ✔ Sentimiento de estímulo por el trabajo con el contacto directo con las personas. ✔ Valoración del logro profesional. ✔ Manejo adecuado de los problemas emocionales.

REPOSITORIO ALCIRA

Repositorio Institucional UPSC

Universidad Privada San Carlos

3.5 MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

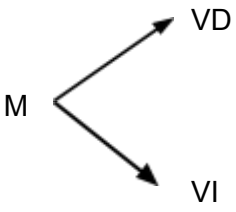
Por tratarse de un estudio basado en el enfoque cuantitativo asume al método estadístico como un proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las variables de un estudio para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones.

3.5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio que se realizó es una investigación aplicada.

3.5.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es descriptiva de corte transversal.



Donde:

M = Es la muestra representada por los internos de Enfermería del HRMNB.

VD = Es la variable dependiente; Síndrome de Burnout.

VI = Es la variable independiente; Dimensiones del síndrome (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal).

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 UNIDAD DE ANÁLISIS:

Para su credibilidad los datos se recolectaron mediante la aplicación del cuestionario de encuesta del test de Maslach y posteriormente se procesaron siguiendo un patrón de tabulación exhaustiva automatizado con la ayuda del software Microsoft Excel.

4.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el tratamiento de datos o procesamiento de los resultados de las encuestas realizadas se prepararon los resultados en Microsoft Excel. La técnica estadística usada es la descripción y análisis, donde el tipo de análisis es de inferencia simple, descriptiva e interpretativa. La presentación de datos se da en tablas de distribución de frecuencias y gráfico de barras.

4.3 TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Mediante el presente cuestionario se llegó a los objetivos propuestos en la presente investigación dado que cada enunciado pertenece a una de las tres dimensiones y esta se valoran con una escala tipo Likert de cinco puntos, siendo 0 nunca y 5 siempre, que se relacionan con la frecuencia con la que se experimentan las siguientes dimensiones (13):

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

CLASIFICACIÓN DE PUNTAJES SEGÚN LAS DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

ASPECTOS DE EVALUACIÓN	SE EVALÚA	N° DE ÍTEMS	PUNTUACIÓN MÁXIMA
El Agotamiento Emocional	Valora la vivencia de estar agotado emocionalmente por las demandas del trabajo.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	45
La Despersonalización	Estima el grado en que la persona reconoce sus actitudes de alejamiento y frialdad que tiene frente a otros.	5, 10, 11, 15 y 22.	25
La Realización Personal	Evalúa los sentimientos de autoeficacia y la realización personal que tiene la persona en el centro de trabajo.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.	40

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

Las puntuaciones de cada escala se muestran por separado, obteniendo la relación entre puntuación de cada dimensión y el grado de Burnout. Los rangos de las puntuaciones generales por cada dimensión se distribuyen en tres intervalos, los mismos indican el nivel de Burnout experimentado, los intervalos pueden ser el mismo alto, medio o bajo (13).

CLASIFICACIÓN DEL PUNTAJE DEL SÍNDROME DE BURNOUT

ASPECTOS A EVALUAR	NIVEL DE BURNOUT BAJO	NIVEL DE BURNOUT MEDIO	NIVEL DE BURNOUT ALTO
Agotamiento Emocional	Inferior a 16	16 - 24	Superior a 24
Despersonalización	Inferior a 5	6 - 9	Superior a 10
Realización Personal	Superior 32	26- 32	Inferior 25

- ✔ Las puntuaciones elevadas en el agotamiento emocional y la despersonalización y bajas en la realización personal son indicadores de estrés ALTO.
- ✔ Si presenta puntuaciones bajas en el agotamiento emocional y la despersonalización, y altas en realización personal, estos son indicativos de estrés BAJO.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

4.4 RESULTADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020

TABLA N° 01 NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LAS TRES DIMENSIONES EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020

NIVEL DE BURNOUT	INTERNOS	
	N°	%
[1] **BAJO**	9	23.7
[2] **MEDIO**	21	55.3
ALTO	8	21
TOTAL	38	100

En la tabla N° 01 se presentan los resultados obtenidos del nivel del síndrome de Burnout según las tres dimensiones que presentan los internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón 2020. Donde el 23.7 % presentan nivel bajo del síndrome de Burnout, mientras que el 55.3 % presentan nivel medio del síndrome de Burnout, y por último el 21 % de la población presentan nivel alto del síndrome de Burnout.

En el gráfico N° 01 del anexo, se puede apreciar con claridad que la mayor cantidad de internos representados por el 55.3 % presentan nivel medio del Síndrome de Burnout, mientras que la menor parte de los internos representado por el 21 % presentan nivel alto del Síndrome de Burnout. Los internos de enfermería que realizan su internado clínico

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

presentan Síndrome de Burnout medio, en comparación de estudios realizados anteriormente en estudiantes donde se mostró en los resultados que los estudiantes de enfermería presentan Síndrome de Burnout alto.

TABLA N°02 NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN Y REALIZACIÓN PERSONAL EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020

DIMENSIONES EVALUADOS	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	[1] %
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	15	39.5	7	18.4	16	42.1	38	[1] 100
DESPERSONALIZACIÓN	9	23.7	10	26.3	19	50	38	100
REALIZACIÓN PERSONAL	23	60.5	5	13.2	10	26.3	38	100

En la tabla N° 02 se presentan los resultados del nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que presentan los internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno 2020

En la dimensión Agotamiento Emocional los internos presentan el nivel alto con el 42.1 %. En el gráfico N° 02 que se encuentra en el anexo se muestra este resultado con claridad.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

En la segunda dimensión que es la Despersonalización se observa que el 50 % de los internos presentan nivel alto. La predominancia se nota en el gráfico N° 03 que se presenta en el anexo.

Por último en la Realización Personal que también se muestra en el gráfico N° 04 que se encuentra en el anexo, el 60.5 % de los internos evidencian nivel bajo.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

CONCLUSIONES

PRIMERO: Según las tres dimensiones, el 55.3 % de los internos de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno presentan nivel medio del síndrome de Burnout, mientras que la minoritaria de los internos representado por el 21 % presentan nivel alto. Por consiguiente se determina que los internos de enfermería presentan Síndrome Burnout MEDIO.

SEGUNDO: En la dimensión del Agotamiento Emocional el 42.1 % de los internos de enfermería presentan nivel alto y la menor cantidad que es 18.4 % de los mismos presentan nivel medio. En efecto, los internos de enfermería presentan un nivel ALTO de agotamiento emocional.

TERCERO: En cuanto a la dimensión de la Despersonalización el 50 % de los internos de enfermería presentan nivel alto, mientras que el 23.7 % presentan nivel bajo. Por lo tanto se identifica que el nivel de despersonalización que reside en los internos de enfermería es ALTO.

CUARTO: Por último en la dimensión de Realización Personal el 60.5 % de los internos de enfermería presentan nivel bajo, y el 13.2 % presentan nivel medio. En consecuencia se identifica que los internos de enfermería poseen síndrome de Burnout de nivel BAJO en esta dimensión.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

RECOMENDACIONES

Al Hospital Regional Manuel Núñez Butrón mediante el Departamento de Enfermería que continúen brindando las condiciones necesarias para realizar el internado clínico hospitalario, además se recomienda implementar curso de capacitación del manejo del Síndrome de Burnout para mantener y/o disminuir el síndrome de Burnout en los internos de enfermería.

A las diferentes Universidades que forman profesionales de la salud, implementar cursos de capacitación sobre el síndrome de Burnout y técnicas de manejo del estrés laboral, para todas las facultades con el objetivo de facilitar el proceso del internado de los mismos.

A otros investigadores recomendarles que en lo posterior sigan realizando más estudios de investigación sobre el síndrome de Burnout en diferentes establecimientos de salud más aún en internos ya que ellos cumplen funciones al igual que un profesional que trabaja en salud de acuerdo a su área.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

BIBLIOGRAFÍA

1. Buendía Vidal J, Ramos Campos F. Empleo, estrés y salud Madrid: Ediciones Pirámide; 2001.
2. Tomatis C. Musicoterapia, Ayuda a mejorar el estrés laboral Chile: Centro Tomatis; 2010.
3. Jackson SR, Maslach. The measurement of experienced burnout. JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR. 1981 abril; 2(2): p. 99-113.
4. Buzzetti Bravo MdlA. Validación del Maslach Burnout Inventory, en dirigente del colegio de profesores A.G. de Chile. Tesis de Pre Grado. Santiago de Chile: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales; 2005.
5. Ríos Risquez MI, Carrillo Garcia C, Sabuco Tebar EdlA. Resiliencia y Síndrome de Burnout en estudiantes de enfermería y su relación con variables sociodemográficas y de relación interpersonal. International Journal of Psychological Research. 2012 Enero-Junio; V(1).
6. Santes MdC, Melendez S, Martínez N, Ramos I, Preciado MdL, Pando M. La salud mental y predisposición a síndrome de burnout en estudiantes de enfermería. Chile Salud Pública. 2009; XIII(1).
7. Sarmiento Valverde S. Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de emergencia Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
8. Novoa Gomez MM, Nieto Dodino c, Forero Aporte C, Caycedo CE, Palma Riveros M, Montealegre Martinez MA. Relación entre perfil psicológico: Calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería Canadá: Universidad Psychology; 2009.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

9. De Souza Moreira D, Mamoru Sakee t. Prevalencia de síndrome de Burnout en trabajadores enfermeros de un hospital Región Sur de Brasil: Liberarlo Magajewski FR; 2009.

10. 21 DP. Trabajadores peruanos que sufren el estrés laboral Lima: Peru 21; Noviembre 2009.

11. Flores Paredes YL, Charaja Zapana DR. Factores psicosociales y la presencia del síndrome de burnout en estudiantes del área de biomédicas. Tesis pre grado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Ciencias de la salud; 2013.

12. Gomez Francia A, Ruiz Llontop MI. Dimensiones del Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un Hospital de Chiclayo, 2014. Tesis de Pregrado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Medicina - Escuela de Psicología; 2015.

13. Juan Valiente A. Salud Pública - Factores asociados al síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital San Vicente de Paul. Tesis de maestría. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba, Ciencias de la Salud; 2009.

14. Albaladejo R, Villanueva R, Ortega P, Astasio P, Calle ME, Dominguez V. Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de un Hospital de Madrid. Revista española de salud pública. 2004 Julio/Agosto; 78(4): p. 505-516.

15. Stortti , Thomaé NV, Ayala EA, Sphan MS. Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. Revista de posgrado de la Via Cátedra de Medicina- N° 153. 2006;: p. 18-21.

16. Viloria Marín H, Paredes Santiago M. Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. educere: La Revista Venezolana de Educación. 2002;: p. 29-36.

17. MEJIA D, MENDOZA C, MENDO TORRES. Factores demográficos y síndrome de Burnout en practicantes de enfermería y psicología TRUJILLO: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO; 2016.

18. Ortega Torres M. Prevalencia de síndrome de burnout en internos de medicina del hospital nacional Arzobispo Loayza. Tesis de Pre grado. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina; 2015.

19. Aquia Mendoza EL. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención RED de salud Azangaro. Puno:; 2018.

20. Jorge Calsin YS. Factores personales y laborales del profesional de enfermería con síndrome de Burnout en establecimientos de salud de primer nivel de atención, REDESS Puno. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Puno; 2013.

21. OMS. SÍNDROME DE BURNOUT: OMS; 2018.

22. Hidalgo Murillo LF, Saborio Morales L. Síndrome de burnout. Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual. 2015 Marzo; 32(1).

23. R. CS. Sindrome de Burnout o Desgaste Profesional. In Carabobo DdlUd. 2005;(28).

24. Celis López MA, Gutierrez Aceves GA, Farlas Serratos F, Moreno Jiménez S, Suárez Campos dJ. Síndrome de burnout. medigraphic Artenisa. 2006; XI(4): p. 305-309.

25. Maslach. Comprendiendo el Burnout. Ciencia & Trabajo. 2009 Abril/Junio;(32).

26. Aceves GA. Síndrome de burnout. Archivos de Neurociencia. 2006; XI(11).

27. Unda Rojas S, Gil Monte PR, Sandoval Ocaña JI. Validez factorial del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), en una

muestra de maestros mexicanos. Medigraphic Artemisa en línea - salud mental. 2009 Mayo-Junio; 32(3): p. 205 - 214.

28. Maslach C, Leiter M, Jackson SE. The Maslach Burnout Inventory Manual. In Zalaquett C, Wood R, editores. Evaluación del estrés: un libro de recursos. California: The Scarecrow Press; 1987. p. 191-218.

29. Fernandez Collado C, Hernandez Sampieri R, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. Quinto ed. México: McGRAW - HILL/ INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE C.V.; 2010.

ANEXOS

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

ANEXO N° 01 GRÁFICOS DE RESULTADOS

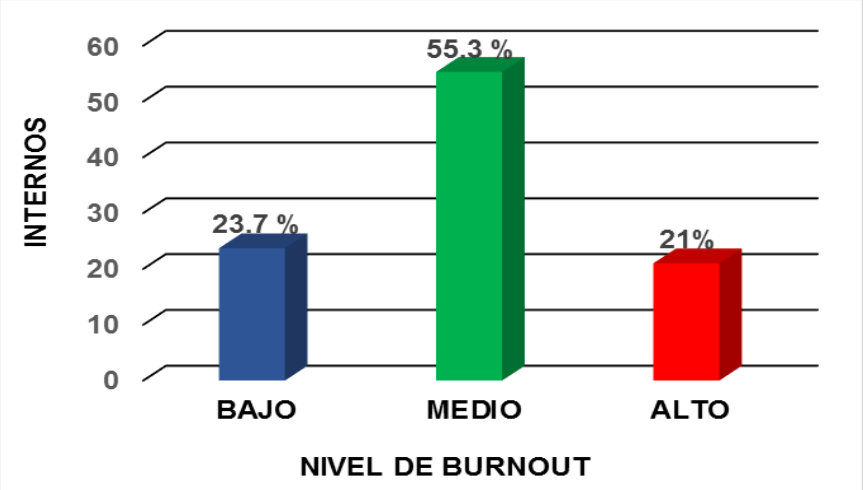


GRÁFICO N° 01 NIVEL DEL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN LAS TRES DIMENSIONES QUE PRESENTAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020.

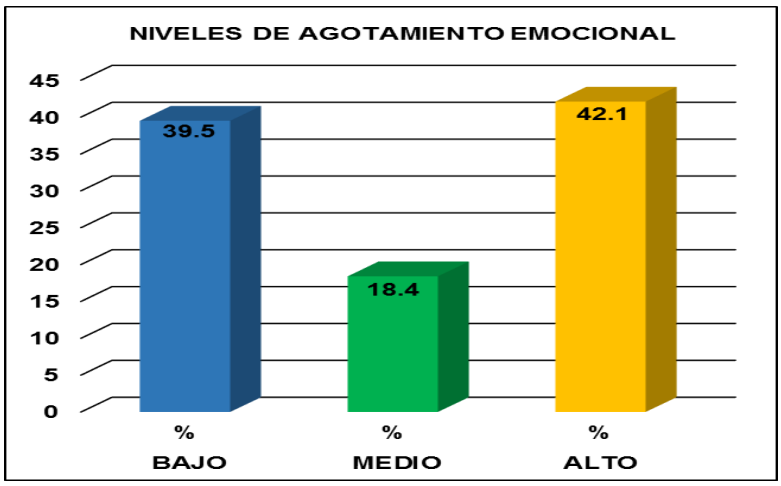


GRÁFICO N° 02 NIVEL DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL QUE PRESENTAN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020.

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

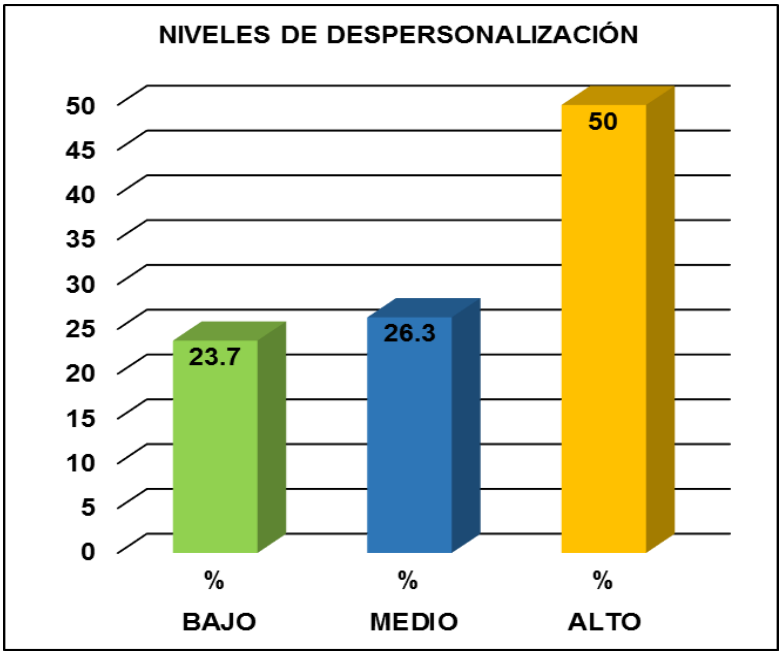


GRÁFICO N° 03 NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN QUE RESIDE EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020.

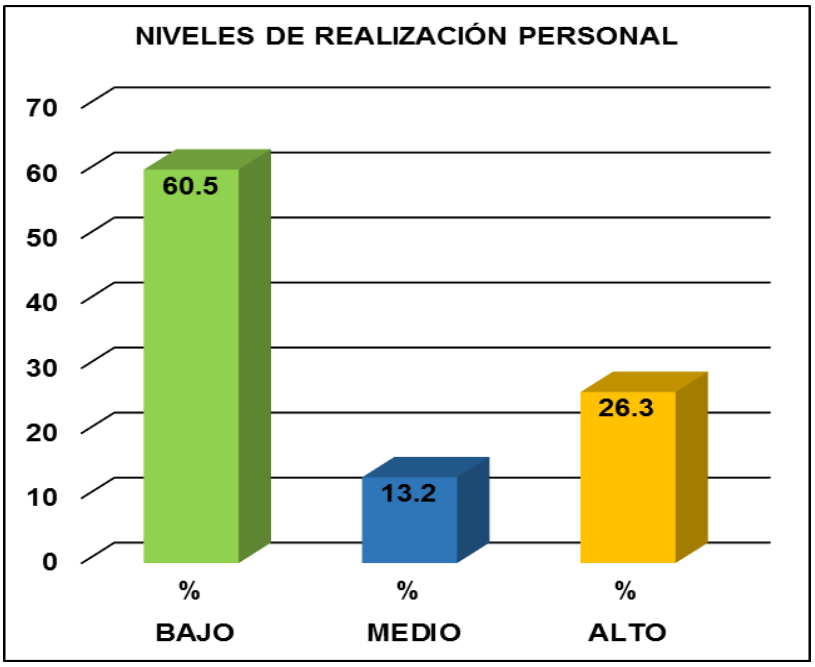


GRÁFICO N° 04 NIVEL DE REALIZACIÓN PERSONAL QUE POSEEN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO 2020.

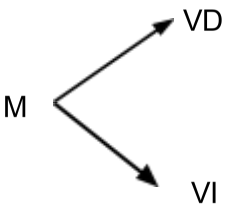
Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

TESINA

Repositorio Institucional UPSC

ANEXO N° 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO – 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	ANTECEDENTES	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general: ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno? **Problemas específicos:** ✔ ¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional	**Objetivo general:** Determinar el nivel del Síndrome de Burnout según las tres dimensiones en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. **Objetivos específicos:** ✔ Identificar el nivel de agotamiento emocional que	**A nivel internacional:** Tesis de maestría "Factores asociados al síndrome de Burnout en personal de enfermería del hospital San Vicente de Paul" (9). Artículo "Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid" (10). Artículo "Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud" (11). **A nivel nacional:** Investigación "Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes" (12).	**VARIABLE:** Síndrome de Burnout OMS (2018) **DIMENSIONES:** ✔ Agotamiento emocional. ✔ Despersonalización . ✔ Realización personal	**Tipo de investigación:** Aplicada. **Diseño de investigación:** Descriptivo de corte transversal.  **Donde:** **M =** muestra

REPOSITORIO ALCIRA

Universidad Privada San Carlos

TESINA

Repositorio Institucional UPSC

presentan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno? ✔ ¿Cuál es el nivel de despersonalización que reside en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno?	presentan los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno. ✔ Identificar el nivel de despersonalización que reside en los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno.	Investigación "Factores demográficos y síndrome de Burnout en practicantes de enfermería y psicología en la Universidad César Vallejo y la Universidad de Trujillo" (13), Investigación "Prevalencia de síndrome de Burnout en internos de medicina del hospital nacional Arzobispo Loayza" (14). **A nivel regional:** Tesis "Factores psicosociales y la presencia del síndrome de Burnout en estudiantes del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano" (15). Tesis "Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención REDESS Azángaro Puno 2016" (16).		**VD** = Síndrome de Burnout. **VI** = Dimensiones del síndrome. **POBLACIÓN Y/O MUESTRA:** La población y/o muestra para la presente investigación estará conformada por los internos de la escuela profesional de enfermería que realizan su internado hospitalario en el Hospital Regional

REPOSITORIO ALCIRA

Universidad Privada San Carlos

TESINA

✔ ¿Cuál es el nivel de realización personal poseen los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno?	✔ Identificar el nivel de realización personal poseen los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno.	Tesis de investigación “Factores personales y laborales del profesional de enfermería con síndrome de Burnout en establecimientos de salud de primer nivel de atención, REDESS Puno 2012” (17).		Manuel Núñez Butrón – Puno. **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:** Cuestionario de encuesta del Maslach Burnout Inventory. **TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:** Se prepararon los resultados en: Excel.

REPOSITORIO ALCIRA
Repositorio Institucional UPSC
Universidad Privada San Carlos

ANEXO N° 03 CONSENTIMIENTO INFORMADO

SÍNDROME DE BURNOUT:

La OMS lo define al síndrome de Burnout como un "Sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía; aumento de la distancia mental del trabajo, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y reducción de la eficacia profesional"

En nuestro país el Síndrome de Burnout afecta al personal de enfermería. En cuanto a las estadísticas en el Perú, según el artículo publicado en el diario Perú21, el 78% de los trabajadores peruanos sufrió estrés laboral en algún momento y en un estudio de investigación realizados por Flores y Charaja afirman que los estudiantes también se queman por sus estudios, y en cuanto al mayor porcentaje que se observa en los estudiantes de Enfermería con respecto a las otras escuelas esto se le atribuye a que ellos se encuentran en contacto directo con el paciente durante la realización de las prácticas pre profesionales. Por tal motivo es necesario conocer el nivel del síndrome de Burnout de los internos de Enfermería.

El proyecto de investigación titulado **"SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS INTERNOS DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN DE PUNO – 2020"** realizado por Lourdes Rebeca Villalva Mamani, egresada de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Privada San Carlos de la ciudad de Puno, se realiza con el fin de determinar el Nivel del Síndrome de Burnout en los internos de enfermería mediante una encuesta donde se aplica el Test de Maslach.

Se le está pidiendo que conteste unas preguntas y nos permita recolectar datos sobre Ud. y su salud. Su participación es completamente voluntaria y la información proporcionada solo lo tendrá acceso el autor de la investigación, si no desea hacerlo su denegación no le traerá ningún inconveniente y Lea detenidamente las preguntas que se encuentran en esta

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

encuesta y marque uno de los casilleros de cada pregunta con una X según crea conveniente de acuerdo con la frecuencia con que presenta tal sentimiento.

He leído la hoja de información del Consentimiento Informado, he recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad. He quedado satisfecho con la información recibida. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria. Presto mi consentimiento para la realización de la encuesta.

Puno, ___ de Agosto de 2021

_____

Firma

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

ANEXO N° 04 ENCUESTA DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Primera Sección:

Nombres y apellidos: _____

Segunda Sección:

Marque la respuesta que crea adecuada sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- ✔ Nunca = 1
- ✔ Raramente (una vez al mes o menos) = 2
- ✔ Algunas veces (unas pocas veces al mes) = 3
- ✔ Muchas veces (una vez a la semana) = 4
- ✔ Siempre (todos los días) = 5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
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 ir a trabajar					
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes					
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.					
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.					
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.					
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.					

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC

12	Me siento muy activo. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado con mi trabajo.					
14	Creo que estoy trabajando demasiado.					
15	Realmente no me preocupa lo que les 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.					

Universidad Privada San Carlos
Repositorio Institucional UPSC