

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO**



**“CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE
ANDAHUAYLAS, 2024”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTORAS:

MADELI LAGO CÁRDENAS
RUTH PAMELA SILVERA ROMERO
VANESSA ZEVALLOS CONDORI

ASESORA

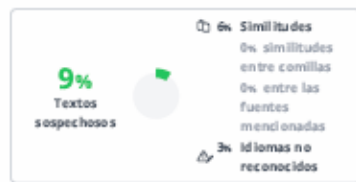
DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

Callao, 2025

PERÚ

"CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2024"



Nombre del documento: FINAL BURNOUT SIMILITUD.pdf
 ID del documento: 7ce074b122420e0fb8780d38bd82301e27ce90c1
 Tamaño del documento original: 352,93 kB
 Autor: RUTH PAMELA SILVERA ROMERO

Depositante: RUTH PAMELA SILVERA ROMERO
 Fecha de depósito: 21/4/2025
 Tipo de carga: url_submission
 fecha de fin de análisis: 22/4/2025

Número de palabras: 12.155
 Número de caracteres: 85.717

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/84021/1/tesis-ferrnandez-rosales... 34 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (33 palabras)
2	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/77051/1/tesis-gamarrta-mayhuire... 23 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (205 palabras)
3	hdl.handle.net Prioridad del triaje y tiempo de espera de los pacientes en el ser... http://hdl.handle.net/20.500.12918/6599 17 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (12 palabras)
4	LOPEZ-PALACIOS-SILVA.docx ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PR... #994e29 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (130 palabras)
5	hdl.handle.net Clima laboral y síndrome de Burnout en los terapeutas del ser... https://hdl.handle.net/20.500.12952/23434 22 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (127 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	IF - HUAMAN MEJIA.pdf IF - HUAMAN MEJIA #17c7ba El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
2	TESIS CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL RIVEROS HU... #728561 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
3	Documento de otro usuario #1435fa El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
4	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/88878/1/repote-de-lhundi.pdf...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
5	RAMIREZ TUYA.docx FACTORES CONDICIONANTES Y LA TÉCNICA DE VE... #d545d El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD : Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN : Unidad de Segunda Especialidad

TÍTULO : Clima laboral y síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024

AUTOR/CODIGO ORCID/DNI : Madeli Lago Cárdenas / 0009-0004-7698-2167 / DNI: 45664390

: Ruth Pamela Silvera Romero / 0009-0007-2084-8665 / DNI: 44954681

: Vanessa Zevallos Condori / 0009-0000-4544-9352 / DNI: 74316339

ASESOR/CODIGO ORCID/DNI : Dra. Ana Lucy Siccha Macassi / 0000-0002-2911-9772 / DNI: 06749622

LUGAR DE EJECUCIÓN : Servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas

UNIDAD DE ANÁLISIS : Personal de enfermería

TIPO : Básica

ENFOQUE : Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN : Relacional – no experimental – corte transversal

TEMA OCDE : 0.03.03 - Enfermería

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- Dra. Ana María Yamunaqué Morales PRESIDENTA
- Dra. Ana Elvira López de Gómez SECRETARIA
- Dra. Mercedes Lulilea Ferrer Mejía MIEMBRO
- Dra. Vanessa Mancha Álvarez SUPLENTE

ASESORA: Dra. Ana Lucy Siccha Macassi

Nº de Libro: 02

Nº de Folio: 82

Nº de Acta: 054-2025

Fecha de Aprobación de la tesis:

12 mayo 2025

Resolución de Sustentación:

Nº 122-2025-CDUPG-FCS/G



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

ACTA N° 054-2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 18:30 horas del día martes, 20 de mayo de 2025 mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado de Sustentación de Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional, designado con Resolución N° 121-2025-CDUPG-FCS/G y conformado por los(as) siguientes docentes:

Presidente (a): DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES
Secretario (a): DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ
Miembro: DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA
Miembro: DRA. VANESSA MANCHA ALVAREZ

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis titulada:

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS, 2024

presentado por el(la) los(las) tesista(s):

LAGO CÁRDENAS MADELI
SILVERA ROMERO RUTH PAMELA
ZEVALLOS CONDORI VANESSA

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

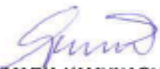
ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Asesor(a): DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI

Res. N° 003-2025-DUPG-FCS/G


Luego de la sustentación, los miembros del Jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

En consecuencia, el Jurado de Sustentación acordó **APROBAR** por **UNANIMIDAD** con la escala de calificación cuantitativa **16 DIECISÉIS** y calificación cualitativa **MUY BUENO** conforme al Artículo 43° del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad, aprobado por Resolución N° 286-2024-CU del 27 de noviembre de 2024, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 19:00 horas del mismo día.


DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES
Presidente(a)


DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA
Miembro


DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ
Secretario(a)


DRA. VANESSA MANCHA ALVAREZ
Miembro

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestras familias, pilares fundamentales en nuestras vidas, quienes con su amor incondicional y comprensión nos han acompañado durante todo este proceso formativo.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra más profunda gratitud a la Universidad Nacional del Callao, especialmente a la Facultad de Ciencias de la Salud, por brindarnos la oportunidad de crecer académica y profesionalmente. A nuestros docentes, quienes con sabiduría y dedicación nos transmitieron valiosos conocimientos.

Agradecemos también al Hospital Sub Regional de Andahuaylas, particularmente al personal del servicio de emergencia, por abrirnos sus puertas y permitirnos realizar esta investigación.

ÍNDICE

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción de la realidad problemática	10
1.2 Formulación del problema.....	12
1.2.1 Problema general.....	12
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Justificación	13
1.5 Delimitantes de la investigación	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 Antecedentes	15
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	15
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	17
2.2 Bases teóricas	19
2.2.1 Teoría del burnout de Maslach	19
2.2.2 Modelo de demanda-control	20
2.2.3 Teoría del cuidado humano de Jean Watson	21
2.3 Marco conceptual.....	22
2.3.1 Clima laboral	22
2.3.2 Dimensiones del clima laboral	23
2.3.3 Síndrome de burnout	25

2.3.4	Dimensiones del síndrome de burnout	26
2.4	Definición de términos básicos	27
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1	Hipótesis	29
3.1.1	Hipótesis General	29
3.1.2	Hipótesis Específicas	29
3.2	Operacionalización de variable	30
IV.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
4.1	Diseño metodológico.....	32
4.2	Método de investigación	33
4.3	Población y muestra.....	33
4.4	Lugar de estudio y periodo desarrollado	34
4.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	34
4.6	Análisis y procesamiento de datos.....	36
4.7	Aspectos Éticos en Investigación.....	36
V.	RESULTADOS.....	38
5.1	Resultados descriptivos	38
5.2	Resultados inferenciales	41
5.3	Otro tipo de resultados estadísticos.....	43
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	44
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	48
6.3	Responsabilidad ética	50
VII.	CONCLUSIONES	51
VIII.	RECOMENDACIONES	52
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	53

ANEXOS	60
Matriz de consistencia	61
Instrumentos validados	63
Consentimiento informado.....	66
Base de datos	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremos del clima laboral.....	35
Tabla 2. Baremos del síndrome de burnout.....	36
Tabla 3. Datos generales del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.....	38
Tabla 4. Clima laboral y síndrome de burnout del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.....	39
Tabla 5. Clima laboral y agotamiento emocional del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.....	39
Tabla 6. Clima laboral y despersonalización del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.....	40
Tabla 7. Clima laboral y realización personal del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.....	40
Tabla 8. Clima laboral relacionado con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.....	41
Tabla 9. Clima laboral relacionado con el agotamiento emocional en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.....	41
Tabla 10. Clima laboral relacionado con la despersonalización en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.....	42
Tabla 11. Clima laboral relacionado con la realización personal en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.....	42
Tabla 12. Análisis de normalidad de variables.....	43

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024. **Metodología:** Se realizó un estudio básico, cuantitativo, correlacional y no experimental, aplicando dos cuestionarios a 35 enfermeros. **Resultados:** Los resultados mostraron que el 71.4% percibe un clima laboral regular, mientras que el 25.7% lo considera desfavorable. Respecto al burnout, el 62.9% presentó nivel moderado y 34.3% nivel bajo. El 54.3% del personal que percibe un clima regular manifestó burnout moderado. El análisis inferencial evidenció correlaciones negativas moderadas estadísticamente significativas entre clima laboral y síndrome de burnout ($Rho=-0.529$, $p=0.001$), agotamiento emocional ($p=0.002$), despersonalización ($p=0.003$) y realización personal ($p=0.002$). **Conclusión.** Se concluyó que existe una relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout, indicando que un ambiente laboral favorable actúa como factor protector contra el agotamiento profesional.

Palabras clave: Clima laboral, burnout, enfermería, emergencia, DEC's, estrés laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between work environment and burnout syndrome among nursing staff in the emergency department of the Sub-Regional Hospital of Andahuaylas, 2024. **Methodology:** A basic, quantitative, correlational, and non-experimental study was conducted, applying two questionnaires to 35 nurses. **Results:** Findings revealed that 71.4% perceived a regular work environment, while 25.7% considered it unfavorable. Regarding burnout, 62.9% presented a moderate level, and 34.3% a low level. Among those who perceived a regular work environment, 54.3% experienced moderate burnout. Inferential analysis showed statistically significant moderate negative correlations between work environment and burnout syndrome ($Rho = -0.529$, $p = 0.001$), emotional exhaustion ($p = 0.002$), depersonalization ($p = 0.003$), and personal accomplishment ($p = 0.002$). **Conclusion:** It was concluded that there is a significant relationship between work environment and burnout syndrome, indicating that a favorable work atmosphere serves as a protective factor against professional exhaustion.

Keywords: Work environment, burnout, nursing, emergency, DECs, occupational stress.

INTRODUCCIÓN

Para el equipo de enfermería que presta servicio en las salas de urgencias de los hospitales, el manejo de escenarios sumamente complicados es una constante diaria que demandan no solo competencias técnicas excepcionales, sino también una notable resistencia emocional. Estos profesionales administran tratamientos complejos, monitorean constantemente a pacientes en estado crítico y toman decisiones rápidas que logran establecer el curso de una vida, todo ello mientras colabora estrechamente en equipos multidisciplinarios bajo condiciones de presión sostenida.

La forma en que los trabajadores perciben colectivamente su lugar de empleo representa un elemento crucial que incide directamente en el estado de ánimo y la eficacia de los profesionales de la salud. Numerosas investigaciones evidencian que un entorno laboral favorable, distinguido por el respaldo entre compañeros, un diálogo abierto y el aprecio a la labor realizada, va más allá de incrementar la simple complacencia con el puesto: contribuye de manera notable a elevar tanto los resultados obtenidos por el personal como la excelencia en la atención a los pacientes (1).

Dentro de este panorama, el fenómeno conocido como agotamiento profesional o burnout surge como la consecuencia del estrés crónico en el empleo; se presenta bajo la forma de un profundo desgaste tanto físico como psicológico, provocado por enfrentar de manera ininterrumpida altas exigencias a nivel emocional junto a volúmenes de trabajo desmesurados (2). Su prevalencia es particularmente significativa entre los profesionales que cuidan a las personas, conceptualizándose como una forma de estrés crónico derivado de estas interacciones humanas complejas y demandantes (3).

Ante este escenario, este estudio busca comprender la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, con el propósito de generar evidencia científica que fundamente estrategias efectivas para mejorar las condiciones laborales, promover el bienestar profesional.

El presente estudio se estructura en siete capítulos: el capítulo I expone el planteamiento del problema, justificación y objetivos de la investigación; el

capítulo II desarrolla el marco teórico, incluyendo antecedentes internacionales y nacionales, y las bases conceptuales sobre clima laboral y burnout; el capítulo III presenta las hipótesis y variables; el capítulo IV detalla la metodología empleada; el capítulo V muestra los resultados obtenidos; el capítulo VI ofrece la discusión de estos hallazgos en contraste con estudios similares; finalmente, el capítulo VII y VIII presentan las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En las instituciones médicas, garantizar la seguridad del personal constituye una prioridad fundamental, un clima laboral positivo no solo ayuda a mejorar la satisfacción y la productividad, sino que también robustece las relaciones entre profesionales, el rendimiento y el bienestar mental de los trabajadores, este clima se define por la calidad del entorno percibido, el cual influye en el comportamiento del personal y, consecuentemente, impacta la eficacia y calidad que se brinda a los pacientes (4,5). El clima laboral refleja la percepción que tienen las personas que labora sobre su entorno en el que se desempeñan, abarcando cómo se sienten durante su jornada, cómo son tratados, así como su evaluación del bienestar y las oportunidades de desarrollo profesional que se les ofrecen (2).

El agotamiento profesional, o síndrome de burnout, suele presentarse como un intenso desgaste tanto físico como psíquico; dicha condición surge a raíz de lidiar con una presión excesiva y responsabilidades laborales abrumadoras (3). El síndrome de Burnout, cada vez más prevalente, afecta a individuos cuyas actividades diarias se ven mermadas por exigencias psicológicas extremas en sus entornos laborales, este trastorno se asocia especialmente con profesionales que mantienen un contacto directo y constante con otras personas, y se conceptualiza como una forma de estrés crónico derivado de dichas interacciones (6).

Un análisis realizado en 2022 sobre la vida laboral de las enfermeras latinoamericanas reveló que la mayoría experimenta niveles de medios a bajos, este estudio destacó la influencia de factores sociodemográficos y laborales en estos resultados, además de señalar que estas condiciones tienen impactos significativos en la salud de las enfermeras (7).

Una investigación con perspectiva global acerca del desgaste profesional que afecta al personal de enfermería ha puesto de manifiesto que los aspectos determinantes en este fenómeno abarcan diversas áreas. Se

identificaron como factores clave, por un lado, las condiciones intrínsecas del empleo, incluyendo elementos como la sobrecarga de tareas o las particularidades del turno asignado y el área de servicio; por otro lado, se hallaron relevantes las características propias de cada individuo (8). El síndrome de burnout en trabajadores de la salud se vincula a menudo con una calidad deficiente en la atención médica, la prevalencia de este síndrome entre los profesionales de salud en diversos países oscila entre el 7,4% y el 66% (9). En 2023, los niveles de agotamiento entre las enfermeras registradas en Estados Unidos eran alarmantes, de hecho, más de dos tercios de las enfermeras registradas encuestadas declararon tener sentimientos de agotamiento la mayoría de los días (10).

En el Hospital de Vitarte, un estudio en el servicio de urgencias mostró que el 50% del personal de enfermería tenía entre 30 y 39 años, las dimensiones del clima laboral y la satisfacción laboral fueron moderadamente favorables, con ciertas áreas insatisfactorias como condiciones físicas y políticas administrativas, se encontró que el clima laboral es un determinante en la satisfacción laboral (11).

Un metaanálisis cuyas conclusiones fueron presentadas en Perú durante el año 2024 determinó que el síndrome de agotamiento profesional afecta a la cuarta parte de los trabajadores del área sanitaria. Se estimaron tasas de agotamiento leve del 27%, moderado del 48% y severo del 17%. Además, se identificó que los factores laborales, sociodemográficos e individuales influyen en la aparición de este síndrome, destacando una mayor prevalencia en los hospitales administrados por MINSA y EsSalud (12). Durante la pandemia de COVID-19, un estudio observacional en enfermeros que trabajaban en unidades de COVID-19 reveló que el 88% mostraba síndrome de burnout moderado, particularmente entre hombres y jóvenes de 20 a 30 años sin infecciones previas. La edad resultó ser un predictor significativo del desarrollo de burnout moderado (13).

En el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, ubicado en el departamento de Apurímac, se han identificado múltiples dificultades que impactan negativamente tanto en la eficiencia del servicio de emergencia como en el bienestar del personal de enfermería. La observación directa durante

las jornadas laborales reveló un clima laboral desfavorable caracterizado por tensiones interpersonales significativas y comunicación deficiente entre el personal y la jefatura del servicio. Estas problemáticas parecen originarse en una inadecuada definición de la estructura organizacional, con roles y responsabilidades poco claros, y un liderazgo que brinda apoyo insuficiente y esporádico.

La dimensión de autorrealización se ve comprometida por las escasas oportunidades de desarrollo profesional y la falta de reconocimiento al desempeño. El involucramiento laboral se debilita ante la dificultad de mantener el compromiso institucional en condiciones adversas. La supervisión resulta ineficaz, con evaluaciones irregulares y escasa promoción del trabajo colaborativo. En cuanto a la comunicación, se evidencia un acceso limitado a información relevante y canales de comunicación obstruidos entre los diferentes niveles jerárquicos.

Las condiciones laborales son particularmente preocupantes: jornadas extenuantes, ausencia de periodos de descanso adecuados y turnos que exceden los estándares legales establecidos. La escasez de personal agrava estas circunstancias, obligando a las enfermeras a asumir cargas de trabajo excesivas que manifiestan signos claros de agotamiento. Esta sobrecarga no solo compromete la salud física y mental del personal, sino que también incrementa el riesgo de errores clínicos y deteriora la calidad asistencial.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024?

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la despersonalización del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la realización personal del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024
- Evaluar la relación entre el clima laboral y la despersonalización del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024
- Establecer la relación entre el clima laboral y la realización personal del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024

1.4 Justificación

- **Justificación social:** Este estudio beneficiará directamente al personal de enfermería del Hospital Sub Regional de Andahuaylas al identificar y abordar como el clima laboral contribuye al síndrome de burnout. Al mejorar las condiciones laborales y reducir el agotamiento, se espera un incremento en la satisfacción y bienestar del personal, lo que se traduce en una mejor calidad de atención para los pacientes y una reducción en los errores médicos. Los hallazgos también podrán ser útiles para otras instituciones de salud con problemas similares, mejorando el bienestar laboral a nivel regional.

- **Justificación práctica:** A través de los resultados del estudio, el Hospital Sub Regional de Andahuaylas podrá implementar acciones concretas como la reestructuración de turnos, mejorar la comunicación entre el personal y la administración, y proporcionar programas de apoyo emocional y profesional. Estas acciones están dirigidas a disminuir el síndrome de burnout, mejorar el clima laboral y, en consecuencia, aumentar la eficiencia y la calidad de la atención en el servicio de emergencia. Además, se podrán establecer políticas de bienestar laboral basadas en evidencia que aseguren un entorno de trabajo más saludable y productivo.
- **Justificación teórica:** Este estudio se fundamenta en la teoría del burnout de Maslach y utiliza instrumentos previamente validados para medir el clima laboral y los componentes del síndrome de burnout. Además, el estudio servirá como antecedentes y fuente de información para futuros estudios que aborden la problemática similar en un entorno hospitalario como es el área de emergencias.

1.5 Delimitantes de la investigación

Delimitación teórica: El estudio se fundamentó principalmente en la teoría del burnout desarrollada por Christina Maslach, esta teoría permitió analizar cómo las condiciones laborales pueden afectar el bienestar del personal de enfermería, especialmente cuando enfrentan situaciones de alta demanda emocional. De manera complementaria, se incorporó el modelo de demanda-control propuesto por Robert Karasek, que sostiene que el estrés laboral surge de la interacción entre las exigencias del puesto y la capacidad de control que poseen los trabajadores.

Delimitación temporal: La investigación abarcó un período de ocho meses durante el año 2024. Este tiempo fue suficiente para recolectar datos significativos sobre el clima laboral y su relación con el síndrome de burnout entre el personal de enfermería.

Delimitación espacial: El estudio se centró en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, específicamente en el servicio de emergencia. Fue en este entorno donde se recopilaron los datos necesarios para analizar el problema.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Putra et al., en el año 2022 (Indonesia). En el estudio se planteó el **Objetivo:** Identificar el efecto de la implementación de un modelo de entorno laboral de cuidado por parte del jefe de la unidad de atención sobre el burnout en las enfermeras. **Metodología.** Se llevó a cabo una investigación empleando un esquema de tipo cuasi-experimental que contempló evaluaciones antes y después de la intervención, además de incorporar un conjunto de referencia. La indagación incluyó a un total de 170 profesionales de la enfermería, quienes fueron repartidas entre el grupo que recibió la intervención y el grupo de control. **Resultados.** El colectivo que participó en la intervención mostró una disminución tanto en el agotamiento emocional como en la despersonalización, registrando simultáneamente un aumento en la sensación de logro personal ($p < 0.001$). **Conclusión.** El estudio concluyó que la reducción de los síntomas de burnout en las enfermeras puede ser facilitada mediante la implementación de un entorno laboral de cuidado por parte del jefe de la unidad de atención (14).

Lupo et al., en el año 2021 (Italia). En el estudio se planteó el **Objetivo:** Evaluar la asociación entre el ambiente de trabajo y los niveles percibidos de burnout en dos hospitales. **Metodología.** Se realizó un estudio observacional mediante una encuesta que incluyó datos sociodemográficos, la evaluación post-ocupacional (POE), la percepción del ambiente y posibles causas de estrés, así como la medición del burnout a través del MBI. La muestra estuvo conformada por 169 trabajadores de la salud con al menos un año de experiencia laboral. **Resultados.** Los resultados mostraron que el personal refirió inconvenientes en la operatividad y el manejo de los dispositivos, afectando tanto a los usuarios del servicio (45.6%) como a los propios trabajadores (44.4%). Asimismo, se reportó una deficiencia en la privacidad, tanto en el aspecto visual (52.6%) como en el sonoro (75.7%).

Adicionalmente, se identificaron puntajes más elevados de despersonalización en el conjunto del personal, así como niveles superiores de desgaste emocional focalizados en las unidades quirúrgicas y dentro del grupo femenino. **Conclusión.** Se concluyó que las deficiencias en el confort y la seguridad del entorno laboral generan altos niveles de estrés y burnout, sugiriendo la necesidad de estudios multicéntricos para profundizar en esta problemática (15).

Simonetti et al., en el año 2021 (Chile). En el estudio se planteó el **Objetivo:** Determinar el ambiente, carga de trabajo y burnout en enfermeras de hospitales públicos en Chile. **Metodología.** n estudio multicéntrico, observacional y transversal se emprendió. En él participaron 34 hospitales (92%) y 1.395 enfermeras (75.3%). La información se obtuvo por medio de cuestionarios a las enfermeras, abordando el ambiente de trabajo, el número de pacientes a su cargo según su reporte, y el burnout utilizando la sección de fatiga emocional del Maslach. **Resultados.** Se observó una prevalencia de desgaste profesional del 34.7%, notándose un índice superior en Santiago respecto a otras áreas del país ($p=0.001$). El análisis por regresión logística destacó un vínculo significativo entre el ambiente laboral y el burnout ($p=0.001$), pero no se halló conexión con la cantidad de personal ni la mixtura de habilidades. **Conclusión.** Un alto porcentaje de enfermeras chilenas exhibe burnout, el cual está fuertemente ligado a la calidad del entorno laboral, sugiriendo que la implementación de estrategias organizacionales para mejorar dicho entorno podría reducir el burnout y optimizar la calidad del cuidado (16).

Montgomery et al., en el año 2021 (EE.UU.). En el estudio se planteó el **Objetivo:** Determina el síndrome de agotamiento de la enfermera e impacto en el entorno laboral. **Metodología.** Se llevó a cabo un estudio de metodología cuantitativa, de diseño transversal, utilizando una encuesta electrónica entre 928 enfermeras en hospitales de cuidados intensivos de Alabama. **Resultados.** Los resultados fueron que todas las dimensiones de agotamiento del Inventario de Burnout de Copenhague y el entorno laboral se relacionaron significativamente con el grado de seguridad del paciente (OR para +1 DE, entre 0.63 y 0.78; $P < 0.05$) y (OR

para +1 DE, entre 0.63 y 4.89; $P < 0.001$) después de controlar las características de las enfermeras. **Conclusión.** El estudio concluyó que las organizaciones de atención médica pueden mejorar las calificaciones de seguridad del paciente al reducir el agotamiento de las enfermeras y mejorar el ambiente de trabajo a nivel organizacional (17).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Crespin y Reyna en el año 2023 (Perú). En el estudio se planteó el **Objetivo:** Determinar la relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en enfermeras áreas críticas Covid-19 Hospital Regional Docente de Trujillo, 2022. **Metodología.** Se desarrolló investigación no experimental, enfoque descriptivo-correlacional, diseño corte transversal, participando 81 profesionales de enfermería. **Resultados.** Datos obtenidos revelaron que 60.5% participantes tenían 20 a 35 años, y 92.6% eran género femenino. En cuanto al ámbito laboral, se observó que un 61.7% desempeñaba sus funciones en el área de Emergencias, y respecto a la antigüedad en el puesto, un 64.2% llevaba entre uno y tres años de servicio. Al evaluar el clima en el lugar de trabajo, se determinó que un 46.9% de las enfermeras lo percibía como positivo. Por su parte, en relación con el síndrome de agotamiento profesional, los resultados indicaron que un 82.7% presentaba un grado intermedio de esta condición. **Conclusión.** Se concluyó que el ambiente de trabajo y el síndrome de agotamiento profesional en las enfermeras del Hospital se ven relacionadas una de la otra (18).

Hernández y Requejo en el año 2023 (Perú). En el estudio se planteó el **Objetivo:** Determinar de qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el clima laboral en los Profesionales de Salud del Centro de Salud Atusparia Chiclayo, 2021. **Metodología.** Para ello, se desarrolló una investigación de índole cuantitativa, la cual adoptó un enfoque no experimental caracterizado por un diseño de corte transversal y con la intención de explorar correlaciones entre las variables. La muestra seleccionada estuvo integrada por un total de 58 enfermeros y enfermeras. **Resultados.** Los datos obtenidos revelaron que un 48% de los participantes evaluó el ambiente laboral como poco favorable,

situándose en un nivel bajo, mientras que un 67% de ellos manifestó un grado elevado de agotamiento profesional, destacando así la prevalencia del síndrome de burnout en esta población. **Conclusión.** El análisis final demostró que existe una conexión significativa entre el agotamiento profesional y la percepción del entorno laboral entre el personal de salud del Centro de Salud Atusparia (19).

Villegas en el año 2023 (Perú). En el estudio se planteó el **Objetivo:** Identificar la conexión existente entre el ambiente de trabajo y el síndrome de desgaste profesional que afecta a las enfermeras de la unidad de terapia intensiva del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en Lima, durante el año 2022. **Metodología.** El estudio utilizó un enfoque cuantitativo y se estructuró como una investigación observacional de carácter correlacional, realizando el análisis en un único punto temporal. En la investigación participaron la totalidad de las enfermeras del servicio de terapia intensiva de dicha institución a lo largo de 2022. **Resultados.** Los resultados recabados revelaron que un 58% de las profesionales de enfermería juzgó su entorno laboral como desfavorable, mientras que el 42% lo consideró propicio. En relación con el agotamiento profesional, se encontró que el 64% experimentaba niveles altos, y el 36% presentaba un grado moderado. **Conclusión.** Los análisis realizados pusieron de manifiesto una conexión importante entre las condiciones del entorno laboral y el agotamiento profesional, destacando que un clima de trabajo desfavorable tiende a incrementar la presencia de este síndrome entre las enfermeras (20).

Córdova y Mogollón en el año 2022 (Perú). En el estudio se planteó el **Objetivo:** Determinar la relación entre el Síndrome de burnout y el clima laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil – Catacaos. **Metodología.** Para ello, se ejecutó una investigación con un enfoque numérico, de carácter exploratorio y diseño transversal. El grupo estudiado lo integraron los 151 especialistas de la salud que ejercen en dicho centro durante el año 2022. Como método se empleó la encuesta, apoyándose en un formulario como herramienta principal. **Resultados.** Los resultados revelaron que el Síndrome de agotamiento

profesional mantiene una vinculación notable con el entorno laboral de los trabajadores sanitarios en esa institución, confirmándose así la hipótesis planteada inicialmente. **Conclusión.** Se concluye que factores como la autorrealización personal, el volumen de tareas, el cansancio ocupacional y las circunstancias laborales guardan una relación directa con la presencia del síndrome de agotamiento entre el personal sanitario que presta servicios en el Centro de Salud Materno Infantil de Catacaos (21).

Marcelo en el año 2021 (Perú). En el estudio se planteó el **Objetivo:** Determinar el grado del Síndrome de Desgaste Profesional entre el personal de enfermería que labora en el área de emergencias del Hospital Nacional Hipólito Unanue durante el año 2021. **Metodología.** La investigación empleó un abordaje de tipo cuantitativo, con una estructura no experimental de carácter descriptivo y un diseño de corte transversal, destinado a observar situaciones en un instante dado. La muestra considerada en el estudio estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería que ejercen en el servicio de emergencias, elegidos como representativos para el análisis. **Resultados.** Los resultados obtenidos revelaron que un 45% de los participantes manifestaba un nivel elevado de agotamiento profesional o burnout, un 35% presentaba un grado moderado, y el restante 20% mostraba un nivel bajo, según los criterios establecidos en la escala utilizada. **Conclusión.** El estudio concluyó que una proporción significativa de estos enfermeros experimenta intensos niveles de cansancio emocional y despersonalización, fenómenos que inciden negativamente en su autorrealización personal y, como consecuencia directa, comprometen la calidad de la atención proporcionada (22).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del burnout de Maslach

La Teoría del Agotamiento Laboral de Maslach, concebida por la psicóloga Christina Maslach, expone un trastorno caracterizado por el cansancio afectivo, la desvinculación personal y una menor satisfacción en los logros individuales, el cual puede manifestarse en personas dedicadas a ocupaciones de atención al público. Este planteamiento se

fundamenta en la percepción de que la tensión persistente asociada al ámbito laboral puede generar consecuencias sumamente perjudiciales para el bienestar psicológico y físico de los empleados, así como influir de forma negativa en su rendimiento profesional (23).

El núcleo de este síndrome lo constituye el cansancio afectivo, que alude a la impresión de hallarse emocionalmente agotado y superado por las exigencias del empleo. Por su parte, la desvinculación personal se evidencia mediante una postura fría o esquiva hacia los usuarios o beneficiarios de los servicios, de modo que los trabajadores empiezan a tratarlos con indiferencia o de manera deshumanizada. Asimismo, la disminución en la satisfacción personal implica una reducción en la percepción de capacidad y éxito en las tareas laborales (24).

En el ámbito de la enfermería, el agotamiento laboral se distingue por el cansancio afectivo, la desvinculación personal y la pérdida de la plenitud en los logros propios. Entre los elementos fundamentales que propician este fenómeno se encuentran una excesiva carga laboral, una dotación insuficiente de personal, jornadas extensas, limitada autonomía, un respaldo social escaso y una gestión deficiente. Estos aspectos no solo elevan la probabilidad de sufrir este síndrome, sino que también impactan de manera adversa en la eficacia profesional, la calidad de la atención brindada y la seguridad de los pacientes, lo que puede derivar en equivocaciones clínicas y sucesos desfavorables (25).

La Teoría del Burnout de Maslach proporciona el marco conceptual central para identificar y evaluar el síndrome en el personal de enfermería de emergencia. Sus tres dimensiones permiten una evaluación estructurada de cómo el desgaste profesional afecta al personal de enfermería del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, estableciendo parámetros claros para medir estas manifestaciones y relacionarlas con las variables del clima organizacional predominante en la institución.

2.2.2 Modelo de demanda-control

La teoría de demanda-control, elaborada por Robert Karasek y en ocasiones denominada modelo de demanda-control-apoyo, representa un

marco conceptual ampliamente empleado en las investigaciones acerca del estrés en el entorno laboral. De acuerdo con este enfoque, el estrés ocupacional se origina a partir de la dinámica entre las exigencias inherentes al puesto y la capacidad que poseen los trabajadores para ejercer control sobre sus responsabilidades. Karasek argumenta que las ocupaciones caracterizadas por elevados requerimientos y una limitada autonomía resultan especialmente estresantes, dado que los individuos deben enfrentar intensas presiones sin contar con la suficiente autoridad para gestionar dichos desafíos. Este tipo de empleos puede provocar altos niveles de estrés y, eventualmente, dar lugar a complicaciones de salud en el largo plazo (26,27).

En el contexto profesional, la teoría de Karasek ha desempeñado un papel esencial en la creación de medidas destinadas a mitigar el estrés ocupacional. Las tácticas derivadas de este marco teórico incluyen ampliar la influencia de los trabajadores sobre sus funciones, fortalecer la capacitación y el perfeccionamiento de competencias, así como promover un entorno de respaldo social en el espacio laboral.

El Modelo de Demanda-Control de Karasek complementa el estudio al explicar cómo la combinación de altas exigencias laborales y limitada autonomía decisional en el servicio de emergencia contribuye al desarrollo del burnout. Este enfoque resulta particularmente relevante para analizar cómo la estructura jerárquica, la distribución de responsabilidades y los recursos disponibles en el hospital influyen en la percepción de control de las enfermeras, permitiendo explorar intervenciones organizacionales que equilibren las demandas con mayores oportunidades de autonomía profesional.

2.2.3 Teoría del cuidado humano de Jean Watson

Esta teoría desarrollada por Jean Watson proporciona un marco valioso para comprender las dinámicas profesionales y emocionales en el ámbito de la enfermería. Watson conceptualiza la enfermería como una profesión fundamentada en la ciencia del cuidado, donde las interacciones enfermera-paciente trascienden la dimensión física para incluir aspectos emocionales, sociales y espirituales. Esta teoría sostiene que la calidad

del cuidado está directamente relacionada con el bienestar del profesional que lo brinda, estableciendo una conexión entre el autocuidado del personal sanitario y su capacidad para proporcionar atención humanizada y efectiva (28).

En el contexto del síndrome de burnout, Watson argumenta que cuando el entorno laboral no permite a las enfermeras practicar según sus valores profesionales y éticos, se produce una disonancia moral que contribuye significativamente al agotamiento profesional. Esta disonancia emerge cuando las condiciones organizacionales, como la sobrecarga laboral, la falta de autonomía y el escaso reconocimiento, impiden desarrollar el "momento de cuidado" que Watson considera esencial para una práctica enfermera auténtica. La teoría propone que los ambientes de trabajo que no nutren estos elementos fundamentales del cuidado transpersonal incrementan la vulnerabilidad del personal ante el estrés crónico (29).

La aplicación de esta teoría al estudio del clima laboral y burnout permite analizar cómo las condiciones estructurales y relacionales del entorno hospitalario facilitan o dificultan la práctica del cuidado transpersonal. Watson enfatiza que los sistemas de salud deben promover un clima organizacional que respete y valore los elementos esenciales para una práctica humanizada como la sensibilidad hacia uno mismo y los demás, las relaciones de ayuda-confianza, y la creación de ambientes de apoyo.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Clima laboral

Es la visión colectiva que los trabajadores tienen respecto a su contexto profesional. Esta evaluación integral abarca dimensiones como el marco institucional, normativas internas, dinámicas operativas y aspectos materiales del espacio. Tal entorno modula las reacciones emocionales y conductuales del equipo, incidiendo sustancialmente en su disposición anímica y eficacia operativa. Cuando prevalece una atmósfera constructiva, se potencia el contentamiento profesional y los resultados operativos, mientras que entornos tóxicos deterioran la salud psicosocial y la eficiencia colectiva (30).

Estos rasgos constituyen la identidad distintiva de cada entidad corporativa. Se trata de atributos esenciales percibidos por el capital humano que, al mantenerse estables temporalmente, orientan sus patrones de acción. Este ecosistema profesional integra componentes como los flujos comunicacionales, protocolos decisorios, estilos directivos, vínculos colaborativos y sistemas de valoración. Cuando se cultiva un entorno armónico, se estimula el entusiasmo operativo y la adhesión institucional, factores que optimizan los logros colectivos y estabilizan la plantilla laboral (2).

Son las percepciones que los empleados tienen sobre los aspectos tangibles e intangibles de su ambiente de trabajo, estas percepciones se forman a partir de la interacción diaria con sus colegas, supervisores y la propia organización, el clima laboral incluye elementos como la justicia organizacional, el apoyo social, las oportunidades de desarrollo y las condiciones físicas del lugar de trabajo (31).

2.3.2 Dimensiones del clima laboral

2.3.2.1 Autorrealización

Es la necesidad más alta en su jerarquía de necesidades, la cual se refiere a la realización del propio potencial y el crecimiento personal, esta dimensión implica el desarrollo y el uso de las capacidades y talentos innatos, Maslow considera que la autorrealización es un proceso continuo de convertirse en lo que uno es capaz de ser, logrando el máximo desarrollo personal, la autorrealización es fundamental para la satisfacción y la felicidad, ya que permite a los individuos experimentar una vida plena y significativa (32).

Es un proceso de convertirse en la mejor versión de uno mismo, es una tendencia innata hacia el crecimiento, el desarrollo y la mejora personal, la autorrealización se logra a través de la autoexploración y la aceptación incondicional de uno mismo, esta dimensión implica ser congruente con los propios valores y experiencias, y vivir de manera auténtica (33).

2.3.2.2 Involucramiento laboral

Es la utilización de las energías físicas, cognitivas y emocionales de un empleado durante el desempeño de su trabajo, esta dimensión implica un estado en el que los empleados están altamente concentrados y comprometidos con sus tareas, sintiéndose conectados a su trabajo y mostrando una mayor disposición a invertir esfuerzo (34).

SS manifiesta como un estado psicológico favorable, definido por tres pilares esenciales: energía sostenida, conexión emocional y enfoque integrativo. La energía operativa se traduce en vitalidad constante y fortaleza psicológica durante las actividades diarias. La conexión emocional engloba una identificación profunda con las labores, combinando propósito existencial y motivación intrínseca. En paralelo, el enfoque integrativo describe un estado de atención indivisible donde el tiempo y la conciencia se fusionan con la tarea ejecutada. Esta tríada constituye un eje determinante para maximizar la eficiencia operativa y generar bienestar ocupacional.

2.3.2.3 Supervisión

La supervisión es una función de dirección ejercida en el nivel operacional de la empresa. Los supervisores son los administradores responsables de dirigir y coordinar las actividades de los empleados que no ocupan puestos administrativos, es decir, aquellos que desempeñan funciones operativas y técnicas dentro de la organización. La supervisión implica guiar, motivar y evaluar el desempeño del personal operativo, asegurando que las tareas se realicen de acuerdo con los estándares establecidos y contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales (35).

2.3.2.4 Comunicación

Proceso mediante el cual los miembros de una organización comparten información y construyen significados comunes, esta dimensión implica no solo la transmisión de mensajes, sino también la interpretación y comprensión de estos en el contexto de la cultura organizacional, una comunicación efectiva es fundamental para la coordinación, la resolución de problemas y la toma de decisiones, además, promueve un sentido de

pertenencia y cohesión entre los empleados, lo que mejora el clima laboral y la eficiencia operativa (36).

La comunicación como el medio esencial para la cooperación organizacional, esta dimensión se centra en la necesidad de establecer canales claros y abiertos de comunicación para garantizar que la información fluya eficientemente en todos los niveles de la organización (37). Implica la planificación, implementación y evaluación de mensajes destinados a influir en las actitudes y comportamientos de los empleados, esta dimensión incluye tanto la comunicación formal como la informal, así como el uso de diversos canales y tecnologías (38).

2.3.2.5 Condiciones laborales

Las condiciones laborales como el conjunto de factores que afectan la calidad del entorno de trabajo y la experiencia del empleado, esta dimensión abarca aspectos físicos, sociales y organizacionales, como la infraestructura, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las políticas de la empresa, unas condiciones laborales favorables son cruciales para atraer y retener talento, aumentar la moral y la productividad, y asegurar el bienestar general de los empleados, una gestión proactiva de estas condiciones es esencial para el éxito organizacional (39).

Las condiciones laborales son factores higiénicos que afectan la satisfacción y el desempeño de los empleados, esta dimensión incluye aspectos físicos del entorno de trabajo, como la limpieza, seguridad, iluminación y temperatura, Herzberg sostiene que aunque las condiciones laborales no motivan por sí mismas, su ausencia o deficiencia puede causar insatisfacción, por lo tanto, es esencial garantizar un entorno laboral adecuado para prevenir el malestar y crear una base sobre la cual se puedan aplicar factores motivacionales (40).

2.3.3 Síndrome de burnout

El síndrome de desgaste profesional, conocido como burnout, constituye una reacción individual frente al estrés crónico en el ámbito laboral, el cual evoluciona de manera progresiva y puede volverse duradero, generando

impactos negativos en la salud integral. Desde una perspectiva psicológica, este fenómeno ocasiona perjuicios en los planos cognitivo, emocional y actitudinal, lo que se manifiesta en conductas adversas dirigidas hacia el entorno laboral, los colegas, los usuarios y la propia identidad profesional. Este no debe interpretarse como un conflicto de índole personal, sino más bien como una consecuencia derivada de determinados atributos inherentes a las condiciones del trabajo (41).

Fue Christina Maslach quien introdujo por primera vez el término burnout en el ámbito académico, describiéndolo como un proceso paulatino de agotamiento, escepticismo y disminución del compromiso entre aquellos que se dedican al cuidado social. Posteriormente, tras múltiples investigaciones empíricas, Maslach, junto con Jackson, refinaron dicho concepto, proporcionando una definición más precisa y funcional. Según su formulación, el burnout es un cuadro psicológico caracterizado por un desgaste emocional profundo, una tendencia hacia la despersonalización y una merma en la percepción de eficacia profesional, el cual puede manifestarse en quienes ejercen roles de cuidado. Al conceptualizar el burnout como un síndrome, se subraya la presencia simultánea de diversos síntomas y señales que, en conjunto, delinean un estado clínico específico y diferenciado de otros trastornos (42).

2.3.4 Dimensiones del síndrome de burnout

2.3.4.1 Agotamiento emocional

El agotamiento emocional se manifiesta como una profunda sensación de fatiga y agotamiento resultante de los esfuerzos psicológicos y emocionales realizados en el trabajo. Este estado se caracteriza por una falta de energía y vitalidad, dificultando la capacidad de los individuos para enfrentar las demandas laborales. Las personas que experimentan agotamiento emocional a menudo describen sentirse desgastadas, debilitadas y cansadas, lo que impacta negativamente su capacidad para adaptarse al entorno laboral. Esta dimensión refleja una pérdida de recursos emocionales, haciendo que los empleados se sientan incapaces de continuar realizando sus tareas con eficacia y reduciendo su rendimiento general (42).

2.3.4.2 Despersonalización

La despersonalización, es la dimensión interpersonal del burnout que se define por una actitud de desapego y desinterés hacia el trabajo y las personas que reciben sus servicios. Esta respuesta defensiva se traduce en comportamientos y actitudes negativos, tales como irritabilidad, pérdida de idealismo y evitación interpersonal. Los empleados que manifiestan cinismo tienden a desarrollar una perspectiva fría y distante hacia sus colegas, clientes, pacientes o usuarios de servicios. Este distanciamiento emocional puede llevar a un trato impersonal y, en algunos casos, a una disminución en la calidad del servicio prestado, afectando negativamente tanto las relaciones laborales como la satisfacción del cliente (42).

2.3.4.3 Realización personal

La reducción la realización personal se refleja en una autoevaluación negativa de la propia competencia y eficacia en el trabajo. Las personas que experimentan esta dimensión del burnout suelen dudar de sus capacidades para realizar tareas de manera efectiva y tienden a evaluar sus resultados de forma negativa. Esta autopercepción disminuida se manifiesta en una menor productividad, baja moral y habilidades de afrontamiento reducidas. La reducción del logro personal también puede llevar a una falta de motivación y un sentimiento de inutilidad, afectando la autoestima y la satisfacción laboral. Este ciclo de autoevaluación negativa puede perpetuar el burnout, exacerbando los sentimientos de fracaso y desmotivación (42).

2.4 Definición de términos básicos

- **Clima laboral:** Representa la visión colectiva que tienen los trabajadores acerca de su entorno profesional. Esta percepción abarca elementos como la organización interna, las normativas, los procedimientos establecidos y las características físicas del lugar donde desempeñan sus tareas (30).
- **Fatiga:** Es la sensación de extenuación tanto física como psicológica que surge tras extensas jornadas de trabajo, actividades demandantes

o la insuficiencia de reposo adecuado. Este estado impacta de forma negativa en el rendimiento, la seguridad y el equilibrio personal de los empleados (43).

- **Agotamiento emocional:** Se manifiesta como una profunda sensación de fatiga y agotamiento resultante de los esfuerzos psicológicos y emocionales realizados en el trabajo. Este estado se caracteriza por una falta de energía y vitalidad, dificultando la capacidad de los individuos para enfrentar las demandas laborales (42).
- **Salud ocupacional:** Se refiere a un estado integral de salud física, mental y social de los trabajadores, vinculado directamente a su actividad profesional, y no se limita a la simple ausencia de dolencias (44).
- **Síndrome de burnout:** Constituye una reacción personal al estrés prolongado en el ámbito laboral, que se manifiesta de manera gradual y puede volverse crónica, generando alteraciones significativas en la salud de quien lo padece (41).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe una relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- Existe una relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024
- Existe una relación entre el clima laboral y la despersonalización del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024
- Existe una relación entre el clima laboral y la realización personal del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024

3.2 Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO / TÉCNICA	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral	Es la percepción compartida de los empleados sobre su entorno de trabajo, estas percepciones incluyen aspectos como la estructura organizacional, las políticas, las prácticas y las condiciones físicas del entorno (26).	Es la medición de las percepciones que tienen los profesionales de enfermería sobre su ambiente laboral, evaluada mediante cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización	Oportunidades para progresar Jefe interesado en el éxito empleado Valorar el desempeño Reconocer logros	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Encuesta mediante la aplicación del cuestionario Escala de Opiniones CL-SPC de Sonia Palma Carrillo, instrumento validado que consta de 50 ítems con escala tipo Likert de 5 puntos que evalúa las cinco dimensiones del clima laboral.	Favorable Regular Desfavorable
			Involucramiento laboral	Compromiso institucional Trabajadores comprometidos	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47		
			Supervisión	Evaluación de mejora Responsabilidad Promover colaboración	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48		
			Comunicación	Acceso a información Canales de comunicación Comunicación interna	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49		
			Condiciones laborales	Cooperación laboral Oportunidad de mejora laboral	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50		

				Objetivos laborales alineados con visión institucional.			
Síndrome de burnout	El síndrome de burnout es una respuesta individual al estrés laboral crónico que se desarrolla progresivamente y puede llegar a ser persistente, causando alteraciones en la salud (37).	Es la medición del estado de agotamiento físico y mental que experimentan los profesionales de enfermería, evaluado a través de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.	Agotamiento emocional	Cansancio físico Desgaste emocional Agotamiento Fatiga.	1,2,3,6,8, 13,14,16, 20	Encuesta mediante la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), instrumento validado que consta de 22 ítems con escala de frecuencia de 0 a 5 puntos, que evalúa las tres dimensiones del síndrome de burnout.	Bajo Moderado Alto
			Despersonalización	Actitudes negativas Irritabilidad Desmotivación hacia el trabajo.	5,10,11, 15,22		
			Realización personal	Frustración personal Baja autoestima	4,7,9,12,17, 18,19,21		

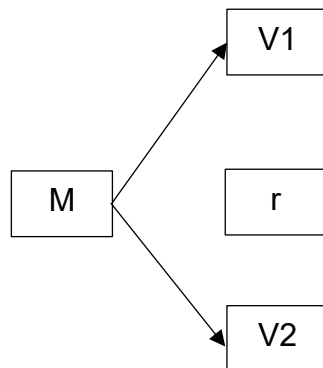
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño metodológico

El tipo de investigación es básica, que se dirige a proporcionar conocimiento teórico del fenómeno, en lugar de encontrar una aplicación práctica inmediata de dicho conocimiento, se centra en la comprensión extendida de los principios subyacentes y las teorías (45).

El enfoque es cuantitativo, implica la recolección y el análisis de datos numéricos con el propósito de descubrir patrones y establecer relaciones entre las variables, se utilizarán estadísticas y modelos matemáticos para probar hipótesis y hacer predicciones sobre la base de los datos recolectados (45).

El nivel es relacional, se centra en determinar el vínculo o intensidad de la conexión entre dos o más variables, sin alterarlas durante el proceso. La metodología empleada busca verificar la existencia de una correlación auténtica entre los factores analizados (46).



Donde:

- M es la muestra
- V1 es la variable 1
- V2 es la variable 2
- r es la relación entre variables

El diseño es no experimental - de corte transversal, mediante el cual se registra y evalúa el comportamiento de las variables en su contexto original, sin manipulación por parte del equipo. Este método facilita la

obtención de datos de manera simultánea en un momento específico, capturando su estado natural sin modificaciones (46).

Además, es de diseño prospectivo, permite analizar las relaciones entre las variables de estudio para desarrollar estrategias preventivas y de intervención que mejoren tanto el clima laboral como la salud mental del personal de enfermería a futuro.

4.2 Método de investigación

El método es hipotético-deductivo, plantea hipótesis a partir de teorías establecidas y luego las pone a prueba al recolectar y analizar datos empíricos, el método es adecuado para la eventualidad de que las hipótesis planteadas sean probadas o rechazadas (47).

4.3 Población y muestra

Población: La población de este estudio estuvo compuesta por 120 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas durante el año 2024.

Muestra: La muestra consistió en 35 profesionales de enfermería que trabajan específicamente en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Tipo de muestreo: Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando intencionalmente a los profesionales del área de emergencia debido a la naturaleza de la especialidad en estudio y la accesibilidad.

Criterios de inclusión:

1. Profesionales de enfermería que trabajen exclusivamente en el servicio de emergencia.
2. Personal con experiencia mínima de seis meses en el área de emergencia.
3. Profesionales que acepten participar voluntariamente mediante consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

1. Profesionales de enfermería que no trabajen en el área de emergencia del hospital.
2. Personal de enfermería que se encuentre de licencia o vacaciones durante el periodo de recolección de datos.
3. Profesionales con menos de seis meses de experiencia en el área de emergencia.

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

La investigación se lleva a cabo en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, específicamente en su servicio de emergencia. Este hospital está ubicado en el Jirón Hugo Pesce N° 180, en la ciudad de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, en el departamento de Apurímac.

La investigación se desarrolló durante un periodo de cinco meses, comprendidos entre agosto de 2024 y diciembre de 2024. Este intervalo de tiempo permitió la recolección sistemática de datos, su procesamiento y análisis, garantizando así una adecuada cobertura temporal para la observación de los fenómenos estudiados.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Técnica: La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta, la cual se aplicará a las enfermeras, esta técnica permitirá obtener datos directos sobre sus percepciones y experiencias relacionadas con el clima laboral y el síndrome de burnout.

Instrumento: El instrumento utilizado fue un cuestionario. Este cuestionario estará diseñado para recopilar información detallada sobre diversos aspectos del clima laboral y la presencia de burnout entre el personal de enfermería.

Primer cuestionario: Para el clima laboral, se empleó el Inventario de Clima Laboral ideado por Sonia Palma Carrillo, identificado como Escala de Opiniones CL - SPC. Este recurso, desarrollado por Palma en 2004, puede administrarse de forma individual o conjunta, requiriendo entre 15

y 20 minutos para completarse. La edición más reciente de este instrumento consta de 50 reactivos y utiliza un formato de escala Likert con cinco posibles respuestas: donde 1 significa Ninguno o nunca, 2 es Poco, 3 equivale a Regular o algo, 4 representa Mucho y 5 indica Todo o siempre (48).

En cuanto a su confiabilidad, fue evaluada por Torres Salazar K, indicó un valor Alfa de Cronbach de 0,982, lo que expone un alto grado de consistencia. Respecto a su validez, el inventario mostró un nivel de validez evidenciado por un valor de 0,95. Este alto valor de validez indica que el instrumento mide efectivamente lo que pretende medir (48).

Tabla 1. Baremos del clima laboral

Variable	Desfavorable	Regular	Favorable
Clima Laboral	50 - 117	118 - 183	184 - 250

Segundo cuestionario: Por su parte, para evaluar el síndrome de burnout, se aplicó el Inventario de Maslach Burnout, creado por Maslach y Jackson en 1981. Su ajuste a Perú lo hizo Cubas (49) en 2018, e incluye 22 preguntas. Se divide en tres áreas. Los reactivos miden cuán estresados se sienten los participantes. Para entender su nivel de síndrome de burnout, se fijó esta clasificación categórica: Alta (89 – 132), Media (45 – 88) y Baja (0 – 44).

Para su validez, el instrumento sobre síndrome de burnout fue validado por Cubas Cubas R, (49) vía juicio experto. Tres especialistas validaron el documento por criterio propio, hallando el instrumento aplicable. Respecto a confiabilidad, se evaluó con Alfa de Cronbach, dando 0.95, concluyendo alta fiabilidad para medir dicho síndrome.

Tabla 2. Baremos del síndrome de burnout

Variable/Dimensión	Bajo	Moderado	Alto
Síndrome de Burnout	22 - 51	52 - 81	82 - 110
Agotamiento Emocional	9 - 21	22 - 33	34 - 45
Despersonalización	8 - 19	20 - 29	30 - 40
Realización Personal	5 - 12	13 - 18	19 - 25

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Los datos recolectados a través de las encuestas fueron primero exportados a una hoja de cálculo de Excel, donde se codificaron y organizaron. Posteriormente, se importaron al software SPSS versión 26, donde se realizó el análisis estadístico.

Para el análisis descriptivo, se calcularon frecuencias absolutas y relativas (porcentajes) para las variables categóricas, representando los resultados mediante tablas de contingencia. Para el análisis inferencial, primero se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors para evaluar la normalidad de la distribución de los datos. Los resultados indicaron una distribución no paramétrica ($p < 0.05$), por lo que se seleccionó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) para evaluar la relación entre las variables. Se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ y un nivel de confianza del 95% para todas las pruebas estadísticas realizadas.

4.7 Aspectos Éticos en Investigación

Para llevar a cabo el estudio, se siguió los principios éticos establecidos en el Código de Ética de Investigación de la Universidad Nacional del Callao (UNAC). Se pidió el consentimiento informado del personal de enfermería, asegurándose de que comprendan y acepten voluntariamente su participación. Los principios éticos de la UNAC, que incluyen profesionalismo, transparencia, objetividad, igualdad, compromiso,

honestidad y confidencialidad, fueron rigurosamente respetados. Los investigadores trataron a los participantes con integridad y sinceridad en todas las fases de la investigación, sin prejuicios y con una valoración positiva de la diversidad. La información fue recopilada de manera que se mantenga la confidencialidad máxima, protegiendo la privacidad y los derechos de los participantes, y los datos y hallazgos se comunicaron de forma transparente, precisa y ética.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Tabla 3. Datos generales del personal de enfermería

		n	%
Edad	25 - 35 años	7	20
	36 - 45 años	21	60
	46 - 55 años	7	20
Sexo	Masculino	9	25.7
	Femenino	26	74.3
Tiempo de servicio	2 - 5 años	10	28.6
	6 - 8 años	17	48.6
	9 a más años	8	22.9
Total		35	100.0

Interpretación: En la presente tabla se evidencia la edad, el sexo y el tiempo de servicio del personal de enfermería. En cuanto a la edad, la mayoría (60%) tenía entre 36 y 45 años, mientras que el 20% tenía entre 25 y 35 años y otro 20% entre 46 y 55 años. Respecto al sexo, predominaba el femenino con un 74.3%, en contraste con el 25.7% de personal masculino. Finalmente, en relación con el tiempo de servicio, el 48.6% contaba con entre 6 y 8 años de experiencia, seguido del 28.6% con 2 a 5 años y el 22.9% con 9 o más años.

Tabla 4. Clima laboral y síndrome de burnout del personal de enfermería

		Síndrome de burnout						Total	
		Bajo		Moderado		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Clima laboral	Desfavorable	7	20.0	2	5.7	0	0.0	9	25.7
	Regular	5	14.3	19	54.3	1	2.9	25	71.4
	Favorable	0	0.0	1	2.9	0	0.0	1	2.9
Total		12	34.3	22	62.9	1	2.9	35	100.0

Interpretación: En la presente tabla se evidencia que el 54.3% del personal opinan que el clima es regular y presentaron un moderado síndrome de burnout, mientras que el 20.0% que percibió un clima desfavorable reportó un síndrome de burnout bajo, y el 14.3% en la misma categoría también tuvo un síndrome de burnout moderado; por otro lado, el personal que calificó el clima como favorable un 2.9% reportando un nivel moderado de burnout.

Tabla 5. Clima laboral y agotamiento emocional del personal de enfermería

		Agotamiento emocional						Total	
		Bajo		Moderado		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Clima laboral	Desfavorable	6	17.1	3	8.6	0	0.0	9	25.7
	Regular	5	14.3	19	54.3	1	2.9	25	71.4
	Favorable	0	0.0	0	0.0	1	2.9	1	2.9
Total		11	31.4	22	62.9	2	5.7	35	100.0

Interpretación: En la presente tabla se evidencia que el 54.3% del personal que percibe el clima laboral como regular presenta un nivel moderado de agotamiento emocional, mientras que el 17.1% que califica el clima como desfavorable reporta un agotamiento emocional bajo, y el 14.3% en la misma categoría también muestra un nivel moderado; por otro lado, el personal que considera el clima favorable un 2.9% presentaron un agotamiento un nivel alto.

Tabla 6. Clima laboral y despersonalización del personal de enfermería

		Despersonalización						Total	
		Bajo		Moderado		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Clima laboral	Desfavorable	7	20.0	2	5.7	0	0.0	9	25.7
	Regular	6	17.1	18	51.4	1	2.9	25	71.4
	Favorable	0	0.0	1	2.9	0	0.0	1	2.9
Total		13	37.1	21	60.0	1	2.9	35	100.0

Interpretación: En la presente tabla se evidencia que el 51.4% del personal que percibe el clima laboral como regular presenta un nivel moderado de despersonalización, mientras que el 20.0% que califica el clima como desfavorable reporta despersonalización baja y un 5.7% también en la misma categoría muestra un nivel moderado; además, el personal que considera el clima favorable no reporta despersonalización baja ni alta, presentando solo un 2.9% con un nivel moderado.

Tabla 7. Clima laboral y realización personal del personal de enfermería

		Realización personal						Total	
		Bajo		Moderado		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Clima laboral	Desfavorable	8	22.9	1	2.9	0	0.0	9	25.7
	Regular	8	22.9	16	45.7	1	2.9	25	71.4
	Favorable	0	0.0	1	2.9	0	0.0	1	2.9
Total		16	45.7	18	51.4	1	2.9	35	100.0

Interpretación: En la presente tabla se evidencia que el 45.7% del personal que percibe el clima laboral como regular presenta un nivel moderado de realización personal, mientras que el 22.9% que califica el clima como desfavorable reporta un nivel bajo de realización personal, con un 2.9% adicional en la misma categoría mostrando un nivel moderado; por otro lado, el personal que considera el clima favorable no reporta realización personal baja ni alta, presentando solo un 2.9% con un nivel moderado.

5.2 Resultados inferenciales

Tabla 8. Clima laboral relacionado con el síndrome de burnout

		Síndrome de burnout	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,529**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	35

La tabla muestra la correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor de -0.529, con una significancia bilateral de 0.001 ($p < 0.05$). Esto indica una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Es decir, a medida que mejora el clima laboral, tiende a disminuir el nivel de burnout en el personal de enfermería, y viceversa.

Tabla 9. Clima laboral relacionado con el agotamiento emocional

		Agotamiento emocional	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,507**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	35

La tabla presenta la correlación entre el clima laboral y el agotamiento emocional en el personal de enfermería. El análisis utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor de -0.507, con una significancia bilateral de 0.002 ($p < 0.05$). Esto indica una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. En otras palabras, a medida que mejora el clima laboral, tiende a disminuir el nivel de agotamiento emocional en el personal de enfermería, y viceversa.

Tabla 10. Clima laboral relacionado con la despersonalización

		Despersonalización	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,492**
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	35

La tabla muestra la correlación entre el clima laboral y la despersonalización en el personal de enfermería. El análisis empleó el coeficiente de correlación de Spearman, resultando en un valor de -0.492, con una significancia bilateral de 0.003 ($p < 0.05$). Esto indica una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Es decir, a medida que mejora el clima laboral, tiende a disminuir el nivel de despersonalización en el personal de enfermería, y viceversa.

Tabla 11. Clima laboral relacionado con la realización personal

		Realización personal	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	-,512**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	35

La tabla presenta la correlación entre el clima laboral y la realización personal en el personal de enfermería. El análisis utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor de -0.512, con una significancia bilateral de 0.002 ($p < 0.05$). Esto indica una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que mejora el clima laboral, tiende a disminuir el sentido de realización personal en el personal de enfermería, y viceversa.

5.3 Otro tipo de resultados estadísticos

Tabla 12. Análisis de normalidad de variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	0.651	35	0.000
Síndrome de burnout	0.694	35	0.000
Agotamiento emocional	0.727	35	0.000
Despersonalización	0.702	35	0.000
Realización personal	0.712	35	0.000

La tabla presenta los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables de estudio. Los valores de significancia (Sig.) para todas las variables (clima laboral, síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) son 0.000, lo que indica un p-valor inferior a 0.05. Estos resultados revelan que ninguna de las variables analizadas sigue una distribución normal, rechazándose la hipótesis nula de normalidad para todas ellas.

Ante la ausencia de normalidad en la distribución de los datos, se justifica el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para el análisis inferencial. Esta prueba no paramétrica resulta idónea cuando las variables no cumplen con el supuesto de normalidad, ya que trabaja con rangos en lugar de valores exactos, permitiendo establecer correlaciones precisas incluso con distribuciones asimétricas o con presencia de valores atípicos.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

HIPÓTESIS GENERAL

a) Formulación de hipótesis:

- H_0 : No existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.
- H_a : Existe relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.

b) **Nivel de significancia:** $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

c) **Regla de decisión:** $p \geq \alpha$, donde se acepta la hipótesis nula H_0 . $p < \alpha$, donde se rechaza la hipótesis nula H_0 .

d) **Estadística de prueba:** Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout.

e) **Interpretación y conclusión de la prueba:** Los resultados del análisis de correlación mostraron una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout ($Rho = -0.529$, $p = 0.001$). Esta correlación negativa moderada indica que a medida que mejora el clima laboral, tiende a disminuir el nivel de burnout en el personal de enfermería, y viceversa. La significancia estadística ($p < 0.05$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto sugiere que el ambiente laboral juega un papel importante en el desarrollo del síndrome de burnout. Un clima laboral positivo podría actuar como factor protector contra el agotamiento profesional, mientras que un ambiente desfavorable podría contribuir a su aparición.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

a) Formulación de hipótesis:

- H_0 : No existe relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.
- H_a : Existe relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

c) Regla de decisión: $p \geq \alpha$, donde se acepta la hipótesis nula H_0 . $p < \alpha$, donde se rechaza la hipótesis nula H_0 .

d) Estadística de prueba: Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional.

e) Interpretación y conclusión de la prueba: Los resultados del análisis de correlación evidenciaron una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional ($Rho = -0.507$, $p = 0.002$). Esta correlación negativa moderada indica que a medida que mejora el clima laboral, tiende a disminuir el nivel de agotamiento emocional en el personal de enfermería, y viceversa. La significancia estadística ($p < 0.05$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Estos hallazgos sugieren que el ambiente laboral tiene una influencia considerable en el desgaste emocional del personal. Un clima laboral favorable podría actuar como un amortiguador contra el agotamiento emocional, mientras que un entorno laboral negativo podría incrementar su intensidad.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

a) Formulación de hipótesis:

- H_0 : No existe relación entre el clima laboral y la despersonalización del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.
- H_a : Existe relación entre el clima laboral y la despersonalización del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

c) Regla de decisión: $p \geq \alpha$, donde se acepta la hipótesis nula H_0 . $p < \alpha$, donde se rechaza la hipótesis nula H_0 .

d) Estadística de prueba: Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre el clima laboral y la despersonalización.

e) Interpretación y conclusión de la prueba: Los resultados del análisis de correlación revelaron una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la despersonalización ($Rho = -0.492$, $p = 0.003$). Esta correlación negativa moderada indica que a medida que mejora el clima laboral, tiende a disminuir el nivel de despersonalización en el personal de enfermería, y viceversa. La significancia estadística ($p < 0.05$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Estos hallazgos sugieren que el ambiente laboral juega un papel importante en el desarrollo de actitudes de distanciamiento emocional. Un clima laboral positivo podría ayudar a prevenir la despersonalización, mientras que un entorno laboral negativo podría fomentarla.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

a) Formulación de hipótesis:

- H_0 : No existe relación entre el clima laboral y la realización personal del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.
- H_a : Existe relación entre el clima laboral y la realización personal del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.

c) Regla de decisión: $p \geq \alpha$, donde se acepta la hipótesis nula H_0 . $p < \alpha$, donde se rechaza la hipótesis nula H_0 .

d) Estadística de prueba: Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre el clima laboral y la realización personal.

e) Interpretación y conclusión de la prueba: Los resultados del análisis de correlación mostraron una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y la realización personal ($Rho = -0.512$, $p = 0.002$). Esta correlación negativa moderada indica que a medida que mejora el clima laboral, tiende a disminuir el nivel de realización personal en el personal de enfermería, y viceversa. La significancia estadística ($p < 0.05$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Sin embargo, esta relación inversa sugiere que otros factores, más allá del clima laboral, podrían estar influyendo en la percepción de logro y competencia profesional de los enfermeros.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En relación al objetivo general de determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024, los resultados del estudio evidenciaron una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa ($Rho=-0.529$, $p=0.001$) entre ambas variables. El análisis descriptivo mostró que el 71.4% del personal percibió un clima laboral regular, mientras que el 62.9% presentó un nivel moderado de burnout, destacando que el 54.3% de quienes reportaron un clima regular manifestaron simultáneamente burnout moderado.

Estos hallazgos fueron consistentes con lo reportado por Crespín y Reyna (18), quienes encontraron una relación estadísticamente significativa ($p=0.0011$) entre el clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras de áreas críticas Covid-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo, donde el 46.9% percibía un clima favorable y el 82.7% presentaba un nivel intermedio de burnout. De manera similar, Hernández y Requejo (19) reportaron una correlación negativa significativa ($r=-0.641$, $p<0.000$) entre estas variables en profesionales del Centro de Salud Atusparia Chiclayo. Desde la perspectiva teórica, estos resultados sustentaron el planteamiento de Maslach, quien propone que el burnout no debe interpretarse como un conflicto meramente personal, sino como consecuencia de determinados atributos del entorno laboral (41), confirmando que las condiciones organizacionales influyen significativamente en el desarrollo del síndrome.

Respecto al primer objetivo específico de identificar la relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional, los resultados mostraron una correlación negativa moderada estadísticamente significativa ($Rho=-0.507$, $p=0.002$). El 54.3% del personal que percibió un clima regular presentó niveles moderados de agotamiento emocional, mientras que el 17.1% que calificó el clima como desfavorable reportó agotamiento bajo.

Estos resultados coincidieron con los hallazgos de Villegas (20), quien observó que el 58% de las enfermeras de cuidados intensivos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza percibía un clima laboral poco propicio, mientras que el 64% experimentaba niveles altos de burnout. A nivel internacional, Putra et al. (14) demostraron que la implementación de un modelo de entorno laboral de cuidado

producía una disminución significativa en las puntuaciones de fatiga emocional ($p < 0.001$) en el grupo de intervención, reforzando la idea de que mejorar las condiciones laborales reduce el agotamiento. Estos hallazgos se alinearon con el modelo de demanda-control de Karasek, que explica cómo las ocupaciones caracterizadas por elevados requerimientos y limitada autonomía resultan especialmente estresantes (26), lo que en el contexto estudiado se manifestó como un estado de agotamiento resultante de las intensas presiones laborales sin suficiente autoridad para gestionar dichos desafíos.

Con respecto al segundo objetivo específico de evaluar la relación entre el clima laboral y la despersonalización, los resultados revelaron una correlación negativa moderada estadísticamente significativa ($Rho = -0.492$, $p = 0.003$). El 51.4% del personal que percibió un clima laboral regular presentó un nivel moderado de despersonalización, mientras que el 20.0% que calificó el clima como desfavorable reportó niveles bajos de esta dimensión.

Estos hallazgos fueron coherentes con lo reportado por Córdova y Mogollón (21), quienes encontraron una relación significativa entre factores como el volumen de tareas, el cansancio ocupacional y las circunstancias laborales con la presencia del síndrome de burnout en el personal del Centro de Salud Materno Infantil de Catacaos. Asimismo, Montgomery et al. (17) demostraron que las organizaciones sanitarias podían mejorar las calificaciones de seguridad del paciente al reducir el agotamiento de las enfermeras y mejorar el ambiente de trabajo a nivel organizacional. Desde el marco de la teoría de Maslach, estos resultados confirmaron que la despersonalización, como respuesta defensiva ante condiciones laborales adversas, lleva a los profesionales a desarrollar actitudes de desapego y desinterés hacia el trabajo y las personas atendidas (42), traduciéndose en comportamientos negativos que afectan tanto las relaciones laborales como la calidad asistencial.

En cuanto al tercer objetivo específico de establecer la relación entre el clima laboral y la realización personal, los resultados mostraron una correlación negativa moderada estadísticamente significativa ($Rho = -0.512$, $p = 0.002$). El 45.7% del personal que percibió el clima laboral como regular presentó un nivel moderado de realización personal, mientras que el 22.9% que calificó el clima como desfavorable reportó niveles bajos.

Este hallazgo contrastó parcialmente con los resultados teóricamente esperados, ya que sugirió que a medida que mejora el clima laboral, tiende a disminuir la sensación de realización personal. Esta aparente contradicción difirió de lo encontrado por Marcelo (22), quien identificó que el 45% de los profesionales del Hospital Nacional Hipólito Unanue presentaba un nivel alto de burnout, con una baja realización personal. Por otra parte, Putra et al. (14) observaron un aumento en la realización personal de las enfermeras en el grupo de intervención ($p < 0.001$) tras implementar un modelo de entorno laboral de cuidado.

Esta discrepancia podría explicarse desde la teoría de Watson, que argumenta que cuando el entorno laboral no permite a las enfermeras practicar según sus valores profesionales, se produce una disonancia moral significativa (28), sugiriendo que en el contexto estudiado podrían existir otros factores mediadores entre el clima laboral y la realización personal que merecerían mayor exploración en estudios futuros.

6.3 Responsabilidad ética

Con la finalidad de ejecutar la investigación, se adoptaron los lineamientos definidos por el Código de Ética de Investigación perteneciente a la Universidad Nacional del Callao (UNAC) de la directiva 013-2019. Se requirió el permiso informado del equipo de enfermería, garantizando que entendieran y accedieran libremente a formar parte del proceso. Los valores éticos promovidos por la UNAC, tales como la profesionalidad, la claridad, la imparcialidad, la equidad, el apego, la veracidad y la reserva de información, fueron estrictamente observados. Los responsables del estudio interactuaron con los involucrados demostrando rectitud y franqueza durante cada etapa del proceso, evitando cualquier tipo de preconcepción y valorando de manera constructiva las diferencias individuales. La recolección de datos se realizó asegurando un nivel óptimo de privacidad, salvaguardando tanto la intimidad como los derechos de quienes participaron, y los resultados obtenidos fueron divulgados con total transparencia, exactitud y rigor moral.

VII. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, evidenciada por un coeficiente de correlación de Spearman de -0.529 con una significancia bilateral de 0.001 ($p < 0.05$). Esta correlación negativa moderada indica que un clima laboral favorable actúa como factor protector frente al desarrollo del burnout, mientras que un ambiente laboral adverso incrementa la vulnerabilidad del personal ante este síndrome.
2. La investigación evidenció una relación significativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional en el personal de enfermería, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.507 y una significancia bilateral de 0.002 ($p < 0.05$). Esta correlación negativa moderada demuestra que la percepción del entorno laboral influye considerablemente en la sensación de desgaste emocional experimentada por las enfermeras.
3. Se estableció una relación significativa entre el clima laboral y la despersonalización en el personal de enfermería, reflejada en un coeficiente de correlación de Spearman de -0.492 con una significancia bilateral de 0.003 ($p < 0.05$). Esta correlación negativa moderada revela que un ambiente laboral desfavorable propicia el desarrollo de actitudes distantes e impersonales hacia pacientes y colegas como mecanismo de autoprotección emocional.
4. Los resultados demostraron una relación significativa entre el clima laboral y la realización personal en el personal de enfermería, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.512 y una significancia bilateral de 0.002 ($p < 0.05$). Esta correlación negativa moderada revela que el clima laboral adverso parece intensificar, contrariamente a lo esperado, la percepción de logro personal.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección del Hospital Sub Regional de Andahuaylas implementar un programa integral de mejora del clima laboral, con énfasis en la comunicación efectiva y el reconocimiento profesional. Para lograrlo, se sugiere establecer canales de comunicación entre la jefatura y el personal de enfermería, así como instaurar un sistema de reconocimiento mensual que destaque el desempeño sobresaliente.
2. Se recomienda al Departamento de Enfermería reorganizar la distribución de cargas laborales mediante un análisis exhaustivo de la ratio enfermera-paciente, considerando factores como la complejidad asistencial y los recursos disponibles.
3. Se recomienda diseñar e implementar un programa de soporte psicológico para el personal de enfermería que incluya talleres mensuales sobre manejo del estrés, técnicas de autorregulación emocional y estrategias de afrontamiento. Estas intervenciones deberían complementarse con sesiones individuales de consejería para los profesionales que muestren signos tempranos de burnout, fortaleciendo sus recursos personales para enfrentar las exigencias del entorno laboral.
4. Se recomienda a la Gerencia Regional de Salud de Apurímac priorizar la asignación de recursos humanos adicionales para el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, considerando los hallazgos de este estudio como evidencia de la necesidad urgente de reducir la sobrecarga laboral. Esta medida debe sustentarse en un análisis técnico de la demanda asistencial y complementarse con mejoras en la infraestructura y equipamiento, creando condiciones laborales más adecuadas que prevengan el desgaste profesional.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Liu X, Long Y, Greenhalgh C, Steeg S, Wilkinson J, Li H, et al. A systematic review and meta-analysis of risk factors associated with healthcare-associated infections among hospitalized patients in Chinese general hospitals from 2001 to 2022. *J Hosp Infect* [Internet]. mayo de 2023;135:37–49. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0195670123000713>
2. Kosydar-Bochenek J, Krupa S, Semań T, Mędrzycka-Dąbrowska W. Work climate from the perspective of nurses: qualitative research. *Front Med* [Internet]. 28 de julio de 2023;10. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fmed.2023.1199674/full>
3. Ință R-F. A Literature Review About Burnout Syndrome and How it Can Be Prevented. *Acta Medica Transilv* [Internet]. 1 de diciembre de 2021;26(4):11–3. Disponible en: <https://www.sciendo.com/article/10.2478/amtsb-2021-0061>
4. Lozano-Lozano JA, Chacón-Moscoso S, Sanduvete-Chaves S, Holgado-Tello FP. Work Climate Scale in Emergency Services: Abridged Version. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 16 de junio de 2021;18(12):6495. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/12/6495>
5. Attia MAS, Youseff MRL, Abd El Fatah SAM, Ibrahim SK, Gomaa NAS. The relationship between health care providers' perceived work climate, organizational commitment, and caring efficacy at pediatric intensive care units, Cairo University. *Int J Health Plann Manage* [Internet]. 21 de marzo de 2020;35(2):469–81. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hpm.2920>
6. Gil-Calderón J, Alonso-Molero J, Dierssen-Sotos T, Gómez-Acebo I, Llorca J. Burnout syndrome in Spanish medical students. *BMC Med Educ* [Internet]. 22 de diciembre de 2021;21(1):231. Disponible en: <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-021-02661-4>
7. Cueva-Pila G, Valenzuela Suazo S, Alvarado Alvarado AL, Hidalgo Ortiz

- JP. Revisión integrativa de la calidad de vida en el trabajo de enfermeras latinoamericanas. *Enfermería Cuid Humaniz* [Internet]. 7 de noviembre de 2022;11(2):e2905. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2905>
8. Vargas-Benítez MÁ, Izquierdo-Espín FJ, Castro-Martínez N, Gómez-Urquiza JL, Albendín-García L, Velando-Soriano A, et al. Burnout syndrome and work engagement in nursing staff: a systematic review and meta-analysis. *Front Med* [Internet]. 17 de julio de 2023;10. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fmed.2023.1125133/full>
 9. Botiakova VV. Prevalence of burnout syndrome in healthcare workers in north and south America, and Asia from 2018 to 2022. *Art Med* [Internet]. 25 de julio de 2023;26(2):205–13. Disponible en: <https://art-of-medicine.ifnmu.edu.ua/index.php/aom/article/view/946>
 10. Yang J. Share of registered nurses who feel burned out U.S. 2023 [Internet]. Statista. 2024. Disponible en: <https://www.statista.com/statistics/1389778/nurses-feeling-burnout-united-states/>
 11. Chávez Patilongo ML, Placencia Medina MD, Muñoz Zambrano ME, Quintana Salinas M, Olortegui Moncada A. Pre-pandemic climate and job satisfaction of nursing staff in an emergency service. *Rev la Fac Med Humana* [Internet]. 18 de abril de 2023;23(2):101–9. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/5646>
 12. Yslado Mendez RM, Sanchez-Broncano J, Mendoza Ramirez GD, Villarreal-Zegarra D. Prevalence and factors associated with burnout syndrome in Peruvian health professionals before the COVID-19 pandemic: A systematic review. *Heliyon* [Internet]. mayo de 2024;10(9):e30125. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2405844024061565>
 13. Moya-Salazar J, Buitrón LA, Goicochea EA, Salazar CR, Moya-Salazar B, Contreras-Pulache H. The Age of Young Nurses Is a Predictor of Burnout Syndrome during the Care of Patients with COVID-19. *Nurs Reports*

- [Internet]. 17 de abril de 2023;13(2):721–30. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2039-4403/13/2/63>
14. Rusca Putra K, Sutadi H, Setyowati S, Hayati RTS. El efecto del modelo de ambiente de trabajo solidario sobre el burnout de enfermeras en hospitales generales. *Int J Public Heal Sci* [Internet]. 1 de septiembre de 2021;10(3):537. Disponible en: <https://ijphs.iaescore.com/index.php/IJPHS/article/view/20800>
 15. Lupo R, Lezzi A, Conte L, Santoro P, Carvello M, Artioli G, et al. Work environment and related burnout levels: survey among healthcare workers in two hospitals of Southern Italy. *Acta Biomed* [Internet]. 31 de marzo de 2021;92(S2):e2021009. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/33855985>
 16. Simonetti M, Aqueveque AMV, Alejandra Galiano M. Environment, workload, and nurse burnout in public hospitals in Chile. *Rev da Esc Enferm da USP* [Internet]. 2021;55. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342021000100516&tIng=en
 17. Montgomery AP, Patrician PA, Azuero A. Nurse Burnout Syndrome and Work Environment Impact Patient Safety Grade. *J Nurs Care Qual* [Internet]. enero de 2022;37(1):87–93. Disponible en: <https://journals.lww.com/10.1097/NCQ.0000000000000574>
 18. Crespín Sandoval JS, Reyna Saavedra SC. Relación entre clima laboral y síndrome de Burnout en enfermeras de áreas críticas Covid-19 Hospital Regional Docente de Trujillo, 2022 [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/10275>
 19. Hernández Torres DY, Requejo Villegas DM. Síndrome de burnout y clima laboral en los Profesionales de Salud del Centro de Salud Atusparias Chiclayo, 2021 [Internet]. Universidad Señor de Sipán; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11938>
 20. Villegas Naveros E del P. Clima laboral y síndrome del quemado en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, 2022 [Internet]. Universidad Norbert Wiener;

2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8715>
21. Cordova Nuñez L, Mogollon Arcela KM. Síndrome de burnout y clima laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Materno Infantil – Catacaos [Internet]. Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111480>
 22. Marcelo Mallqui DD. Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital nacional Hipólito Unanue - 2021 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5236>
 23. Maslach C. Burnout: A Multidimensional Perspective. En: Professional burnout: Recent developments in theory and research. Washington, DC: Taylor & Francis; 1993.
 24. Baugh JJ, Takayesu JK, White BA, Raja AS. Beyond the Maslach burnout inventory: addressing emergency medicine burnout with Maslach’s full theory. *J Am Coll Emerg Physicians Open* [Internet]. 27 de octubre de 2020;1(5):1044–9. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/emp2.12101>
 25. Dall’Ora C, Ball J, Reinius M, Griffiths P. Burnout in nursing: a theoretical review. *Hum Resour Health* [Internet]. 5 de diciembre de 2020;18(1):41. Disponible en: <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-020-00469-9>
 26. Karasek R, Theorell T. *Healthy Work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. New York, USA: Basic Books; 1990.
 27. Navajas-Romero V, Ariza-Montes A, Hernández-Perlines F. Analyzing the Job Demands-Control-Support Model in Work-Life Balance: A Study among Nurses in the European Context. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 21 de abril de 2020;17(8):2847. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/8/2847>
 28. Valencia Contrera MA, Melita Rodríguez A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Benessere Rev Enfermería* [Internet]. 25 de enero de 2022;6(1 SE).

- Disponible en: <https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>
29. Torres Tuanama LC, Taboada Pilco RY. Enfrentado el Burnout en Enfermería, Mejorando la Calidad del Cuidado. Modelo de Intervención para Aliviar Desgaste en Hospital de Tarapoto. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 3 de enero de 2024;7(6):4324–42. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8997>
 30. Pilligua Lucas CF, Arteaga Ureta. FM. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuad Latinoam Adm* [Internet]. 25 de mayo de 2019;XV(28). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
 31. Permatasari J, Ratnawati I. Work climate and employee performances: a literature observation. *Int Res J Manag IT Soc Sci* [Internet]. 16 de marzo de 2021;8(2). Disponible en: <https://sloap.org/journals/index.php/irjmis/article/view/1425>
 32. Shutenko EN, V. Koreneva A, V. Ashutova T, R. Statsenko E, I. Petoshina S, V. Burtseva. A. Indicadores psicológicos de autorrealización de los estudiantes en el proceso educativo de la universidad. *Dilemas Contemp Educ Política y Valores* [Internet]. 1 de enero de 2020; Disponible en: <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1986>
 33. Rusu M. The Process of Self-Realization—From the Humanist Psychology Perspective. *Psychology* [Internet]. 2019;10(08):1095–115. Disponible en: <http://www.scirp.org/journal/doi.aspx?DOI=10.4236/psych.2019.108071>
 34. Parraguez Sanchez IN. El involucramiento laboral en el siglo XXI [Internet]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2626>
 35. Chiavenato I. *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill; 2011.
 36. Contreras Delgado OE, Garibay Rendón NG. Comunicación organizacional. *InMediaciones la Comun* [Internet]. 7 de diciembre de 2020;15(2):43–70. Disponible en:

<https://revistas.ort.edu.uy/inmediaciones-de-la-comunicacion/article/view/3018>

37. Pineda Henao AE. La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Rev GEON (Gestión, Organ y Negocios) [Internet]. 20 de enero de 2020;7(1):9–25. Disponible en: <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182>
38. González YB, Téllez FÁ, González NT. La Comunicación Organizacional como elemento dinamizador del clima organizacional. Opuntia Brava [Internet]. 23 de octubre de 2021;13(4). Disponible en: <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1449>
39. Artalejo TL, Gómez García C. Revisión sistemática cualitativa de condiciones laborales. Rev Doxa Digit [Internet]. 22 de diciembre de 2023;13(25). Disponible en: <https://journals.sfu.ca/doxa/index.php/doxa/article/view/305>
40. Bashir A, Amir A, Jawaad M, Hasan T. Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. Wickramaratne R, editor. Cogent Bus Manag [Internet]. 1 de enero de 2020;7(1):1801961. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2020.1801961>
41. Linares Parra G del V, Guedez Salas YS. Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. Atención Primaria [Internet]. mayo de 2021;53(5):102017. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0212656721000512>
42. Edú-Valsania S, Laguía A, Moriano JA. Burnout: A Review of Theory and Measurement. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 4 de febrero de 2022;19(3):1780. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1780>
43. Alvarado-Rodríguez AM, Quinde-Alvear ÁG. Relación entre la fatiga laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud. CIENCIAMATRIA [Internet]. 19 de marzo de 2024;10(1):541–54. Disponible en: <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/1242>

44. Sánchez Ortega J. Seguridad para el trabajo y salud ocupacional: una revisión sistemática a partir de las normativas, protocolos y sostenibilidad ecuatoriana. Polo del Conoc [Internet]. 2 de enero de 2024;9(1):360–408. Disponible en: <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6382>
45. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta [Internet]. México: Mc Graw Hill educación; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
46. Arias Gonzales JL, Covinos Gallardo M. Diseño y Metodologia de la Investigacion [Internet]. Primera ed. EIRL EC, editor. Arequipa - Peru: junio del 2021; 2021. 1–133 p. Disponible en: file:///C:/Users/51916/Downloads/Arias-Covinos-Diseño_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
47. Bernal CA. Metodología de la Investigación bernal [Internet]. Tercera ed. Colombia: Pearson Educación; 2010. Disponible en: https://www.academia.edu/76957970/Metodología_de_la_investigación_Bernal_pdf
48. Torres Salazar KW. Clima laboral en enfermeras y técnicos de enfermería de un hospital nivel II-1 de Essalud de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre, 2017 [Internet]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1860>
49. Cubas Cubas RM. Estrés relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, Centro de Salud la Victoria Sector II, Chiclayo 2018 [Internet]. Universidad Señor de Sipán; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5414>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024?</p> <p>Problemas específicos • ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024? • ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la despersonalización del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024? • ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024</p> <p>Objetivos específicos • Identificar la relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024 • Evaluar la relación entre el clima laboral y la despersonalización del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024 • Establecer la relación entre el clima laboral y la</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa entre el clima laboral y el síndrome de burnout del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024.</p> <p>Hipótesis específicas • Existe una relación directa entre el clima laboral y el agotamiento emocional del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024 • Existe una relación directa entre el clima laboral y la despersonalización del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del</p>	<p>Clima laboral</p> <p>Síndrome de burnout</p>	<p>Autorrealización</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p>El tipo es básico</p> <p>El enfoque es cuantitativo</p> <p>El nivel es relacional</p> <p>El diseño es no experimental</p> <p>transversal y prospectivo</p> <p>La población estuvo conformada por 35 profesionales de enfermería.</p> <p>La técnica fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios.</p> <p>El análisis estadístico se realizó mediante la estadística descriptiva e inferencial.</p>

<p>realización personal del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024?</p>	<p>realización personal del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024</p>	<p>Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa entre el clima laboral y la realización personal del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas 2024 			
---	--	--	--	--	--

Instrumentos validados

ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____

Estado Civil: _____

Tiempo de Servicio: _____

Estimada a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente compromiso con el éxito en la institución.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la institución.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					

20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los jefes directos expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejora las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.					
36. La institución promueve el desarrollo personal.					
37. Los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El jefe directo escucha los planteamientos que se hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de la misión, visión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone con tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se reconocen los avances en otras áreas de la institución.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

INVENTARIO DE MASLACH (MBI)

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

Escala	Valor
0	Nunca
1	Algunas veces al año
2	Una vez al mes
3	Algunas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	A diario

N°	ENUNCIADOS	0	1	2	3	4	5
Agotamiento emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.						
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío (a).						
3	Cuando me levanto por la mañana y enfrento otra jornada de trabajo me siento cansado (a).						
4	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.						
5	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa.						
6	Me siento frustrado (a) por mi trabajo.						
7	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.						
8	Siento que el trabajar con contacto directo con las personas me cansa.						
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.						
Realización personal							
10	Siento que puedo entablar relaciones con compañeros fácilmente.						
11	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros.						
12	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						
13	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.						
14	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.						
15	Me siento estimulado (a) después de haber trabajado con mis compañeros.						
16	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.						
17	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						
Despersonalización							
18	Siento que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.						
19	Siento que me he vuelto más duro (a) con la gente.						
20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
21	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros.						
22	Me parece que mis compañeros me culpan de sus problemas.						

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN "CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS 2024

Por medio del presente documento, acepto participar voluntariamente en la investigación conducida por las Lic. Madeli Lago Cárdenas, Ruth Pamela Silvera Romero y Vanessa Zevallos Condori, estudiantes de la Segunda Especialidad en Emergencias y Desastres de la Universidad Nacional del Callao. He sido informado/a que el objetivo de este estudio es determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia, y que mi participación consistirá en completar dos cuestionarios con una duración aproximada de 30 minutos.

Entiendo que la información que proporcione será estrictamente confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Mis respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo que serán anónimas. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos y científicos. Asimismo, comprendo que puedo solicitar información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido y que tengo derecho a retirarme de la investigación en cualquier momento sin que esto me perjudique de alguna forma.

Confirmando que he leído la información proporcionada y que todas mis dudas sobre el estudio han sido aclaradas satisfactoriamente. Por lo tanto, consiento voluntariamente participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin que esto afecte de ninguna manera mi situación profesional o personal.

FIRMA: _____

Base de datos

N°	E	G	T	CLIMA LABORAL																																																		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
1	1	1	2	3	1	4	3	3	2	2	3	5	3	1	4	3	3	2	2	3	5	2	3	3	1	4	3	3	2	2	3	5	2	3	5	2	5	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	
2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	1	3	1	1	3	1	3	1	5	2	3	1	3	1	1	3	1	3	1	5	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	2	5	2	2	1	2	2
3	2	2	2	1	3	3	3	4	1	4	1	1	3	3	3	4	1	4	1	2	2	1	3	3	3	4	1	4	1	2	2	2	2	2	2	3	1	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2			
4	3	2	2	3	1	4	2	4	2	3	3	1	3	1	4	2	4	2	3	3	1	3	2	3	1	4	2	4	2	3	3	1	3	2	5	2	2	3	3	2	2	5	4	4	3	2	5	4	4	3	2	5	2	
5	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	3	3	1	3	3	1	1	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	2	2	
6	2	2	2	4	1	3	4	1	1	4	4	1	4	1	3	4	1	1	4	4	1	2	5	4	1	3	4	1	1	4	4	1	2	5	4	4	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	4	4	
7	2	2	2	4	4	3	3	3	1	1	1	1	4	4	3	3	3	1	1	1	1	5	3	4	4	3	3	3	1	1	1	1	5	3	5	5	5	5	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	5	5	5	
8	2	1	3	3	3	4	4	3	1	2	3	1	3	3	4	4	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	4	3	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	5	2	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3	4	1	1	
9	3	2	3	3	5	5	3	5	4	1	4	5	3	5	5	3	5	4	1	4	5	2	5	3	5	5	3	5	4	1	4	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	3	2	5	5	3	5	5	2	5	5	5		
10	1	2	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	3	1	3	4	5	5	4	4	4	3	5	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	5	4	3
11	2	2	1	1	1	5	5	3	1	3	4	3	1	1	5	5	3	1	3	4	3	3	3	1	1	5	5	3	1	3	4	3	3	3	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
12	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	5	2	3	3	2	5	2	2	2	2	
13	2	2	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	3	3	1	1	5	1	1	1	1	4	1	3	3	2	2	2	2	2	1	4	3	5	2	4	3	3	5	2	4	3	4	2	2
14	2	1	2	1	1	3	1	1	2	3	2	3	1	1	3	1	1	2	3	2	3	2	3	1	1	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	5	2	2	3	5	2	2	5	2	2	
15	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	5	2	2	
16	1	1	3	2	4	4	2	3	2	1	2	2	2	4	4	2	3	2	1	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2
17	2	2	1	5	3	2	3	3	5	3	5	2	5	3	2	3	3	5	3	5	2	3	3	5	3	2	3	3	5	3	5	2	3	3	2	5	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	5	2	5	
18	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	5	5	2	3	2	3	3	3	3	2	2	5	5	2	2	2	4	3	1	2	1	4	4	3	2	1	4	4	3	5	2	2	
19	1	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	
20	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	4	4	3	1	3	3	2	3	1	1	1	1	1	4	3	4	3	3	4	4
21	2	2	2	5	4	4	4	4	2	1	4	1	5	4	4	4	4	2	1	4	1	1	3	5	4	4	4	4	2	1	4	1	1	3	1	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	1	1	1
22	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	1	1	1
23	1	2	2	3	1	5	4	2	3	1	5	2	3	1	5	4	2	3	1	5	2	1	3	3	1	5	4	2	3	1	5	2	1	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	
24	2	2	1	3	1	4	4	1	3	1	4	2	3	1	4	4	1	3	1	4	2	1	1	3	1	4	4	1	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1

25	2	2	1	3	1	4	4	1	3	1	4	2	3	1	4	4	1	3	1	4	4	1	3	1	4	2	2	1	3	1	4	4	1	3	1	4	2	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	3	1	4	2	3	1	4	2	1	1	1
26	1	2	1	3	1	4	4	4	3	1	4	2	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	2	2	2	3	1	4	4	4	3	1	4	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3
27	2	2	1	3	1	4	4	1	3	1	4	2	3	1	4	4	1	3	1	4	2	3	3	3	1	4	2	3	3	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	5	3	2	3	3	5	1	1										
28	3	2	1	5	5	4	4	1	5	5	4	2	5	5	4	4	1	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	1	5	5	4	2	4	4	4	2	3	3	3	1	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2					
29	1	2	3	3	1	5	4	1	3	1	5	4	3	1	5	4	1	3	1	5	4	3	1	3	1	5	4	3	1	5	4	3	1	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2						
30	2	1	1	3	1	4	4	1	3	1	4	2	3	1	4	4	1	3	1	4	2	3	1	3	1	4	4	1	3	1	4	2	3	1	2	3	1	3	1	1	2	3	2	1	3	2	4	2	3	4	3	2	3					
31	2	2	2	1	5	5	2	1	1	5	5	1	1	5	5	1	3	1	1	5	5	2	1	1	5	5	2	1	1	5	5	1	3	1	2	3	1	3	1	1	2	3	2	1	3	5	3	2	3	3	5	2	3					
32	2	2	1	5	1	2	3	3	5	1	2	5	5	1	2	3	3	5	1	2	5	3	5	5	1	2	3	3	5	1	2	5	3	5	2	3	5	3	4	1	4	3	2	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3					
33	2	2	2	5	1	1	5	2	5	1	1	3	5	1	1	5	2	5	1	1	3	3	1	5	1	1	5	2	5	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	1	2	3	2	1	3	2	4	4	3	4	3	2	3					
34	3	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	4	4	4	4	2	2	4	1	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	1	2	3	4	2	3	1	3	4	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3						
35	3	2	2	3	1	5	4	2	3	1	5	2	3	1	5	2	1	3	3	1	5	4	2	3	1	5	2	1	3	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1							

AGOTAMIENTO									DESPERSONALIZACIÓN								REALIZACIÓN				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
2	2	3	4	4	1	4	1	1	2	4	2	3	3	3	4	1	1	3	3	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3
2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	4	1	1	2	2
2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	1	2	4	5	4	2	2	4	2	3	3	4
2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	4	3	2	3
2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	1	1	4
2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	5	3	2
5	4	4	4	3	2	1	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	5	2	5
5	3	2	3	3	5	3	5	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	5	4	3
2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	4	3	2	1	4	2	3	1
2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	5	3	5	2	3	2

2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	3	1
5	4	4	4	4	2	1	4	4	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3
2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1
2	1	2	2	2	4	1	4	1	1	4	1	4	4	4	4	1	1	4	2	4	2
2	5	3	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	1
2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	5	5	5	5	3	2	5	1	3	3	3
2	5	3	1	3	2	3	3	1	5	3	5	2	5	4	4	1	4	1	3	3	3
2	5	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	1	4	4	2	3	3	3
3	5	5	3	1	3	1	1	1	3	3	2	2	2	3	1	4	3	2	3	3	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	3	1	4	4	2	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	2	2	1	1
2	1	2	1	2	1	3	1	1	4	3	2	2	1	2	3	2	2	4	2	1	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	4	3	4	2	1	1	2	1
1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	1
3	3	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	4	3	2	3	3	3
5	3	5	3	3	5	3	5	2	4	3	3	5	3	4	4	5	5	3	5	5	3
2	3	3	3	2	2	1	2	4	3	4	2	2	1	4	3	3	4	4	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	1	3	1
2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	1	4	1	1	3	4	3
2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	4	1	1	4	5	3	2	4	1	3	3	2
2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	5	2	3	3	4
2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

