

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Enfermería

Escuela Profesional de Enfermería



RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021

Tesis presentada por la Bachiller:
Torres Flores, María del Rosario
para optar el Título Profesional de:
Licenciada en enfermería

Asesor(a):
**Dra. Núñez Chávez, Josefina
Sonia**

**Arequipa – Perú
2022**

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A: **Dra. Sonia Núñez Chávez**
Decana de la Facultad de Enfermería

De: **Mg. Rosemary Zapana Begazo**
Mg. Shirley Delgado Velarde
Mg. Carla Cuya Zevallos
Miembros de Jurado Dictaminador

Tesis: RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON
EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.
AREQUIPA 2021

Autor: **Bach. Maria del Rosario Torres Flores**

Fecha: **11 mayo 2022**

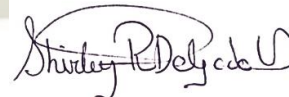
Reunidas las miembros del Jurado Dictaminador y subsanadas las observaciones, de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Santa María, se decide dar pase a la FASE DE SUSTENTACIÓN.

Atentamente,



Mgter. Rosemary Zapana Begazo

Jurado Dictaminador



Mg. Shirley Delgado Velarde

Jurado Dictaminador



Mgter. Carla Cuya Zevallos

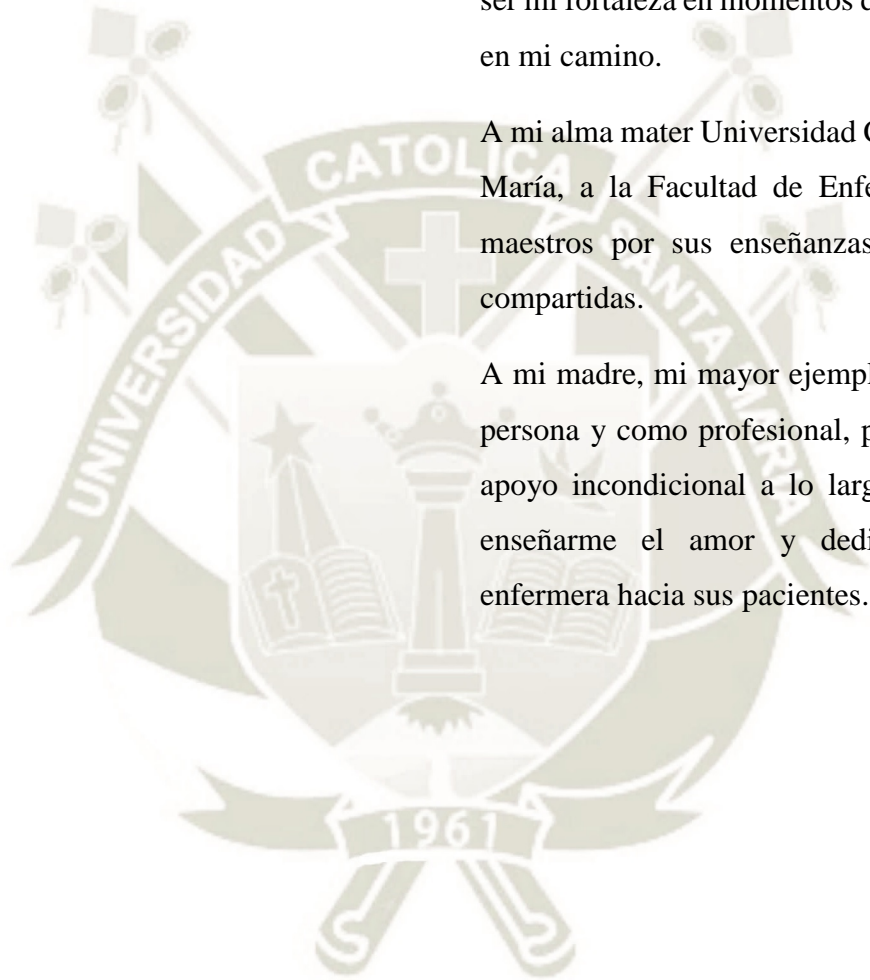
Jurado Dictaminador

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la vocación de servicio, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y luz en mi camino.

A mi alma mater Universidad Católica de Santa María, a la Facultad de Enfermería y a mis maestros por sus enseñanzas y experiencias compartidas.

A mi madre, mi mayor ejemplo a seguir como persona y como profesional, por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi vida y enseñarme el amor y dedicación de una enfermera hacia sus pacientes.

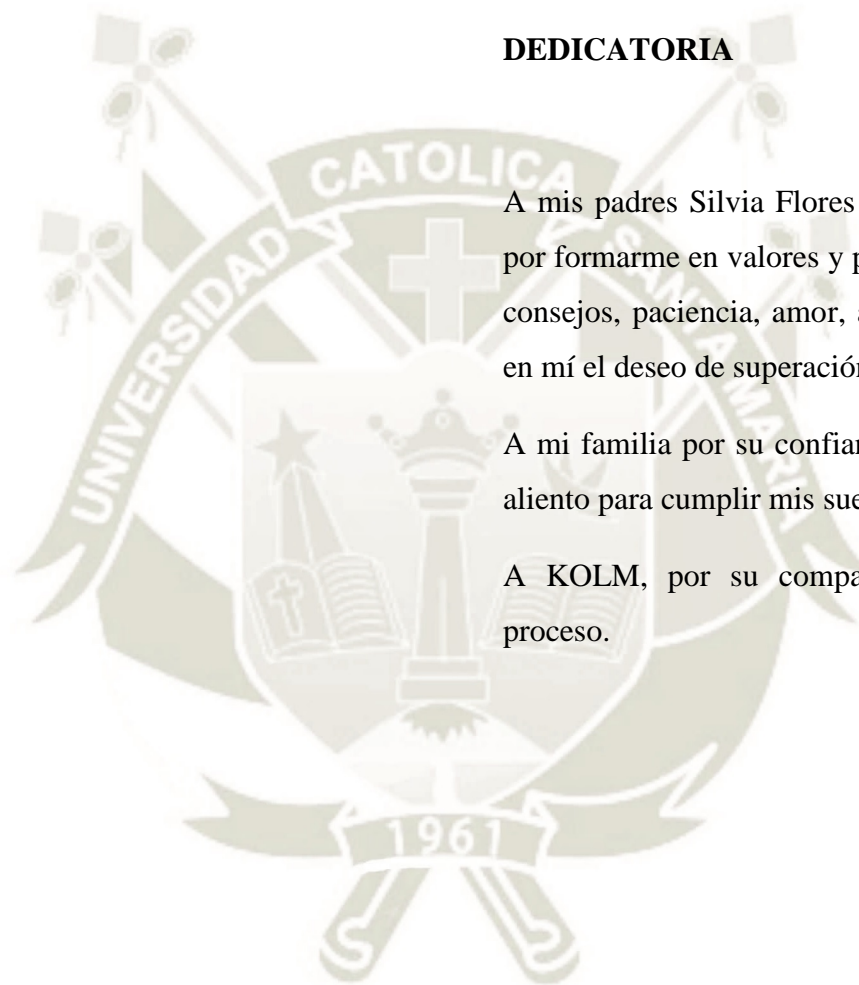


DEDICATORIA

A mis padres Silvia Flores y Miguel Torres,
por formarme en valores y principios, por sus
consejos, paciencia, amor, apoyo y fomentar
en mí el deseo de superación en la vida.

A mi familia por su confianza, motivación y
aliento para cumplir mis sueños.

A KOLM, por su compañía durante este
proceso.



RESUMEN

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021.

El presente estudio de investigación tiene como **objetivo** determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. El estudio tiene una metodología de campo, correlacional, de corte transversal. **Material y métodos:** El estudio fue desarrollado con la técnica del cuestionario y como instrumentos se aplicó el "Traint Meta Mood Scale" TMMS-24, para la Inteligencia emocional; y el Test de Maslach para el Síndrome de Burnout, los cuales fueron aplicados a 210 enfermeras. Para el análisis estadístico de los resultados, se aplicó la fórmula del Chi cuadrado. **Resultados:** El mayor porcentaje de enfermeras en estudio presenta una Inteligencia Emocional y un Síndrome de Burnout con un nivel medio. **Conclusiones:** Se determina que existe relación estadística significativa ($p= 0.00$), entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout, $p= 0.00$, por lo que existe evidencia estadística para argumentar que una variable se relaciona con la otra.

Palabras Clave: Inteligencia emocional – Síndrome de Burnout

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BURNOUT SYNDROME IN NURSES OF THE HONORIO DELGADO ESPINOZA REGIONAL HOSPITAL. AREQUIPA 2021.

This research study aims to determine the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in nurses at the Honorio Delgado Espinoza Regional Hospital. The study has a field, correlational, cross-sectional methodology. **Material and methods:** The study was developed utilizing a questionnaire technique and as instruments were applied using the "Traint Meta Mod Scale" TMMS-24, for Emotional Intelligence and the Maslach Test for Burnout Syndrome, which were applied to 210 nurses. Statistical analysis of the results was performed using the Chi square formula. **Results:** The highest percentage of nurses under study presents an Emotional Intelligence and a Burnout Syndrome with a medium level. **Conclusions:** It is determined that there is a significant statistical relationship ($p= 0.00$), between emotional intelligence and Burnout syndrome, $p= 0.00$, indicating sufficient statistical evidence to argue that one variable is related to the other.

Keywords: Emotional Intelligence – Burnout Syndrome

INDICE

| | Pág. |
|---|------|
| RESUMEN..... | ii |
| ABSTRACT | v |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO..... | 2 |
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.2.1. Operacionalización de Variables..... | 3 |
| 1.2.2. Interrogantes Básicas..... | 5 |
| 1.2.3. Tipo y Nivel del Problema | 5 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| 2. OBJETIVOS..... | 6 |
| 3. MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| 3.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL | 7 |
| 3.1.1. Origen de la Inteligencia Emocional..... | 7 |
| 3.1.2. Definiciones | 7 |
| 3.1.3. Principios de la Inteligencia Emocional..... | 8 |
| 3.1.4. Componentes de la Inteligencia Emocional | 8 |
| 3.1.5. Características de la Inteligencia Emocional | 9 |
| 3.1.6. Emociones | 9 |
| 3.1.7. Tipos de Emociones | 9 |
| 3.1.8. Teoría de las Inteligencias Múltiples | 11 |
| 3.2. SÍNDROME DE BURNOUT..... | 12 |
| 3.2.1. Origen del Síndrome de Burnout | 12 |
| 3.2.2. Definiciones | 12 |
| 3.2.3. Psicopatología | 13 |
| 3.2.4. Fases del Síndrome de Burnout..... | 15 |
| 3.2.5. Sintomatología | 16 |

| | | |
|---|--|----|
| 3.2.6. | Desencadenantes del Síndrome de Burnout | 17 |
| 3.2.7. | Prevención del Síndrome de Burnout..... | 17 |
| 3.2.8. | Relación entre Estrés Laboral y Síndrome de Burnout | 18 |
| 3.2.9. | Síndrome de Burnout en Enfermería..... | 18 |
| 3.3. | SALUD MENTAL EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 | 19 |
| 3.4. | TEORÍA DE JEAN WATSON Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL | 19 |
| 3.5. | TEORÍA DEL AUTOCUIDADO | 21 |
| 3.6. | ROL DE ENFERMERÍA EN PACIENTES CON SÍNDROME DE BURNOUT ... | 21 |
| 4. | ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS | 22 |
| 4.1. | Internacionales..... | 22 |
| 4.2. | Nacionales | 23 |
| 4.3. | Locales..... | 24 |
| 5. | HIPÓTESIS..... | 24 |
| CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL | | 25 |
| 1. | TÉCNICA | 26 |
| 2. | INSTRUMENTO | 26 |
| 2.1. | VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL | 26 |
| 2.2. | VARIABLE DEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT | 27 |
| 2.3. | BAREMO | 28 |
| 3. | CAMPO DE VERIFICACIÓN..... | 28 |
| 3.1. | UBICACIÓN ESPACIAL..... | 29 |
| 3.2. | UBICACIÓN TEMPORAL | 29 |
| 3.3. | UNIDADES DE ESTUDIO | 29 |
| 3.3.1. | Universo | 29 |
| 3.3.2. | Muestra..... | 29 |
| 4. | ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 30 |
| 4.1. | ORGANIZACIÓN..... | 30 |
| CAPITULO III RESULTADOS | | 32 |
| CONCLUSIONES | | 46 |

| | |
|---|----|
| RECOMENDACIÓN..... | 47 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 48 |
| ANEXOS..... | 53 |
| ANEXO 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO..... | 54 |
| ANEXO 2 CÉDULA DE ENTREVISTA..... | 55 |
| ANEXO 3 CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (TMMS – 24)..... | 56 |
| ANEXO 4 CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT..... | 58 |
| ANEXO 5 CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO..... | 60 |
| ANEXO 6 MATRIZ DE DATOS..... | 61 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA N° 1 DISTRIBUCION DE ENFERMERAS POR GRUPOS DE EDAD DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA, 2021..... | 33 |
| TABLA N° 2 DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN SEXO DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021 | 34 |
| TABLA N° 3 DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN ESTADO CONYUGAL DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021 | 35 |
| TABLA N° 4 DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN CONVIVENCIA FAMILIAR DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021 | 36 |
| TABLA N° 5 DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN MODALIDAD DE EMPLEO DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021 | 37 |
| TABLA N° 6 DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN. HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021..... | 38 |
| TABLA N° 7 DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN SERVICIO DE SALUD DONDE LABORAN DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021..... | 39 |
| TABLA N° 8 DISTRIBUCIÓN SEGÚN NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021..... | 40 |
| TABLA N° 9 DISTRIBUCIÓN SEGÚN DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021..... | 41 |
| TABLA N° 10 DISTRIBUCIÓN SEGÚN SUB ESCALAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021..... | 42 |

TABLA N° 11 DISTRIBUCIÓN SEGÚN NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA, 2021..... 43

TABLA N° 12 RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021 44



ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| GRÁFICO N°1 RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021 | 45 |
|---|----|



INTRODUCCIÓN

Es importante estar en contacto con las emociones, pero principalmente, poder regularlas de manera correcta cuando sea necesario.

La inteligencia emocional se define como la capacidad humana para sentir, comprender, manejar y cambiar nuestras propias emociones y las de los demás. Se basa en la capacidad de identificar plenamente el origen y la naturaleza de las emociones para gestionarlas con flexibilidad, generando relaciones óptimas entre pensamientos, sentimientos y comportamientos, como medio para orientar la vida de manera inteligente (1).

El Síndrome de Burnout, se define como la respuesta a un estrés laboral que no puede ser superado por las capacidades de afrontamiento de una persona, produciendo un agotamiento físico y emocional, trayendo consigo dificultades interpersonales y un bajo rendimiento en el ámbito laboral.

Debido a la pandemia del COVID-19, en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza se evidenció el incremento en la demanda de pacientes, generando en el personal de salud una mayor presión laboral y situaciones de estrés, debido a una carga laboral excesiva, a la falta de personal para cubrir las necesidades de atención al paciente y al miedo de contagio personal y familiar. Así mismo, la OMS dio a conocer que los casos de discriminación, acoso verbal y violencia física hacia el personal de salud aumentaron a consecuencia de la pandemia. Todo ello, hace que las enfermeras sean más vulnerables a padecer el Síndrome de Burnout.

El presente proyecto tiene como propósito determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Los resultados obtenidos permitirán brindar estrategias que ayuden a mejorar los niveles de Inteligencia emocional y así evitar que el personal de salud desarrolle el Síndrome de Burnout.

El informe final de la investigación consta de tres capítulos: Planteamiento Teórico, Planteamiento Operacional, Análisis e interpretación de resultados, además de las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.



CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A. **CAMPO:** Ciencias de la Salud

B. **ÁREA:** Enfermería

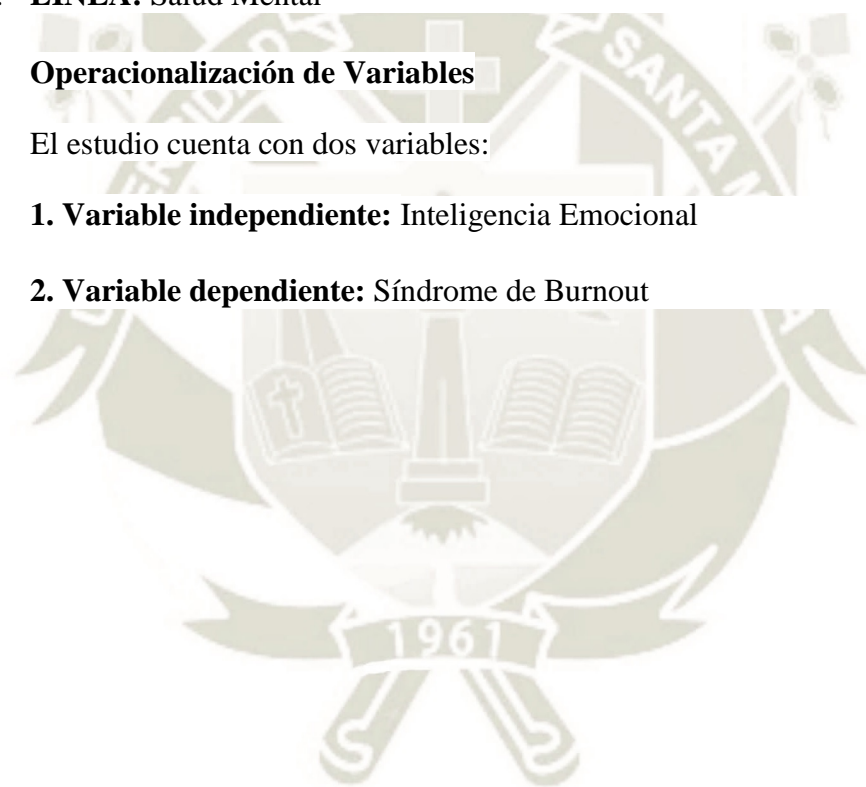
C. **LÍNEA:** Salud Mental

1.2.1. Operacionalización de Variables

El estudio cuenta con dos variables:

1. **Variable independiente:** Inteligencia Emocional

2. **Variable dependiente:** Síndrome de Burnout



| VARIABLE | INDICADORES | SUBINDICADORES |
|--|------------------------------------|---|
| | DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS | <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Estado Conyugal • Convivencia Familiar • Modalidad de Empleo • Tiempo que labora en el servicio • Servicio donde labora |
| Independiente Inteligencia Emocional | Percepción | <p>Según el TMMS-24:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poca Percepción : < 24 pts • Adecuada Percepción: De 25 a 35 pts • Demasiada Percepción: >36 pts |
| | Comprensión | <p>Según el TMMS-24:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poca Comprensión : < 23 pts • Adecuada Comprensión: De 24 a 34 pts • Excelente Comprensión: >35 pts |
| | Regulación | <p>Según el TMMS-24:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poca Regulación: < 23 pts • Adecuada Regulación: De 24 a 34 pts • Excelente Regulación: > 35 pts |
| Dependiente Síndrome de Burnout | Agotamiento Emocional | <p>Según el Test de Maslach:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Nivel de Estrés bajo: 0 -18 pts ♦ Nivel de Estrés Medio: 19 -26 pts ♦ Nivel de Estrés Alto: 27 – 54 pts |
| | Despersonalización | <p>Según el Test de Maslach:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Nivel de Estrés bajo: 0 - 5 pts ♦ Nivel de Estrés Medio: 6 - 9 pts ♦ Nivel de Estrés Alto: 10 - 30 pts |
| | Realización personal en el trabajo | <p>Según el Test de Maslach:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Nivel de Estrés bajo: 0 - 33 pts ♦ Nivel de Estrés Medio: 34 - 39 pts ♦ Nivel de Estrés Alto: 40 - 56 pts |

1.2.2. Interrogantes Básicas

1. ¿Cómo es la Inteligencia Emocional en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa?
2. ¿Cómo se presenta el Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa?
3. ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa?

1.2.3. Tipo y Nivel del Problema

Tipo: De campo

Nivel: Correlacional, de corte transversal

1.3. JUSTIFICACIÓN

El Síndrome de Burnout es una alteración mental, emocional y física que se desarrolla debido al alto grado de estrés que sufren las personas en su ámbito laboral o familiar. Los síntomas incluyen agotamiento emocional, que hace referencia a la baja motivación y energía del trabajador; la despersonalización, cuando el trabajador tiene una actitud distante con el usuario del servicio; y una baja realización personal, cuando se sienten incapaces de realizar sus funciones. Los individuos con mayor probabilidad de sufrir este trastorno son aquellos que tienen una mayor interacción con personas en el trabajo, como es el caso del personal salud: médicos, enfermeros, psicólogos, entre otros (1).

Según Goleman, la Inteligencia Emocional es la “capacidad que tienen los seres humanos para reconocer sentimientos propios y ajenos junto con el conocimiento para manejarlos adecuadamente”. Se caracteriza por la aptitud de motivarse a uno mismo, de ser perseverante ante posibles frustraciones, contar con un adecuado control de impulsos, emociones y el poder relacionarse adecuadamente con los demás (2).

Actualmente, la pandemia del Covid 19 ha generado en el personal de salud el temor de contagio tanto personal como familiar debido a la constante exposición a la enfermedad, un aumento excesivo de carga laboral y por consiguiente la reducción de horas de descanso; provocando en ellos situaciones estresantes que alteran el adecuado manejo de emociones y la capacidad de adaptarse a diferentes situaciones complejas, siendo propensos a sufrir ansiedad, depresión, insomnio, fatiga y estrés, limitando sus funciones laborales. Recientemente, la OMS evidenció el aumento de casos de

discriminación, acoso verbal y violencia física en el personal de salud a consecuencia de la pandemia (3).

El presente proyecto de investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la inteligencia emocional con el síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

El estudio fue de relevancia humana y social ya que al conocer la salud mental de los enfermeros del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza en tiempos actuales de pandemia Covid-19, permitió que ellos desarrollen diversas habilidades sociales con la finalidad de que se adapten a diferentes situaciones de estrés que podrían llegar a presentarse en su centro laboral o entorno familiar, resolviéndolas de una manera efectiva y brindando una atención beneficiosa.

La relevancia científica radica en que el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza contó con opciones para ayudar en la mejora de la salud mental del personal de salud que labora en su institución, mediante información confiable y resultados científicos; fundados en la bibliografía revisada. Así mismo, el presente estudio sirvió de base en futuras investigaciones, fue factible y viable ya que se dispone de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su ejecución.

La motivación para desarrollar el presente trabajo, es el deseo de obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

2. OBJETIVOS

- 1) Valorar el nivel de inteligencia emocional en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza
- 2) Identificar el Síndrome de Burnout presentado en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza
- 3) Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

3.1.1. Origen de la Inteligencia Emocional

En 1920, Thorndike desarrolló el concepto de inteligencia social, la cual se define como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas y actuar sabiamente en las relaciones humanas” (2).

Para Thorndike, también hay otros tipos de inteligencia: la abstracta, que tiene como función procesar ideas y la mecánica, capacidad para comprender y procesar objetos. En 1983, Howard Gardner desarrolló la Teoría de las inteligencias múltiples, donde refiere que las personas contamos con siete tipos de inteligencia: La inteligencia Lingüística, la inteligencia lógica, la inteligencia musical, la inteligencia visual-espacial, la inteligencia corporal, la inteligencia interpersonal y la inteligencia intrapersonal. Estas dos últimas se relacionan estrechamente con el ámbito social. La inteligencia interpersonal se caracteriza por la habilidad para comprender las intenciones y deseos de otras personas, mientras que la inteligencia intrapersonal, se refiere a la habilidad de apreciar los sentimientos, defectos y virtudes propias. Con el paso de los años, surgieron más estudios de psicólogos que tenían como necesidad reformular el concepto de inteligencia, es entonces donde en el año 1990, aparecieron dos psicólogos norteamericanos, Salovey y Mayer, quienes desarrollaron el término de inteligencia emocional (4).

3.1.2. Definiciones

Según Goleman, la inteligencia emocional se refiere a la “capacidad que tienen los seres humanos para reconocer sentimientos propios y ajenos junto con el conocimiento para manejarlos adecuadamente” (2).

La inteligencia emocional es la habilidad del ser humano de sentir, comprender, manejar y cambiar las emociones propias y la de los demás. Es la capacidad de vivenciar diferentes acontecimientos en la vida desde un estado de tranquilidad y auto aceptación que permita a las personas trabajar en sus debilidades y extender sus fortalezas de manera crítica y constructiva.

Así mismo, implica la motivación propia y hacia los demás, la toma de decisiones bajo presión, la busca de resultados y una clara visión del futuro, la tolerancia de

frustraciones en el trabajo y la capacidad de trabajar en equipo, adoptando un comportamiento empático y social que ayude en el desarrollo personal. En esencia, es la habilidad de contar con el sentimiento adecuado en el momento correcto y saber expresarlo para adaptarse en el ámbito social, psicológico y cultural (5).

3.1.3. Principios de la Inteligencia Emocional

- **Recepción:** Hace referencia a cualquier situación o materia que incluimos por alguno de nuestros sentidos.
- **Retención:** Capacidad para almacenar y recordar información para usarla en un determinado momento.
- **Análisis:** Se refiere al reconocimientos y procesamiento de información para obtener una conclusión.
- **Emisión:** Corresponde a diferentes maneras de comunicación y/o acto creativo.
- **Control:** Engloba las funciones tanto físicas como mentales y a la aptitud para poder ejercer autocontrol en uno mismo (6).

3.1.4. Componentes de la Inteligencia Emocional

- **Autoconciencia:** Se refiere a la capacidad de identificar y comprender virtudes, defectos y sentimientos de uno mismo, y cómo influyen en la toma de decisiones.
- **Autorregulación:** Es la capacidad de manejar las propias emociones con la finalidad de tener un adecuado comportamiento para saber manejar el estrés, superar dificultades y conseguir metas.
- **Motivación:** Es el impulso que representa la voluntad de logro- entusiasmo y ambición restando importancia a los obstáculos para la culminación de metas. Un líder motivado es competitivo, tanto personalmente como para sus compañeros y ve oportunidades donde los demás no pueden, asumiendo que los problemas se pueden resolver (7).
- **Empatía:** Es la capacidad para comprender y reconocer las necesidades y emociones ajenas para saber tratar a las personas. Por lo tanto, este tipo de líder puede cultivar equipos fuertes, trabajar juntos de manera efectiva, animarse mutuamente y ejecutar con éxito la misión de la organización.

- **Relaciones Interpersonales:** Se refiere a la capacidad de una persona para manejar las relaciones con los demás para promover sus ideas por medio de la empatía, amabilidad, confianza y respeto. Estas habilidades se realizan por medio de la comunicación y el liderazgo (8).

3.1.5. Características de la Inteligencia Emocional

- Capacidad de identificar debilidades o conflictos internos.
- Capacidad de modificar voluntariamente actitudes inapropiadas y contraproducentes para una calidad de vida.
- Capacidad emocional e intelectual para controlar momentos de crisis
- Capacidad de perseverancia ante dificultades
- Capacidad de reaccionar y controlar adecuadamente las emociones
- Capacidad de automotivación constante
- Capacidad de empatía con las emociones de los demás (2).

3.1.6. Emociones

Se definen como una impresión o sensación que surge de manera repentina frente a algún estímulo externo, pensamientos o ambos.

Según el psicólogo William James, las emociones ayudan a nuestro organismo a adaptarse al entorno, éstas son producto de diferentes situaciones que provocan una respuesta psicológica y suelen aparecer de forma repentina y pasajera.

Por ende, las emociones tienen origen en nuestros pensamientos y no dependen de los sucesos que ocurren en el exterior. Esto conlleva a tener un manejo adecuado de ellas, donde cada individuo reacciona de manera diferente, debido a que sus emociones dependen de las experiencias, enseñanzas, y carácter que hayan adquirido (5).

3.1.7. Tipos de Emociones

- **Miedo:** Es la reacción ante un peligro que genera angustia, desconfianza.
- **Sorpresa:** Es una alteración emocional transitoria que genera sobresalto, asombro.
- **Aversión:** Sensación de rechazo o asco hacia un objeto.

- **Ira:** Sentimiento de enfado y todo lo que nos genera enojo.
- **Alegría:** Se refiere a una sensación de bienestar producido por alguna situación favorable, se manifiesta por un buen estado de ánimo.
- **Tristeza:** Es un sentimiento de pesimismo, con tendencia al llanto producido por una situación desfavorable (5).



3.1.8. Teoría de las Inteligencias Múltiples

En 1983, Howard Gardner, psicólogo norteamericano, desarrolló la Teoría de las Inteligencias múltiples. Para él la inteligencia no sólo hace referencia al ámbito académico, sino que es una combinación de diferentes capacidades que las personas deben desarrollar para poder desenvolverse en la vida (9).

Para determinar cada una de las inteligencias, Gardner estudió el desarrollo de las destrezas en niños y la manera en que separaban las capacidades en caso de daño cerebral. Es así donde explica que la presencia de diversos problemas permitirá el desarrollo de diversas inteligencias, las cuales son:

- a) **Inteligencia Lingüística:** Capacidad para emplear las palabras adecuadas en el discurso hablado y escrito. Es característica de poetas, escritores, abogados, etc.
- b) **Inteligencia Lógico – matemática:** Capacidad para el razonamiento lógico, numérico, y resolución de problemas. Es característica de matemáticos, científicos, ingenieros, etc.
- c) **Inteligencia Musical:** Capacidad para desarrollar los diferentes elementos musicales, como la composición, interpretación y discernimiento musical. Es característica de cantantes, músicos, intérpretes, etc.
- d) **Inteligencia Visual – espacial:** Capacidad para percibir y crear formas no concretas, como figuras abstractas. Es característica de arquitectos, diseñadores, escultores, etc.
- e) **Inteligencia Corporal – kinestésica:** Capacidad de controlar los movimientos del cuerpo para expresar sentimientos con él. Incluye la velocidad, flexibilidad, fuerza y equilibrio. Es característica de los actores, mimos, etc.
- f) **Inteligencia Intrapersonal:** Capacidad de autoanálisis que permite entenderse a sí mismos para actuar de manera óptima en la vida.
- g) **Inteligencia Interpersonal:** Capacidad para entender el estado de ánimo de las demás personas, incluye la empatía, también es llamada Inteligencia Emocional. Es característica de terapeutas, profesores, etc.

h) Inteligencia Naturalista: Capacidad para observar, distinguir y clasificar elementos del medio ambiente. Es característica de los biólogos, médicos, zoólogos, etc (9).

3.2. SÍNDROME DE BURNOUT

3.2.1. Origen del Síndrome de Burnout

El término Burnout se suscita en el año 1961 en la novela “A burnout case” redactada por Graham Greene, el concepto fue usado en la década de los años setenta. En 1974, el psiquiatra Freudenberger, conceptualizó el síndrome de Burnout por medio de observaciones realizadas mientras trabajaba en una clínica de adicciones en Nueva York, donde notó que luego de años de trabajo, sus compañeros de trabajo perdían gradualmente la energía y empatía con los pacientes, además presentaban cansancio, depresión, ansiedad y poca motivación hacia el trabajo. En 1982, los psicólogos Cristina Maslach y Michael Leiter, crearon el test Maslach Burnout Inventory (MBI) que sirve para diagnosticar esta patología (10).

3.2.2. Definiciones

El término burnout viene del inglés y se traduce al español como “estar quemado”. En 1974, el psicólogo Freudenberger lo describe como una patología psiquiátrica, donde los afectados son los profesionales que laboran en alguna institución que interactúan con personas.

Este síndrome posee sintomatología de tipo médico – biológico y psicosocial, los cuales se ven reflejados en el ámbito laboral debido a la excesiva demanda energética.

CHERNISS 1980 definió al burnout como un proceso donde el comportamiento del trabajador cambian negativamente a raíz de la presión del trabajo. Y describe este síndrome en tres etapas: 1) La inestabilidad entre recursos y necesidades, 2) la aparición del estrés, irritabilidad y cansancio emocional, y 3) el cambio de actitudes y comportamientos con los demás. MASLACH Y JACKSON definieron el Síndrome de Burnout como el cansancio emocional, el deterioro de la personalidad y el escaso crecimiento personal que ocurre a menudo en profesionales cuyo trabajo consiste en brindar cuidados o ayuda a las personas. FARBER explicó la relación del Burnout con el ámbito laboral donde refiere que es un síndrome que se origina de la percepción del sujeto de un desacuerdo entre esfuerzos y resultados.

Mayormente, ocurre en profesionales que laboran directamente con clientes problemáticos, donde se refleja una falta de energía, cinismo y distanciamiento a los destinatarios, deterioro de la propia imagen profesional, rechazo hacia el trabajo y otra sintomatología psicológica como cólera, ansiedad, tristeza y poca autoestima (11).

3.2.3. Psicopatología

3.2.3.1. Antecedentes Extrínsecos

Son los estímulos extrínsecos del individuo que preceden el comportamiento y tienen una relación funcional con el, como por ejemplo la interacción con personas, presión o comodidad en el trabajo, generadores de estrés, etc (12).

3.2.3.2. Antecedentes Intrínsecos

Se refieren a los cambios estimulantes internos de la persona que preceden el comportamiento y tienen una relación funcional con el. La forma de vida también consta de factores:

- **Edad:** Se supone que mientras los individuos tienen mayor experiencia, mejoran la seguridad y comprensión en el trabajo y, por ende, tienen una mejor respuesta a la presión (12).
- **Historia de Aprendizaje:** Hace referencia a la experiencia externa e interna que la persona ha adquirido durante su vida que condiciona a las acciones que puede dar (12).
- **Personalidad:** Se considera que la personalidad es un ejemplo de prácticas subjetivas fisiológicas y motoras que perduran durante mucho tiempo. En términos de aprendizaje, se compara con las historias de aprendizaje del sujeto, es decir, los patrones de refuerzo, disciplina y destrucción a los que un sujeto ha estado ligado durante un período de tiempo (12).
- **Presencia de Signos Psicopatológicos:** Las personas con dedicación y responsabilidad personal son propensas al cansancio. Los efectos secundarios neurológicos incluyen fatiga, dolores de cabeza y sensación de asfixia y los signos psiquiátricos incluyen irritabilidad, psicosis e imprudencia (12).

- **Estilo cognitivo:** Los estudios sobre el agotamiento desde una perspectiva clínica, carecen de conocimientos adicionales sobre los procedimientos psicológicos que ocurren en los sujetos. Probablemente esto se deba a que las revisiones están más centradas en conocer al paciente (12).
- **Modelo de Atribución:** Existen pocos estudios que muestran un vínculo claro entre el cansancio y el estilo de asignación del sujeto, ciertamente se puede construir desde el punto de vista de la inferencia que el estilo atributivo es en parte importante (12).
- **Estilos de Afrontamiento:** La adaptación se caracteriza por esfuerzos subjetivos y un comportamiento en constante evolución creado para satisfacer necesidades específicas externas y/o internas del sujeto (12).

3.2.3.3. Neuro- fisio- psicopatología

El burnout se compone de tres niveles, estos son:

- **Nivel Motor:** Depende en su mayoría del sistema esqueleto-motor. En este nivel de comportamiento, se distingue las prácticas que se relacionan con lo que hace una persona, más que con lo que siente o piensa (12).
- **Nivel Cognitivo:** Se refiere a las prácticas que considera el individuo, depende del sistema sensorial focal y considera las denominadas autoimágenes y palabras, así como creencias esenciales e intermedias, para su investigación (12).
- **Nivel Fisiológico:** Este es el grado de respuesta que depende del sistema nervioso autónomo (aunque también afecta a los sistemas endocrino y de resistencia). Por otro lado, la discusión sobre el agotamiento no es una excepción, el cansancio emocional a menudo se toma como un indicador básico. Esto se debe a que MBI toma en cuenta muchos patrones de agotamiento y se tienen en cuenta muchas otras respuestas. Desde un punto de vista fisiológico, la respuesta a la presión comienza a nivel del sistema sensorial, luego se activan las vías endocrinas. El procedimiento será un acompañante: los factores estresantes que se encuentran en los individuos inducen la excitación en la neocorteza y la corteza límbica, provocando una respuesta entusiasta. Cuando el refuerzo se considera debilitante, se produce

una respuesta conductual hipotalámica (alerta) y se realiza una respuesta de tres pasos, según los tiempos de inicio (12).

3.2.4. Fases del Síndrome de Burnout

- a. **Primera Fase Entusiasmo:** En esta etapa, el trabajador se siente encantado con su trabajo, se encuentra satisfecho con lo que realiza y se siente lleno de energía para acometerlo. La institución, organización y demás trabajadores son ideales. Se siente capaz de todo y está dispuesto a asumir cualquier reto (13).
- b. **Segunda Fase. Estancamiento:** Siente que su empleador le exige más de lo debido, que la institución cuenta con escasos recursos para realizar su labor y que sus compañeros tienen actitudes de competencia destructiva. Si el sujeto tiene la capacidad para darse cuenta de lo que sucede, y sigue luchando para la prevención de riesgos, existe la posibilidad de que se mantenga en esta fase por un tiempo prolongado (13).
- c. **Tercera Fase. Frustración:** En esta etapa, el trabajador tiende a los sentimientos de frustración, desilusión y desmoralización, empezando una serie de conflictos.

En poco tiempo, se notarán los cambios con problemas emocionales y de comportamiento, disminuyendo en forma drástica el desempeño, la calidad y cantidad de trabajo del profesional ya que las tensiones van en aumento al igual que las críticas y dificultades.

Los efectos son negativos a nivel psicofisiológico, puesto que crea dificultades para conciliar el sueño, el descuido en la alimentación, y consumos de sustancias adictivas (13).

- d. **Cuarta Fase. Apatía:** Los síntomas de la tercera fase se amplían. La frustración, irritabilidad, desinterés y desesperanza van en aumento y se mantienen permanentemente en la persona. El fracaso predomina, lo que conlleva a una baja autoestima y a la falta de confianza propia. En muchas ocasiones el trabajador entra en un periodo largo de depresión, piensa que no sirve para nada y considera que el abandono de su trabajo es la mejor opción (13).

3.2.5. Sintomatología

1. Agotamiento físico y mental: El sujeto pierde energía en los niveles de salud

- **Señales de cansancio físico:** fatiga, ganancia de peso o disminución del apetito, dolores musculares, problemas gástricos, dolores de cabeza, y en las mujeres, ciclo menstrual irregular.
- **Señales de cansancio mental:** los síntomas que preceden al síndrome de burnout son el estrés y la ansiedad y se relacionan con la depresión y el insomnio.

2. Despersonalización: Se genera un cambio en las actitudes del sujeto que lo padece, este opta por comportamientos indiferentes, disminuyendo su compromiso con el trabajo. La irritabilidad, estrés y apatía son actitudes habituales en un trabajador con burnout.

3. Baja realización personal en el trabajo: Se refiere a la poca atención hacia las actividades laborales, olvidos frecuentes y un descuido generado por la dificultad de concentración. Todo ello forma parte de un círculo vicioso que se impulsa constantemente, ya que no se puede laborar, concentrar ni gestionar sus actividades (14).

3.2.6. Desencadenantes del Síndrome de Burnout

- **Factores Personales:** Edad, tiempo de ejercicio laboral, familia. Una identidad bien desarrollada y un hábitat excelente serían factores de protección ante el cansancio.
- **Factores Laborales:** Profesiones que interactúan con individuos, malas condiciones laborales, salario bajo y exceso de trabajo. Personal de salud que laboran con pacientes graves y terminales.
- **Factores Sociales:** El burnout recomienda que el cansancio sea una manifestación de un problema social más amplio (12).

3.2.7. Prevención del Síndrome de Burnout

- **Apoyo emocional:** Se refiere al cariño, la confianza y el cuidado que un individuo siente por otro.
- **Asistencia instrumental:** se refiere a los recursos físicos o servicios financieros que se han puesto a disposición de los profesionales.
- **Información adicional:** Permite al sujeto conocer la situación y tener las herramientas para afrontarla.
- **Asistencia de evaluación:** proporciona retroalimentación sobre las acciones realizadas por el especialista y permite que el especialista las gestione de forma eficaz.
- Un proceso personal que alinea las expectativas con la realidad cotidiana.
- Entrenamiento emocional.
- Equilibrio entre el ámbito familiar, los amigos, pasatiempos, ocio y trabajo.
- Fomentar un buen ambiente de equipo: espacio común, propósito común.
- Tiempo adecuado para pacientes: 10 minutos.
- Reducir la burocracia mejorando la disponibilidad de recursos físicos para la formación y mejorando los salarios.
- Formación continua prescrita durante la jornada laboral.
- Diálogo efectivo con la dirección (15).

3.2.8. Relación entre Estrés Laboral y Síndrome de Burnout

El estrés laboral se define como una serie de fenómenos que ocurren en los trabajadores, son el resultado de estresores nocivos generados directamente por las actividades laborales. El estrés laboral es la respuesta de un individuo a los requisitos y exigencias que no cumplen sus conocimientos, y pone a prueba su capacidad para hacer frente a la situación.

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, se caracteriza por comportamientos y sentimientos negativos hacia los demás y hacia el ámbito laboral, así como la sensación de estar emocionalmente agotado.

Desde el punto de vista psicosocial, este síndrome no debe entenderse como estrés psicológico, sino como la consecuencia a una exposición crónica de diversas fuentes de estrés derivadas de las relaciones con los usuarios de los servicios de salud (pacientes, estudiantes, etc.) y las personas que los apoyan (médicos, profesores, policías, abogados, etc.). El síndrome abarca una variedad de cambios conductuales, emocionales y físicos que también están vinculados a las características personales, ocupacionales y sociales de un individuo (16).

3.2.9. Síndrome de Burnout en Enfermería

Estudios realizados al personal de enfermería en América Latina han demostrado que la sobrecarga de trabajo, la organización del trabajo por turnos, el área de trabajo y las necesidades familiares tienen un impacto negativo en el síndrome de burnout. En este sentido, el género incide en la vulnerabilidad biológica, la exposición y prevención de riesgos y determinadas condiciones laborales (como adquisición de recursos, promoción, etc.).

Se debe tener en cuenta que las enfermeras están expuestas a riesgos psicosociales en el ámbito laboral, como agresiones físicas y verbales realizadas por los pacientes o sus familiares.

El ambiente organizacional está significativamente relacionado con el síndrome de burnout, mientras haya un buen clima laboral, menor será el grado de estrés, agotamiento, despersonalización e ineficiencia. Las relaciones interpersonales en el trabajo y diversos fenómenos potenciales como el liderazgo y la comunicación son los factores decisivos.

Por otro lado, las mujeres asumen el doble rol de familia y trabajo, lo que les agregará más responsabilidades y por tanto aumentará el riesgo de estrés laboral en forma de síndrome de burnout (17).

3.3. SALUD MENTAL EN EL CONTEXTO DEL COVID 19

La pandemia del Covid 19, ha realizado cambios en nuestro estilo de vida, trayendo consigo incertidumbre, desequilibrios financieros, rutinas alteradas y aislamiento social. La preocupación por contagiarse con el virus, de la duración de la pandemia, y lo que nos espera en un futuro, genera ansiedad, temor e incluso depresión (18).

Acorde a un estudio realizado por el Ministerio de Salud (Minsa) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) a una población de 57,250 personas mayores de edad, 6 u 8 de cada 10 peruanos sufrirían algún tipo de sintomatología que se relaciona con patologías mentales. Entre las sintomatologías más frecuentes se encuentran: dificultad para dormir (55.7%), inapetencia (42.8%), agotamiento (44%), disminución de la concentración (35.5%) e ideas suicidas (13.1%) (19).

3.4. TEORÍA DE JEAN WATSON Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Margaret Jean Watson, es una teórica contemporánea de enfermería, estudió su carrera de pregrado en la Escuela de Enfermería Lewis Gale y culminó sus estudios en 1961. Continuó sus estudios con una maestría en Salud Mental y Psiquiatría, y un Doctorado en Psicología de la Educación y Consejería. En 1979, Watson publica su libro titulado. Enfermería: La filosofía y ciencia de los cuidados, donde refiere que su teoría emergió por su inquietud de brindar un nuevo concepto y dignidad a la Enfermería y a la atención de los pacientes (20).

La teoría de Watson, forma parte de la Escuela del cuidado. Las teóricas de este ámbito suponen que las enfermeras lograrían mejorar la calidad de los cuidados a los pacientes si se trabaja con espiritualidad y cultura e incorporan conocimientos ligados a estas dimensiones.

Según Watson, La calidad de la intervención de enfermería significa comodidad, compasión y empatía. Incluye crecimiento personal y profesional, madurez mental, historias de vida de la enfermera, experiencias pasadas, oportunidades de aprendizaje, autoestima y creencias, y relaciones con ella y los demás

A diario, el personal de enfermería realiza diferentes actividades como, por ejemplo: recoger información de los pacientes, evaluar sus problemas y cambios en sus necesidades, establecer metas, planificar cuidados, ejecutar intervenciones que respondan a metas y planes de cuidados, aplicar tratamientos y finalmente evaluar la respuesta del paciente a las intervenciones de enfermería y su logro de las metas establecidas, durante todo el proceso, habrá múltiples interacciones de emociones. El personal de enfermería cree que algunas habilidades son fundamentales: autocontrol, entusiasmo, automotivación, empatía, etc. Su presencia ayuda a ajustar los recursos psicológicos, mejorar las habilidades de resolución de problemas, cultivar relaciones interpersonales armoniosas, mejorando así las habilidades sociales, ayudando a mejorar el desempeño laboral y creando defensas para respuestas positivas a la tensión y el estrés. Todas ellas están vinculadas a los componentes de la inteligencia emocional.

Uno de los componentes de la inteligencia emocional que la enfermera debe realizar a diario con los pacientes, es la empatía, ya que conlleva a la conciencia de las emociones, preocupaciones y necesidades de los demás.

Igualmente, importantes son los servicios dirigidos, que permiten a las enfermeras predecir, identificar y satisfacer las verdaderas necesidades de los pacientes. Las habilidades sociales de las enfermeras son otro elemento emocional que implica el desarrollo de las siguientes habilidades emocionales:

- Influencia, permitiendo el diseño de estrategias persuasivas efectivas para aceptar los diversos tratamientos establecidos en el paciente.
- La comunicación, que significa saber escuchar activamente la información mientras se permite una respuesta convincente.
- La gestión de conflictos le permite negociar y resolver diferencias.

El personal de enfermería debe aprender a ser un catalizador del cambio o gestor de nuevas situaciones, y constructor de vínculos para cultivar y fortalecer la relación interpersonal del equipo de trabajo cultivando sistemas de colaboración y cooperación laboral para realizar metas comunes relacionadas con los cuidados, respaldadas por relaciones e interacciones con los pacientes (21).

3.5. TEORÍA DEL AUTOCUIDADO

En 1969, la teorista norteamericana Dorothea Orem, nacida en Baltimore, Estados Unidos, introdujo el concepto de autocuidado como una actividad dirigida a un objetivo aprendida por los individuos y como el comportamiento que existe en situaciones específicas de la vida, dirigida por las personas hacia sí mismas, hacia otras personas o hacia el medio ambiente, con el fin de ajustar los factores que afectan el desarrollo y las actividades propias en beneficio de sus vidas, salud o bienestar.

En la teoría del autocuidado, se establece el término requisito, el cual indica actividades que el individuo debe realizar para cuidar de sí mismo, Dorothea Orem propone tres tipos de requisitos:

- **Autocuidado Universal:** Son comunes a todas las personas y abarcan el mantenimiento del agua, aire, la eliminación, la actividad y el descanso, la soledad y la interacción social, la prevención de riesgos y la interacción de las actividades humanas.
- **Autocuidado de Desarrollo:** Favorecer las condiciones necesarias para la vida y el crecimiento, previniendo la ocurrencia de condiciones adversas o mitigando el impacto de las dichas circunstancias en los diferentes momentos de la evolución o desarrollo humano: niñez, adolescencia, adultez y vejez. envejecer.
- **Autocuidado de Desviación de la Salud:** Aquellos que derivan de las condiciones de salud (22).

Orem considera el término auto como las necesidades de un individuo en el ámbito físico, psicológico y espiritual; y el concepto de cuidado como las actividades que un individuo inicia para mantener su vida y su desarrollo de manera normal (22).

3.6. ROL DE ENFERMERÍA EN PACIENTES CON SÍNDROME DE BURNOUT

Las actividades de enfermería van dirigidas hacia la prevención, donde se considera:

Prevención Primaria

- Promover y realizar actividades grupales regulares, acercando la actividad teatral al deporte o la recreación, lo que implícitamente implica jugar y competir en reglas que sólo permiten espacio para la acción

- En cuanto a pacientes que estudien alguna profesión del sector salud, informar sobre la realidad de su profesión elegida, enfatizando los aspectos psicológicos y físicos que conlleva dichas profesiones.
- Ayudar a los individuos a identificar los factores estresantes que se están presentando en su diaria labor (12).

Prevención Secundaria

- Enseñar a los individuos a manejar:
 - Reacciones físicas al síndrome de burnout, como aumento de la frecuencia cardíaca, aumento de la respiración, aumento de la sudoración y cambios en el apetito y el sueño.
 - Respuestas psicosociales al síndrome de burnout, como sentimientos subjetivos de estrés, aumento de los niveles de agitación, disminución de la tolerancia a la frustración y cambios en los patrones de relación (dependencia o independencia excesiva).
- Fomentar el uso de estrategias de afrontamiento para reducir el estrés (12).

4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

4.1. Internacionales

NESPEREIRA CAMPUZANO TATIANA, VÁZQUEZ CAMPO MIRIAM. Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. España, 2016. Los profesionales de Enfermería del servicio de urgencias presentan niveles medios-altos de burnout, siendo la despersonalización el síntoma que refleja los valores más elevados. La inteligencia emocional está relacionada con el estrés laboral y, de manera específica, la comprensión de los propios estados emocionales influye en la realización personal. Los profesionales con más estabilidad laboral muestran una mejor capacidad para sentir y expresar sus sentimientos (23).

MEZA CASTRO, NURIA. Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería Canarias, España 2019. Las mujeres puntúan significativamente más alto que los hombres en estrés laboral, ansiedad y en atención emocional. Con la edad y los años de experiencia laboral, disminuye de forma significativa el estrés laboral, la ansiedad y la atención emocional aumentando significativamente la claridad y reparación. Los profesionales de plantilla volante son los que presentan mayores puntuaciones de estrés laboral y ansiedad seguidos de los profesionales que trabajan en Urgencias y UCI (24).

4.2. Nacionales

CAMARENA CHAMAYA, LUIS MIGUEL. Inteligencia Emocional en enfermeros que laboran en un servicio de Hospitalización Covid 19 del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2020. Con respecto a la inteligencia emocional en enfermeras, predominó la inteligencia emocional baja, seguida de la excelente y adecuada, respecto a la inteligencia emocional en su dimensión percepción emocional, predominó la inteligencia emocional baja, seguida de la excelente y adecuada. En la inteligencia emocional en su dimensión comprensión de las emociones, predominó la inteligencia emocional excelente, seguida de la adecuada y baja. Y en la inteligencia emocional en su dimensión regulación de las emociones, predominó la inteligencia emocional adecuada, seguida de la excelente y baja (25).

HUAMÁN BACA ALICIA REBECA, TANCO CIRILO YOVANA MARTINA. Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en enfermeras del Servicio Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-2018 Lima. Se concluye que no existe relación entre Inteligencia emocional y Estrés laboral en enfermeros en el Servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño, en donde se realizó la prueba Chi Cuadrado con un p valor menor (26).

4.3. Locales

PUMACAYO QUISPE MARÍA MARLENI, APAZA CARI YRMA GUADALUPE. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Central de Majes 2016. Arequipa, 2017. El Síndrome de Bournout afecta al 13,16% de las enfermeras del Hospital Central Majes; de acuerdo a las combinaciones de los niveles alcanzados en las tres dimensiones.

De la población estudiada el 18.42% muestra un nivel alto de cansancio emocional, el 23.16% tiene problemas de despersonalización y el 13.16% presenta nivel alto de falta de realización personal (27).

APAZA PINTO YOSSELYN THALÍA, CARRILLO CUSI GIANELLA GRISEL. Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del Hospital Regional JPM–PNP, Arequipa 2017. Según el análisis estadístico con la aplicación de la aplicación no paramétrica del Chi Cuadrado, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5%, se encontró relación significativa entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral (28).

5. HIPÓTESIS

Dado que la Inteligencia Emocional es la capacidad de sentir, entender y controlar los estados emocionales correctamente y el síndrome de Burnout provoca cambios en el comportamiento de las personas

Es probable, que la Inteligencia Emocional tenga relación con el Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.



1. TÉCNICA

La técnica que se empleó para la primera y segunda variable fue el cuestionario.

2. INSTRUMENTO

El instrumento que se utilizó para la primera variable, Inteligencia Emocional, fue el “Trait Meta Mood Scale” TMMS-24 (escala de rasgo de metaconocimiento de los estados emocionales y para la segunda variable, Síndrome de Burnout, se utilizó el Test de Maslach (30).

2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para evaluar la Inteligencia emocional, se aplicó el instrumento TMMS-24 “Trait Meta Mood Scale” (escala de rasgo de metaconocimiento de los estados emocionales), validado por el grupo de investigación de Salovey y Mayer en 1990 (29), y por Chang Marcovich en el año 2017 para la población peruana con una confiabilidad óptima medidas por el Alfa Cronbach: Percepción emocional ($\alpha= 0,90$), comprensión emocional ($\alpha= 0,90$) y Regulación emocional ($\alpha= 0,89$). Está compuesta por 24 ítems, en la cual cada una de ellas tiene una escala de tipo Likert que consta de 5 niveles, que va de 1 (nada de acuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo), donde la inteligencia emocional se mide en tres dimensiones de 8 ítems cada una (30).

- <73 pts: Baja Inteligencia Emocional
 - De 73 a 103 pts: Mediana Inteligencia Emocional
 - >103 pts: Excelente Inteligencia Emocional (30).
- a) Percepción Emocional:** Cuando las personas son capaces de sentir, expresar y vivenciar sus sentimientos, para no dejarse llevar por impulsos o reacciones exaltadas. Este componente se analiza mediante la suma total de las respuestas de los ítems del 1 al 8, interpretado de la siguiente manera:
- < 24 pts: Poca percepción
 - De 25 a 35 pts: Adecuada percepción
 - >36 pts: Demasiada percepción (30).
- b) Comprensión Emocional:** Cuando las personas conocen bien sus emociones y pueden situarse en el lugar del otro entendiendo sus sentimientos, sus causas y sus

implicancias personales. Este componente se analiza mediante la suma total de las respuestas de los ítems del 9 al 16, interpretado de la siguiente manera:

- < 23 pts: Poca comprensión
- De 24 a 34 pts: Adecuada comprensión
- >35 pts: Excelente comprensión (30).

c) **Regulación Emocional:** Cuando las personas son capaces de regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos, involucra la habilidad para manejar nuestra propia reacción emocional evitando respuestas descontroladas en situaciones de provocación, miedo o ira. Este componente se analiza mediante la suma total de las respuestas de los ítems del 17 al 24, interpretado de la siguiente manera:

- < 23 pts: Poca regulación
- De 24 a 34 pts: Adecuada regulación
- >35 pts: Excelente regulación (30).

2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT

Para evaluar el Síndrome de Bournout se aplicó el instrumento “Escala de Maslach Burnout Inventory” (MBI), que consta de 22 ítems en relación a las tres dimensiones presentes en dicho síndrome, validado por Arias y Muñoz en el año 2016 para la ciudad de Arequipa, con óptimos niveles de consistencia interna medidas por el Alfa Cronbach: burnout ($\alpha= 0,721$); agotamiento emocional ($\alpha= 0,761$); despersonalización ($\alpha= 0,606$), y baja realización personal ($\alpha= 0,652$), lo que hace referencia a la confiabilidad de la prueba. La escala de medición consta de 7 niveles, que va de 0 (nunca/ninguna vez) a 6 (siempre/ todos los días) y se divide en tres subescalas (17).

- a) **Subescala de Agotamiento Emocional:** Hace referencia a la disminución o pérdida de contenido emocional, al desequilibrio de sentimientos como consecuencia de la sobrecarga de trabajo. Contiene 9 preguntas (ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20) donde la puntuación máxima es de 54 puntos siendo directamente proporcional a la intensidad del síndrome; a mayor puntuación, mayor es el agotamiento emocional y el Síndrome de Burnout experimentado por la persona (17).
- b) **Subescala de Despersonalización:** Se caracteriza por una actitud fría, indiferente e insensible hacia las personas de su entorno. Contiene 5 preguntas (ítems 5, 10, 11,

15 y 22) donde se evalúa el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, donde a mayor puntuación en esta escala, mayor es la despersonalización y el Síndrome de Burnout experimentado por la persona (17).

- c) **Subescala de Realización Personal:** Se describe el desempeño profesional en cuanto a competencia y eficacia en el trabajo. Esta acompañado de sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Consta de 8 preguntas (ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) la puntuación máxima es de 48 puntos, siendo inversamente proporcional, a menor puntuación de realización, más afectada está la persona (17).

2.3. BAREMO

| Subescala | Bajo | Medio | Alto |
|-----------------------|-----------|------------|------|
| Agotamiento Emocional | De 0 a 18 | De 19 a 26 | > 27 |
| Despersonalización | De 0 a 5 | De 6 a 9 | > 10 |
| Realización personal | De 0 a 33 | De 34 a 39 | > 40 |

Fuente: Arias, Muñoz (1).

| PUNTAJE | |
|---------------------------|-------------|
| Síndrome de Burnout Bajo | <44 pts |
| Síndrome de Burnout Medio | 44 – 88 pts |
| Síndrome de Burnout Alto | > 88 pts |

Fuente: Arias, Muñoz (1).

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El presente proyecto de investigación se ejecutó en los servicios de: Emergencia, Medicina, Neumología, Psiquiatría, Neurocirugía, UCI, Unidad de Quemados, Cirugía, Pediatría, Hemodiálisis y Ginecología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, ubicado en el Cercado de Arequipa, Departamento, Provincia y Región de Arequipa.

3.2. UBICACIÓN TEMPORAL

Se ejecutó entre los meses de Octubre del 2021 y Enero del 2022.

3.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Las unidades de estudio fueron las enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

3.3.1. Universo

El universo estuvo conformado por la sumatoria del personal de enfermería en las diferentes modalidades de empleo (Nombrada, CAS, CAS-Covid 19) dando un total de 460.

3.3.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = Nivel de confianza
- p = proporción esperada
- q = 1 - p
- d = precisión

$$N = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * (460)}{(0.05)^2 * (460 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)} = \frac{441.78}{2.11}$$

$$N = 210$$

Dando como resultado una muestra de 210 enfermeros del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

Criterios de Inclusión:

- Enfermeros del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.
- Enfermeros que acepten participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de Exclusión:

- Enfermeros que no deseen participar en la investigación
- Enfermeros que presenten trastornos afectivos
- Enfermeros con licencia de enfermedad o vacaciones.

4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1. ORGANIZACIÓN

- Solicitud a la decana de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María para la designación del jurado respectivo para la aprobación del proyecto
- Coordinación con el decanato de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María para obtener la carta de presentación y el permiso correspondiente que permita el desarrollo del proyecto (17).
- Solicitud a la Decana para la nominación de una docente asesora
- Coordinación con la Dirección General del Hospital Regional Honorio Delgado para la obtención del permiso correspondiente para la ejecución.
- Presentación del documento emitido por la Dirección General del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza para obtener el permiso de la Enfermera Jefa del Departamento de Enfermería.
- Ejecutar los respectivos trámites administrativos en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza

- Coordinación con la Enfermera Jefe del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, el horario y el cronograma de trabajo para la recolección de datos.
- Aplicación del consentimiento informado a las enfermeras que deseen participar en la investigación.
- Cumplimiento de acciones establecidas en el cronograma de trabajo
- Aplicación de instrumentos a la población en estudio del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza
- Elaboración de resultados y presentación de tablas estadísticas con su respectivo análisis e interpretación.





CAPITULO III

RESULTADOS

TABLA N° 2
DISTRIBUCION DE ENFERMERAS POR GRUPOS DE EDAD DEL HOSPITAL
REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA, 2021

| Edad | F | % |
|---------------------|------------|--------------|
| De 25 – 34 años | 107 | 51.0 |
| De 35 – 44 años | 59 | 28.1 |
| De 45 – 54 años | 16 | 7.6 |
| De 55 a más años | 28 | 13.3 |
| Total | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°1 se observa, que el mayor porcentaje de enfermeras 51.0% tiene edades entre 25 a 34 años de edad, seguido el grupo de 35 a 44 años con 28.1%, luego de 55 años a más con 13,3%; y, en menor porcentaje 7.6% entre 45 a 54 años de edad.

De lo que se deduce que más de la mitad del total de enfermeras sujetas a estudio son adultas jóvenes.

TABLA N° 3
DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN SEXO DEL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021

| Género | Fr. | % |
|---------------|------------|--------------|
| Masculino | 6 | 2.9 |
| Femenino | 204 | 97.1 |
| Total | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°2 se observa que el mayor porcentaje de enfermeras 97.1% corresponde al género femenino y el menor porcentaje 2.9% al género masculino.

De lo que se deduce que más de las tres cuartas partes son de género femenino.

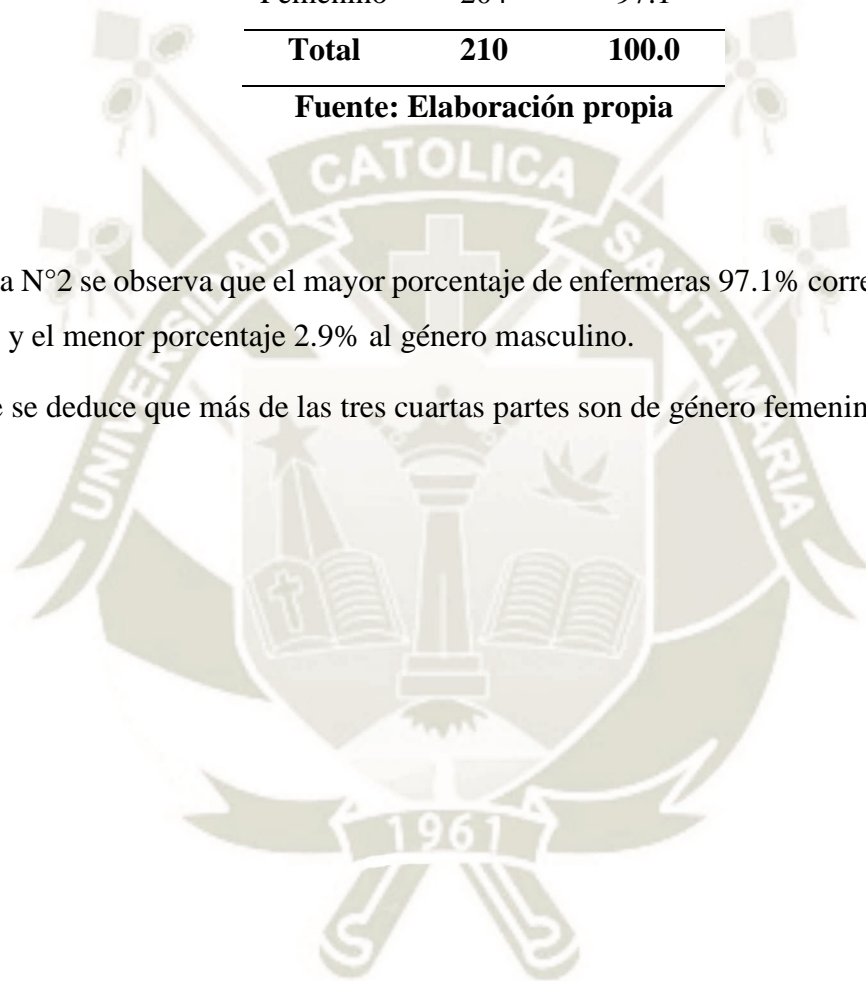


TABLA N° 4
DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN ESTADO CONYUGAL DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021

| Estado Conyugal | F | % |
|------------------------|------------|--------------|
| Soltera | 105 | 50.0 |
| Casada/Conviviente | 95 | 45.2 |
| Viuda | 6 | 2.9 |
| Divorciada | 4 | 1.9 |
| Total | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se puede observar que el 50% de enfermeras declara su estado conyugal de soltería, un 45.2% casada o conviviente, el 2,9% viudez; y, el 1,9% divorciadas. Siendo en su mayoría solteras y una minoría divorciadas,

De lo que se deduce, sumando porcentajes, que más de la mitad del total de enfermeras no tienen pareja.

TABLA N° 5
DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN CONVIVENCIA FAMILIAR DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021

| Convivencia Familiar | F | % |
|-----------------------------|------------|--------------|
| Con esposo e hijos | 95 | 45.2 |
| Sólo con sus hijos | 33 | 15.7 |
| Con sus padres | 57 | 27.1 |
| Con otros familiares | 17 | 8.1 |
| Vive sola | 8 | 3.8 |
| Total | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°4 se puede apreciar que el mayor porcentaje de enfermeras 45.2% vive con esposo e hijos, 27.1% con sus padres, 15.7% sólo con sus hijos, 8.1% con otros familiares, y en menor porcentaje 3.8% vive sola.

De lo cual se deduce que, sumando porcentajes, más de las tres cuartas partes del total de enfermeras vive acompañada.

TABLA N° 6
DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN MODALIDAD DE EMPLEO DEL
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021

| Modalidad de Empleo | F | % |
|---|------------|--------------|
| Nombrado | 67 | 31.9 |
| Contrato Administrativo de Servicios (CAS) | 17 | 8.1 |
| CAS - COVID 19 | 126 | 60.0 |
| Total | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se observa que la modalidad de empleo de las enfermeras en mayor porcentaje 60.0% corresponden a CAS-COVID 19, seguido del 31.9% nombrados; y, en menor porcentaje el 8.1% CAS (Contrato Administrativo de Servicios).

De lo que se deduce que más de la mitad de la totalidad de enfermeras pertenecen a la modalidad de empleo CAS-COVID 19.

TABLA N° 7
DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO EN LA
INSTITUCIÓN. HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.
AREQUIPA 2021

| Tiempo de Servicio | F | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Menos de 6 meses | 39 | 18.6 |
| De 6 meses a 1 año | 39 | 18.6 |
| De 1 a 5 años | 59 | 28.1 |
| De 6 a 10 años | 24 | 11.4 |
| Más de 10 años | 49 | 23.3 |
| Total | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla, se puede apreciar que el mayor porcentaje de enfermeras 28.1% tiene un tiempo de servicio de 1 a 5 años, 23.3% más de 10 años, en iguales porcentajes 18.6% menos de 6 meses y de 6 meses a 1 año, y en menor porcentaje 11.4% de 6 a 10 años.

Donde se deduce que más de la mitad del total de enfermeras tienen un tiempo de servicio menor de 5 años.

TABLA N° 8
DISTRIBUCIÓN DE ENFERMERAS SEGÚN SERVICIO DE SALUD DONDE
LABORAN DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.
AREQUIPA 2021

| Servicio de Salud donde laboran | F | % |
|--|------------|--------------|
| Psiquiatría | 20 | 9.5 |
| Hemodiálisis | 7 | 3.3 |
| Ginecología | 12 | 5.7 |
| Pediatría | 5 | 2.4 |
| Cirugía | 6 | 2.9 |
| Neumología | 20 | 9.5 |
| Unidad de Quemados | 13 | 6.2 |
| Neurocirugía | 7 | 3.3 |
| Medicina | 47 | 22.4 |
| UCI | 23 | 11.0 |
| Emergencia | 50 | 23.8 |
| Total | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla, se puede apreciar que el mayor porcentaje del personal enfermero 23.8% se encuentra laborando en el servicio de emergencia, 22.4% en el servicio de Medicina, un 11% en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), 9.5% en el servicio de Neumología, 9.5% en Psiquiatría, 6.2% en Unidad de Quemados, 5.7% en el servicio de Ginecología, 3.3% en Neurocirugía. 3.3% en Hemodiálisis, 2.9% en Cirugía y en menor porcentaje 2.4% en el servicio de Pediatría.

De lo cual se deduce que, sumando porcentajes, casi la mitad del total de enfermeras laboran en los servicios de Emergencia y Medicina.

TABLA N° 9
DISTRIBUCIÓN SEGÚN NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.
AREQUIPA 2021

| Inteligencia Emocional | F | % |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Baja | 44 | 21.0 |
| Mediana | 156 | 74.3 |
| Excelente | 10 | 4.8 |
| Total | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla se puede apreciar que el mayor porcentaje el 74.3% del personal de enfermería posee una inteligencia emocional en un nivel medio, el 21% una inteligencia emocional baja, y en menor porcentaje 4.8% del personal de enfermería tiene una inteligencia emocional excelente.

De lo que se deduce que más de la mitad del personal de enfermería en estudio posee una inteligencia emocional de nivel mediana.

TABLA N° 10
DISTRIBUCIÓN SEGÚN DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO
DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021

| | Percepción emocional | | Comprensión emocional | | Regulación emocional | |
|------------------|----------------------|--------------|-----------------------|--------------|----------------------|--------------|
| | F | % | F | % | F | % |
| Poca | 86 | 41.0 | 27 | 12.9 | 21 | 10.0 |
| Adecuada | 124 | 59.0 | 146 | 69.5 | 139 | 66.2 |
| Excelente | 0 | 0.0 | 37 | 17.6 | 50 | 23.8 |
| Total | 210 | 100.0 | 210 | 100.0 | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla podemos observar la distribución según indicadores de la variable Inteligencia Emocional de las enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza:

En su dimensión Percepción, el mayor porcentaje de enfermeras con 59.0% tiene una percepción emocional adecuada, el 41% poca, mientras que ninguna enfermera cuenta con excelente percepción.

En su dimensión Comprensión, la mayoría de enfermeros con el 69.5% tienen una adecuada comprensión emocional, el 17.6% una excelente, mientras que en menor porcentaje con 12.9% tienen poca.

En su dimensión Regulación, la mayoría de enfermeras con el 66.2% tienen una adecuada regulación emocional, el 23.8% una excelente, mientras que en menor porcentaje con el 10% tienen poca regulación emocional.

De lo que se deduce que más de la mitad del total de enfermeras en las dimensiones de la Inteligencia emocional tienen una percepción, comprensión y regulación emocional adecuada.

TABLA N° 11
DISTRIBUCIÓN SEGÚN SUB ESCALAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN
ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.
AREQUIPA 2021

| | Agotamiento emocional | | Despersonalización | | Realización personal | |
|--------------|-----------------------|--------------|--------------------|--------------|----------------------|--------------|
| | F | % | F | % | F | % |
| Bajo | 146 | 69.5 | 26 | 12.4 | 70 | 33.3 |
| Medio | 55 | 26.2 | 92 | 43.8 | 64 | 30.5 |
| Alto | 9 | 4.3 | 92 | 43.8 | 76 | 36.2 |
| Total | 210 | 100.0 | 210 | 100.0 | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

En la presente tabla podemos observar la distribución según indicadores de la variable Síndrome de Burnout de las enfermeras del hospital regional Honorio Delgado Espinoza:

En la sub escala Agotamiento Emocional, el mayor porcentaje de enfermeras con 69.5% tiene un agotamiento emocional bajo, el 26% tiene un nivel medio, mientras que en menor porcentaje 4.3% un nivel alto.

En la sub escala Despersonalización, la mayoría en iguales porcentajes 43.8% respectivamente tienen un nivel medio y alto de despersonalización; y en menor porcentaje con 12.4% tienen una despersonalización baja.

En la sub escala Realización, la mayoría de enfermeras con el 36.2% tienen un nivel alto de realización personal, el 33.3% una baja; y, en menor porcentaje con el 30.5% un nivel medio de realización personal.

De donde se deduce que más de la mitad de enfermeras cuentan con un bajo nivel de agotamiento emocional, un nivel medio/alto de despersonalización y más de la cuarta parte de enfermeras, con un nivel alto de realización personal.

TABLA N° 12
DISTRIBUCIÓN SEGÚN NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN
ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA.
AREQUIPA, 2021

| Síndrome de Burnout | F | % |
|----------------------------|------------|--------------|
| Bajo | 8 | 3.8 |
| Medio | 197 | 93.8 |
| Alto | 5 | 2.4 |
| Total | 210 | 100.0 |

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla N°11, se puede apreciar que el mayor porcentaje de enfermeras, 93.8% presenta síndrome de burnout a nivel medio, el 3.8% un nivel bajo; y, en menor porcentaje 2.4% un nivel alto.

De donde se deduce que más de las tres cuartas partes de enfermeras tienen un Síndrome de Burnout a nivel medio.

TABLA N° 13

**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL SÍNDROME DE
BURNOUT DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO
DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021**

| | | Inteligencia Emocional | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|------------------------|--------------|------------|--------------|-----------|-------------|------------|---------------|
| | | Baja | | Mediana | | Excelente | | Total | |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Síndrome de Burnout | Bajo | 4 | 1.9% | 4 | 1.9% | 0 | 0.0% | 8 | 3.8% |
| | Medio | 35 | 16.7% | 152 | 72.4% | 10 | 4.8% | 197 | 93.8% |
| | Alto | 5 | 2.4% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 5 | 2.4% |
| Total | | 44 | 21.0% | 156 | 74.3% | 10 | 4.8% | 210 | 100.0% |

$X^2 = 24.315$

$p < 0.05$

$p = 0.00$

Fuente: Elaboración propia

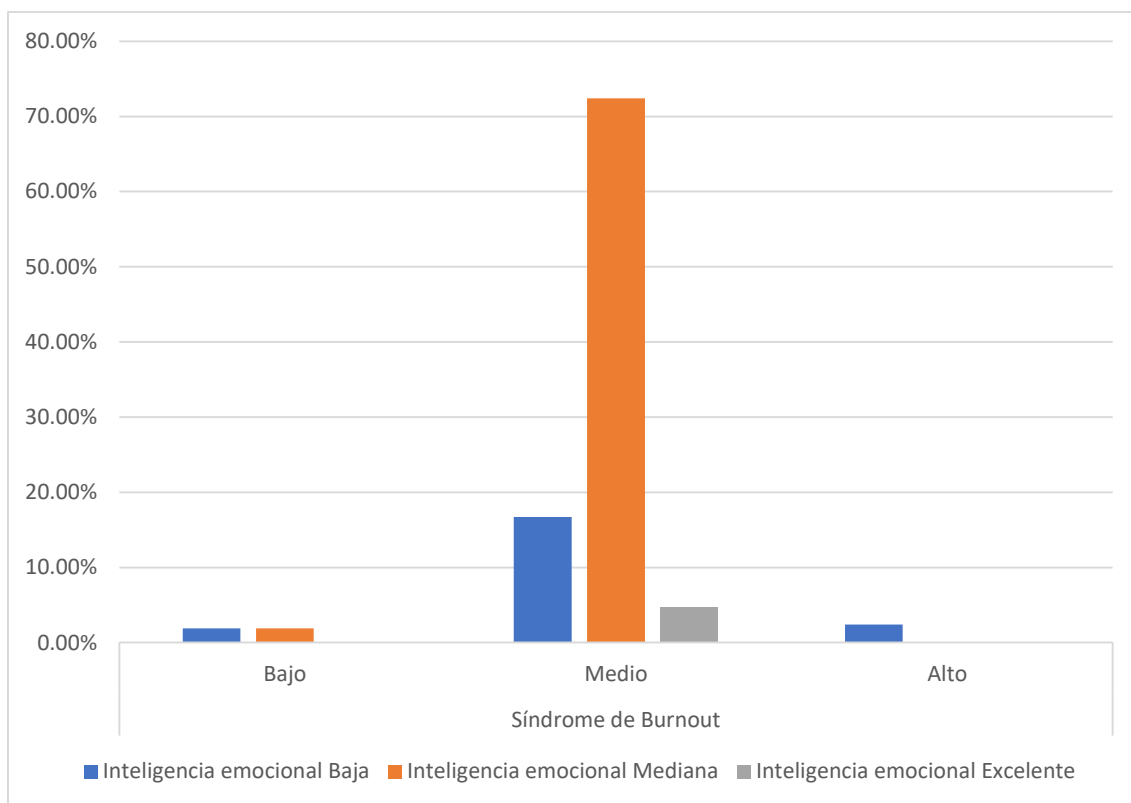
En la tabla N°12 se puede apreciar que el mayor porcentaje de enfermeras 74.3% tiene una inteligencia emocional mediana y un 93.8% Síndrome de burnout medio, seguido del 21.0% una Inteligencia Emocional baja y 3.8% Síndrome de Burnout bajo; y, en menor porcentaje el 4.8% Inteligencia Emocional excelente y 2.4% Síndrome de Burnout Alto

De donde se deduce que los mayores porcentajes de enfermeros califican con una Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout a un nivel medio.

Tomando en cuenta los resultados de la prueba de chi cuadrado $X^2 = 24.315$, muestra que la inteligencia emocional y el Síndrome de Burnout presentan una relación estadísticamente significativa $p = 0.00$, por lo que existe evidencia estadística para argumentar que una variable se relaciona con la otra.

GRÁFICO N°1

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2021



Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

PRIMERA

Más de la mitad de las enfermeras en estudio del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza presentan una Inteligencia Emocional con un nivel mediano, en menos de la cuarta parte, baja y en una minoría, excelente. En cuanto a las dimensiones, más de la mitad de enfermeras presentan una percepción, comprensión y regulación emocional adecuada.

SEGUNDA

Más de la mitad de enfermeras en estudio del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza presentan un Síndrome de Burnout con un nivel medio, mientras que, en su minoría, niveles altos y bajos. En cuanto a las dimensiones, más de la mitad de enfermeras cuentan con un bajo nivel de agotamiento emocional, un nivel medio/alto de despersonalización y más de la cuarta parte de enfermeras, un nivel alto de realización personal.

TERCERA

De acuerdo con los resultados obtenidos por medio del análisis de Chi cuadrado, se evidencia que existe relación estadística significativa entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

A la jefa del Departamento de Enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, coordinar con el Departamento de Psicología para realizar y promover programas, talleres o cursos relacionados a la salud mental para mejorar niveles de Inteligencia Emocional y prevenir el Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería.

SEGUNDA

A la jefa del Departamento de Enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, actualizar y capacitar al personal en temas relacionados con el cuidado y adaptación a situaciones de alta necesidad emocional, desarrollando recursos internos y personales, o formas de reducir el estrés individual.

TERCERA

A las enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, aplicar técnicas de autocontrol ante la presión laboral y técnicas de relajación que permitan aumentar las capacidades de afrontamiento frente al estrés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Morales Lachiner, Hidalgo Murillo Luis Fernando. Síndrome de Burnout Arias G., Muñoz A. Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). Scielo [Online]. 2017; [citado: 10 de Marzo del 2021]; vol. 63(249): p. 331-344. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331&lng=es.
2. Vílchez F., Mesa D., García J. La atención como factor clave de una buena comunicación con el paciente. Relación y comunicación. Madrid; 2015. [citado: 15 de Mayo del 2021]; 3ª ed.: p. 163-174. Disponible en: https://encuentra.enfermeria21.com/encuentra-contenido/?option=com_encuentra&task=showContent&q=inteligenciaemocional&search_type=2&search_entity=&id_pub_grp=29&id_pub_cont=9&id_articulo=11746
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes [Online]; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
4. González Francisco Origen de la inteligencia emocional [Internet]. Wordpress.com. 2013 [citado el 16 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://franciscohgonzalez.wordpress.com/la-inteligencia-emocional-2/>
5. Guerri M. Inteligencia emocional: Una guía útil para mejorar tu vida. Mestas Ediciones; 2016.
6. Ateuves. La inteligencia emocional [Internet]. Ateuves.es. 2016 [citado el 20 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://ateuves.es/la-inteligencia-emocional/>
7. Goleman. “El remedio universal es la compasión” [Internet]. Aecoc.es. 2019 [citado el 20 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.aecoc.es/articulos/tdn-daniel-goleman-el-remedio-universal-es-la-compasion/>
8. Saporito A. La Inteligencia Emocional como un componente del liderazgo. Revista Utec Noticias [Internet]. Edu.ar. [citado el 24 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.frbb.utn.edu.ar/utec/49/la-inteligencia-emocional-como-componente-del-liderazgo.html>
9. Cid FM. ¿Qué es la inteligencia? [citado el 30 de agosto de 2021]; Disponible en: https://www.academia.edu/31700479/Qu%C3%A9_es_la_inteligencia

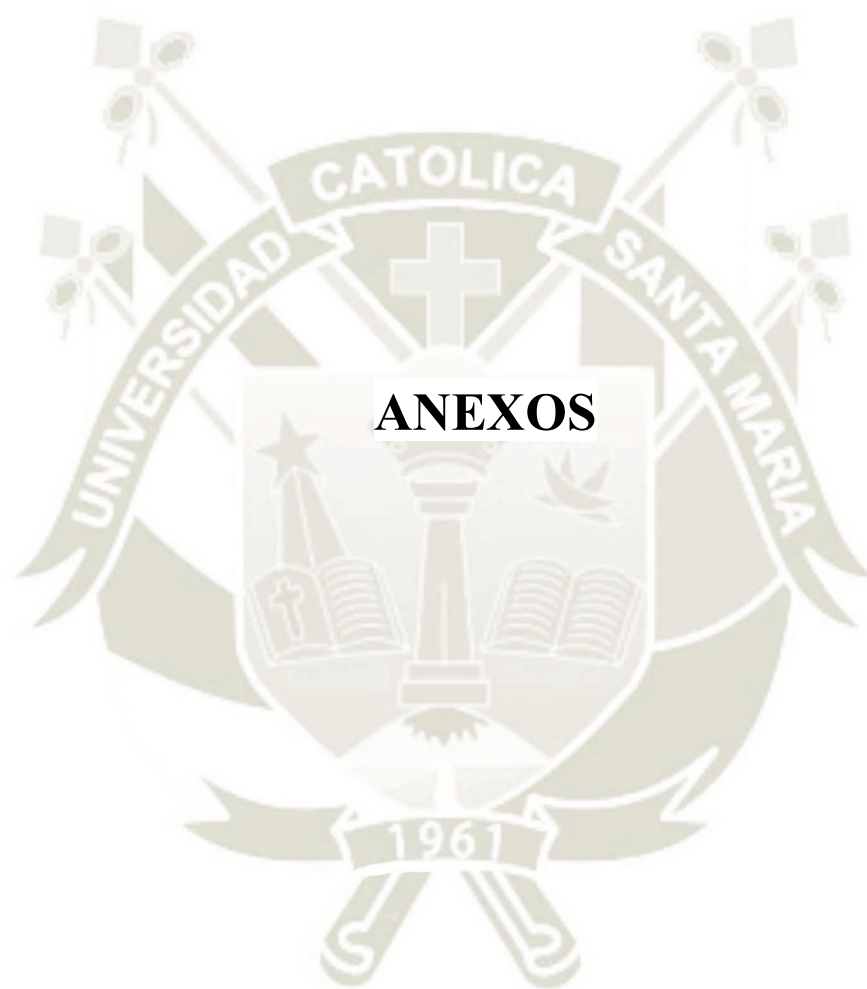
10. Saborío. Medicina. pierna. Costa Rica [Internet]. 2015 Mar [consultado el 27 de agosto de 2021]; 32 (1): 119-124. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en.
11. Quiceno & Vinaccia. Definición de burnout. Uson.mx. [citado el 15 de agosto de 2021]. Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22818/Marco%20Teorico.pdf>
12. De La Gala S., Gil P., Relación de los factores Psico-Socio- Laborales con el Síndrome de Burnput en los enfermeros del Hospital Goyeneche Arequipa 2017 [Online]. Arequipa. [Tesis para optar el título profesional de licenciado de psicología]. [Universidad Católica de Santa María]; 2018. [citado 04 de Agosto del 2021]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7962/60.1415.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Formación ADR. Las fases del burnout [Internet]. Adrformacion.com. ADR Formación; 2020 [citado el 06 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.adrformacion.com/knowledge/prevencion-de-riesgos/las-fases-del-burnout.html>
14. Quirónprevención Síntomas del síndrome de ‘burnout’: ¿cómo identificarlo? [Internet]. Quironprevencion.com. [citado el 06 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>
15. Thomaé MNV, Ayala EA. Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud [Internet]. Edu.ar. [citado el 06 de agosto de 2021]. Disponible en: https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.pdf
16. Joffre-Velázquez, V. M.; Saldívar-González, A. H.; García-Maldonado, G. Burnout Syndrome and Work-related Stress. A Review. Archivos en Medicina Familiar, 2008, vol. 10, no 2, p. 65-72.. [citado el 10 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2008/amf082i.pdf>
17. Arias G., Muñoz A. Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. Scielo. [Online]. 2016. [citado: 06 de Junio del 2021] ; vol. 42 (4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400007&lng=es.

18. Mayo Clinic COVID-19 y tu salud mental [Internet]. Mayo Clinic.org. 2020 [citado el 30 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/coronavirus/in-depth/mental-health-covid-19/art-20482731>
19. El Peruano Covid-19: Siete de cada diez peruanos ven afectados su salud mental [Internet]. Elperuano.pe. [citado el 25 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/100931-covid-19-siete-de-cada-diez-peruanos-ven-afectados-su-salud-mental>
20. Jean Watson [Internet]. Webnode.mx. [citado el 25 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://historia-de-enfermeria8.webnode.mx/personajes-importantes-de-la-enfermeria2/jean-watson/>
21. Genesis. Inteligencia emocional y Enfermería [Internet]. Revista-portalesmedicos.com. 2017 [citado el 20 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/inteligencia-emocional-cuidados-enfermeria/>
22. Inciso Carpio, S. Teoría del Autocuidado aplicado a riesgos laborales a los que se expone la enfermera del Hospital Las Mercedes, 2019. [Online]. Pimentel. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Universidad Señor de Sipán]; 2020. [citado 17 de Enero del 2022]. Disponible en: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6974/Incio%20Carpio%2C%20Sandra%20Flor%20de%20Maria_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Nespereira Campuzano Tatiana, Vázquez Campo Miriam. Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. [Online]. España; 2016. [citado 25 de Julio del 2021]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-inteligencia-emocional-manejo-del-estres-S1130862117300244>
24. Mesa Castro N. Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Ene. [Online]. 2019. [citado 22 de Enero del 2021]; vol. 13(3). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es.
25. Camarena Chamaya, L. Inteligencia Emocional en enfermeros que laboran en un servicio de Hospitalización Covid 19 del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2020. [Online]. Lima. [Tesis para optar el título profesional de licenciado de enfermería]. [Universidad Privada Norbert Wiener]; 2020. [citado 24 de Julio del 2021]. Disponible en:

- http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3788/T061_46992019_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Huamán Baca A., Tanco Cirilo Y. Inteligencia emocional y Estrés Laboral en enfermeras del Servicio Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé [Online]. Lima. [Tesis para optar el título profesional de licenciado de enfermería]. [Universidad Privada Norbert Wiener]; 2018. [citado 20 de Enero del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1900/TITULO%20-%20Huam%C3%A1n%20Baca%2C%20%20Alicia%20Rebeca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 27. Pumacayo Quispe M., Apaza Cari Y. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Central de Majes 2016 [Online]. Arequipa. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en enfermería]. [Universidad Nacional de San Agustín]; 2017. [citado 20 de Enero del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1900/TITULO%20-%20Huam%C3%A1n%20Baca%2C%20%20Alicia%20Rebeca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 28. Apaza Pinto Yosselyn Thalía, Carrillo Cusi Gianella Grisela. Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del Hospital Regional JPM–PNP, Arequipa 2017. [Online]. [Tesis para optar el título profesional de enfermería]. [Universidad Nacional de San Agustín]; 2018. [citado 25 de Julio del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5363/ENappiyt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 29. Villacreses. TMMS-24 Instrucciones 2020. Universidad Maria Auxiliadora. Inteligencia Emocional [Online]. [citado 09 de Diciembre del 2020]. Disponible en: <https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf78.pdf>
 30. Chang Marcovich M. Relación entre Inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana [Online]. Lima. [Tesis para optar el título profesional de licenciado de psicología]. [Universidad Peruana Cayetano Heredia]; 2017. [citado 04 de Mayo del 2021]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/818/Relacion_ChangMarcovich_MeyLing.pdf?sequence=3&isAllowed=y

31. Rodríguez F. Ecestaticos. [Online].; 2017. [citado 08 de Diciembre del 2020]. Disponible en: https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf





ANEXOS

ANEXO 1
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida sobre el proyecto de investigación: **RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL SINDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA, 2021.**

Siendo invitado(a) a participar libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo al proyecto activamente.

Dicha investigación publicara los resultados obtenidos, guardando la identidad de los participantes

Habiendo informado de todo lo anterior y estando en pleno de mis facultades mentales, es que suscribo el presente consentimiento.

Arequipa ...de2021

FIRMA

ANEXO 2
CÉDULA DE ENTREVISTA

Estimado Licenciado/a de Enfermería, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitar su apoyo para responder de forma anónima la siguiente cédula de preguntas. Las cuales se usarán únicamente para la investigación titulada:

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL SÍNDROME DE BURNOUT EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2021.

Agradeciendo anticipadamente su apoyo y colaboración.

MARCAR CON UNA X EN LOS ESPACIOS EN BLANCO, SEGÚN CORRESPONDA

1. Edad

- 25 – 34 años ()
35 – 44 años ()
45 – 54 años ()
55 a más años ()

2. Sexo

- Femenino ()
Masculino ()

3. Estado Civil

- Soltera ()
Casada/Conviviente ()
Viuda ()
Divorciada ()

4. Convivencia Familiar

- Con esposo e hijos ()
Sólo con sus hijos ()
Con sus padres ()
Con otros familiares ()
Vive sola ()

5. Modalidad de Empleo

- Nombrado ()
Contrato Administrativo de Servicios (CAS) ()
CAS - Covid 19 ()

6. Tiempo de Servicio en la Institución

- Más de 10 años ()
De 6 a 10 años ()
De 1 a 5 años ()
De 6 meses a 1 año ()
Menos de 6 meses ()

7. Servicio de salud donde labora

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (TMMS – 24)

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y por favor indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas, señalando con una “X” la respuesta de su preferencia. No habrá respuestas correctas, incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|-----------------------|
| Nada de Acuerdo | Algo de Acuerdo | Bastante de Acuerdo | Muy de Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |

| | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 1. | Presto mucha atención a los sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Normalmente me preocupo mucho por lo que siento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Pienso en mi estado de ánimo constantemente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | A menudo pienso en mis sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Presto mucha atención a como me siento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Tengo claros mis sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Frecuentemente puedo definir mis sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Casi siempre sé cómo me siento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Siempre puedo decir cómo me siento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | A veces puedo decir cuáles son mis emociones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Puedo llegar a comprender mis sentimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 21. | Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Me preocupo por tener un buen estado de ánimo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | Tengo mucha energía cuando me siento feliz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fuente: Villacreces & Achi, (32)

| Dimensiones | Poca | Adecuada | Excelente |
|-----------------------|------|------------|-----------|
| Percepción Emocional | < 24 | De 25 a 35 | >36 |
| Comprensión Emocional | < 23 | De 24 a 34 | >35 |
| Regulación Emocional | < 23 | De 34 a 39 | >35 |

Fuente: Villacreces & Achi, (32)

| PUNTAJE | |
|--------------------------------|--------------|
| Inteligencia Emocional Baja | <73 pts |
| Inteligencia Emocional Mediana | 73 – 103 pts |
| Inteligencia Emocional Alta | > 103 pts |

Fuente: Villacreces & Achi, (32)

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

A continuación, le pido su colaboración contestando cada una de las siguientes frases que se plantean, escogiendo una de las seis alternativas siguientes:

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-------|---------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|-------------|
| Nunca | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana | Diariamente |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Me siento emocionalmente agobiado por mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Trabajo muy eficazmente los problemas de los pacientes. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Me siento 'quemado' por mi trabajo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Me he vuelto más sensible 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 activo. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Me siento frustrado en el 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 le ocurre 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 fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Me siento estimulado 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 acabado. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21. En mi trabajo trato los problemas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Fuente: Maslach & Jackson, (32)

GRACIAS

BAREMO

| Subescala | Bajo | Medio | Alto |
|-----------------------|-----------|------------|------|
| Agotamiento Emocional | De 0 a 18 | De 19 a 26 | > 27 |
| Despersonalización | De 0 a 5 | De 6 a 9 | > 10 |
| Realización personal | De 0 a 33 | De 34 a 39 | > 40 |

Fuente: Maslach & Jackson, (32)

| PUNTAJE | |
|---------------------------|-------------|
| Síndrome de Burnout Bajo | <44 pts |
| Síndrome de Burnout Medio | 44 – 88 pts |
| Síndrome de Burnout Alto | > 88 pts |

Fuente: Maslach & Jackson, (32)

ANEXO 5

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



Hospital Regional "Honorio Delgado" Arequipa
Dirección General

CONSTANCIA

N° REG. 001 - 2022

LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA Y LA JEFATURA DE LA OFICINA DE CAPACITACIÓN, DOCENCIA E INVESTIGACIÓN, HACEN CONSTAR QUE LA:

SRTA. MARIA DEL ROSARIO TORRES FLORES

DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA, HA APLICADO LA ENCUESTA DEL PROYECTO DE TESIS "RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL SÍNDROME DE BOURNOULT EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA, AREQUIPA 2021", REALIZADO DEL 16 AL 30 DE OCTUBRE DEL 2021.

SE OTORGA LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LA INTERESADA PARA LOS FINES QUE CREA CONVENIENTE, NO TENIENDO VALOR OFICIAL PARA ACCIÓN JUDICIAL CONTRA EL ESTADO.

AREQUIPA 09 DE FEBRERO DEL 2022

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Hospital Regional Honorio Delgado

Dr. Carlos E. Huancay Guerra
Jefe de la Oficina de
Capacitación, Docencia e Investigación
C.A. 016238

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Hospital Regional Honorio Delgado

Dr. JOSE RAFAEL GARCIA ARRAZOLA
DIRECTOR GENERAL
G.A. 016238

JCNA/MMLL/MDN.
c.c. Archivo
Exp. 02827201
Doc. 04375264

Av. Daniel Alcides Carrías N°505 - Cercado
Teléfonos: 054-233012 Dirección General
054-231818 - 054-218702
WWW.hrdisp.gob.pe

ANEXO 6

MATRIZ DE DATOS

| E D A D | S E X O | ES T A D O C I V I L | CON V I V E N C I A F A M I L I A R | MO D A L I D A D D E E M P L E O | TIEM P O D E S E R V I C I O E N L A I N S T I T U C I Ó N | SERVI C I O D E S A L U D D O N D E L A B O R A | PER C E P C I Ó N E M O C I O N A L | COM P R E N S I Ó N E M O C I O N A L | REG U L A C I Ó N E M O C I O N A L | INTE L I G E N C I A E M O C I O N A L | AGO T A M I E N E M O C I O N A L | DES P E R S O N A L I Z A C I Ó N | REA L I Z A C I Ó N P E R S O N A L | SIN D R O M E D E B U R N O U T |
|------------------|------------------|---|---|---|---|--|---|--|---|---|--|--|---|---|
| 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 6 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 6 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 0 |
| 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 0 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 |
| 2 | 0 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 3 | 0 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 |
| 2 | 0 | 1 | 3 | 3 | 3 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 0 | 1 | 4 | 3 | 1 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 11 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 11 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 7 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 7 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |