

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**"CARGA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT, EN EL
PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
CENTRO DE SALUD DE TALAVERA, EN EL AÑO 2023"**

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

AUTORES:

XIOMARA ALVAREZ MENDOZA

LUZMILA HUAMAN GUIZADO

ASESORA:

MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN

LINEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA

Callao, 2023

PERÚ

Document Information

| | |
|-------------------|--|
| Analyzed document | ALVAREZ-HUAMAN docx (D172812786) |
| Submitted | 2023-08-14 16:32:00 |
| Submitted by | |
| Submitter email | xiomaraalvarezmendoza7@gmail.com |
| Similarity | 11% |
| Analysis address | fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com |

Sources included in the report

| | | |
|-----------|---|---|
| SA | Universidad Nacional del Callao / TESIS CARGA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT para URkud (1).docx Document TESIS CARGA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT para URkud (1).docx (D150994077) Submitted by: zmontufar@unac.edu.pe Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com |  13 |
| SA | Universidad Nacional del Callao / TESIS-FARFAN-CANGAHUALA-MUCHAYPIÑA.docx Document TESIS-FARFAN-CANGAHUALA-MUCHAYPIÑA.docx (D152675822) Submitted by: carito_fana420@hotmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com |  6 |
| SA | Universidad Nacional del Callao / 3. LXXIII - JARA - MANCHA - MENDOZA.docx Document 3. LXXIII - JARA - MANCHA - MENDOZA.docx (D111113819) Submitted by: miferrem@unac.edu.pe Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com |  3 |
| SA | Universidad Nacional del Callao / TESIS ESPECIALIDAD DE EMERGENCIAS Y DESASTRES MENDOZA ZUÑIGA - LERMO VILLANUEVA GRUPO 5 (2).docx Document TESIS ESPECIALIDAD DE EMERGENCIAS Y DESASTRES MENDOZA ZUÑIGA - LERMO VILLANUEVA GRUPO 5 (2).docx (D172163547) Submitted by: leslylermo24@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com |  4 |
| SA | Allison Cabrera - Mery Inca final 11042021.docx Document Allison Cabrera - Mery Inca final 11042021.docx (D101440924) |  1 |
| SA | Universidad Nacional del Callao / TESIS ARIZA RODRIGUEZ PAREDES REVISADO urkun.docx Document TESIS ARIZA RODRIGUEZ PAREDES REVISADO urkun.docx (D146827131) Submitted by: xieyus123@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com |  2 |
| SA | Universidad Nacional del Callao / TESIS COSIATADO, MARCOS, BAZALAR..docx Document TESIS COSIATADO, MARCOS, BAZALAR.docx (D152226948) Submitted by: cosiatado0325@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com |  1 |
| SA | UNU_PSICOLOGIA-2023_T_KATHERIN-VILLEGAS_V2.pdf Document UNU_PSICOLOGIA-2023_T_KATHERIN-VILLEGAS_V2.pdf (D171164840) |  7 |
| SA | Universidad Nacional del Callao / tesis final.docx Document tesis final.docx (D171005859) Submitted by: katherinequinteros566@gmail.com Receiver: fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com |  1 |
| SA | Tesis Huerta y Rodriguez 15.06.docx Document Tesis Huerta y Rodriguez 15.06.docx (D140463186) |  2 |

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN:

Segunda especialidad profesional de enfermería en emergencias y urgencias

TÍTULO: “CARGA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT, EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE TALAVERA, EN EL AÑO 2023”

AUTOR (es) / CODIGO ORCID / DNI

XIOMARA ALVAREZ MENDOZA / Código Orcid: 0009-0001-0206-8215/72967484

LUZMILA HUAMAN GUIZADO / Código Orcid: 0009-0003-0370-7589/71974710

ASESORA: MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN

CODIGO ORCID: 0000-0001-6061-1100

DNI: 06224385

LUGAR DE EJECUCIÓN:

CENTRO DE SALUD TALAVERA

UNIDAD DE ANÁLISIS: PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE TALAVERA

ENFOQUE: Cuantitativo

DISEÑO DE INVESTIGACION: No experimental

TIPO: Correlacional

TEMA OCDE: Salud

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

| | |
|------------------------------------|------------|
| DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA | PRESIDENTE |
| DRA. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON | SECRETARIA |
| DR. SANDY DORIAN ISLA ALCOSER | VOCAL |

ASESORA: MG. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN

Nº de Libro: 06

Nº de Folio: 118

Nº de Acta: 301 – 2023

Fecha de Aprobación de la tesis: 03 de Noviembre de 2023

Resolución de Comité Directivo, Jurado Evaluador: Nº 408-2023-D/FCS



ACTA N°301-2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DEL CI CICLO DE TALLER DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 16:00 horas del día **viernes 03 de noviembre del dos mil veintitrés**, mediante el uso de la **Plataforma Virtual de video conferencia** de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado Examinador del **CI CICLO TALLER DE TESIS PARA OBTENER TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**; conformado por los siguientes docentes:

- | | |
|--------------------------------------|-------------------|
| ➤ Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA | PRESIDENTE |
| ➤ Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON | SECRETARIA |
| ➤ Dr. SANDY DORIAN ISLA ALCOSER | VOCAL |

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la tesis, titulada: "**CARGA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT, EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE TALAVERA, EN EL AÑO 2023**", presentada por el (la), (los), (las), Tesista (as):

- ALVAREZ MENDOZA XIOMARA
- HUAMAN GUIZADO LUZMILA

Acto seguido se procedió a la sustentación de la Tesis a través de la Plataforma Virtual de Video conferencia, con el fin de optar el **Título de Segunda Especialidad Profesional de ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, Luego de la sustentación, los miembros del Jurado evaluador formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, el Jurado Examinador acordó **APROBAR** con escala de **calificación cualitativa BUENO**, y **calificación cuantitativa QUINCE (15)** la presente tesis, para optar el **Título de Segunda Especialidad Profesional de ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, conforme al Art. 24° del Reglamento de Estudios de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU del 15 de junio de 2023.

Se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, a fin de que se declare **APTO (A)** para conferir el **Título de Segunda especialidad Profesional de ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, siendo las 16:30 horas del mismo día.

Bellavista, 03 de noviembre del 2023

Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA
Presidente

Dra. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON
Secretaria

Dr. SANDY DORIAN ISLA ALCOSER
Vocal



INFORME N° 001-2023-JS-CI-CTT/ESPECIALIDAD

PARA : DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI
DECANA FCS

DE : PRESIDENTE DE JURADO EVALUADOR DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DEL CI
CICLO TALLER DE TESIS PARA OPTAR TITULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ASUNTO : INFORME FAVORABLE DEL PRESIDENTE DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN

FECHA : Callao, 03 de noviembre de 2023.

Vista el Acta de Sustentación N° 301 -2023 de la Tesis Titulada:

“CARGA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT, EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE TALAVERA, EN EL AÑO 2023”

Presentado por -ALVAREZ MENDOZA XIOMARA
-HUAMAN GUIZADO LUZMILA

Para obtener Título de Segunda Especialidad Profesional **en ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, por modalidad de Tesis.

En tal sentido se informa que no existe observación alguna a dicha Tesis, por lo que se da **CONFORMIDAD**.

Sin otro particular reitero los sentimientos de estima personal.

Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA
Presidente

DEDICATORIA

A nuestros hijos, desde que entraron en nuestras vidas, han sido la base de nuestra existencia y la fuerza que nos impulsa cada día a tener éxito, avanzar y no rendirnos nunca. Hay que elogiar por la persistencia y duro trabajo para ayudarnos a alcanzar este nuevo objetivo.

AGRADECIMIENTO

A Dios: Te damos las gracias por tu protección divina, por proporcionarnos buena salud, ingenio y conocimientos, por concedernos la oportunidad de hacer realidad nuestra ambición y por darnos la fortaleza y la entereza para lograrlo.

A nuestros amigos y compañeros de trabajo del área de emergencias, por su aliento y empuje para ayudarme a alcanzar mi objetivo.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA..... | 5 |
| AGRADECIMIENTO..... | 6 |
| ÍNDICE | 7 |
| RESUMEN | 13 |
| ABSTRACT | 14 |
| INTRODUCCIÓN | 15 |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 17 |
| 1.1 Descripción de la realidad Problemática..... | 17 |
| 1.2. Formulación del Problema | 19 |
| 1.2.1. Problema general | 19 |
| 1.2.2. Problema específico | 19 |
| 1.3 Objetivos..... | 20 |
| 1.3.1. Objetivo general | 20 |
| 1.3.2. Objetivo específico | 21 |
| 1.4 Justificación..... | 21 |
| 1.5 Delimitantes de la investigación | 22 |
| 1.5.1 Delimitación teórica | 22 |
| 1.5.2 Delimitación Temporal..... | 24 |
| 1.5.3 Delimitación Espacial | 24 |

| | |
|--|-----------|
| II. MARCO TEÓRICO..... | 25 |
| 2.1 Antecedentes: internacional y nacional..... | 25 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales | 25 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales | 30 |
| 2.2 Bases teóricas | 33 |
| 2.3 MARCO CONCEPTUAL..... | 34 |
| 2.3.1 Agotamiento Emocional..... | 34 |
| 2.3.2 Despersonalización..... | 40 |
| 2.3.3 Realización Personal | 44 |
| 2.3.4 Carga Laboral..... | 49 |
| 2.4. Definición de términos básicos..... | 55 |
| III. HIPOTESIS DE VARIABLES..... | 58 |
| 3.1 Hipótesis general y específica..... | 58 |
| Hipótesis general..... | 58 |
| Hipótesis específicas..... | 58 |
| 3.1.1. Operacionalización de variables | 60 |
| IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO..... | 61 |
| 4.1. Diseño metodológico | 61 |
| 4.1.1 Tipo de investigación..... | 60 |

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 4.1.2 | Diseño de investigación..... | 60 |
| 4.2. | Método de investigación | 61 |
| 4.3. | Población y muestra..... | 62 |
| 4.3.1. | Población:..... | 62 |
| 4.3.2. | Muestra:..... | 62 |
| 4.4. | Lugar de estudio y periodo desarrollado | 63 |
| 4.5. | Técnica e instrumento para la recolección de la información | 63 |
| 4.5.1. | Técnica | 63 |
| 4.5.2. | Instrumento..... | 63 |
| 4.6. | Análisis y Procesamiento de datos | 64 |
| | Al usar las herramientas de recopilación de datos, se procedió al tratamiento estadístico con el programa informático más reciente SPSS-25, que elaboró las tablas y las conclusiones. A continuación, se examinaron y discutieron los resultados de acuerdo con el marco teórico. Se empleó la prueba estadística Rho Spearman. El umbral de significación fue del 95%.. | 64 |
| 4.7. | Aspectos éticos en investigación | 64 |
| V. | RESULTADOS..... | 65 |
| 5.1. | Resultados descriptivos | 65 |
| 5.1.1 | Estadístico de fiabilidad del instrumento | 65 |
| 5.1.2 | Estadístico de fiabilidad del instrumento | 65 |
| 5.1.3 | Población en estudio según edad | 65 |

| | |
|---|-----------|
| 5.1.4 Población de estudio según su genero | 66 |
| 5.1.5 Población en estudio según el análisis de la variable uno | 67 |
| 5.1.6 Población en estudio según el análisis de la variable dos..... | 68 |
| 5.1.7 Población en estudio según la dimensión uno de la variable uno | 70 |
| 5.1.8 Población en estudio según la dimensión dos de la variable uno | 71 |
| 5.1.9 Población en estudio según la dimensión uno de la variable dos | 72 |
| 5.1.10 Población en estudio según la dimensión dos de la variable dos..... | 73 |
| 5.1.11 Población en estudio según la dimensión tres de la variable dos | 74 |
| 5.2. Resultados inferenciales | 75 |
| 5.2.1 Frecuencia de datos la variable carga laboral y síndrome de burnout .. | 75 |
| 5.2.2 Frecuencia de dimensión carga física y agotamiento emocional | 76 |
| 5.2.3 Frecuencia de dimensión carga física y despersonalización..... | 76 |
| 5.2.4 Frecuencia de dimensión carga física y realización personal | 77 |
| 5.2.5 Frecuencia de dimensión carga mental y agotamiento emocional | 78 |
| 5.2.6 Frecuencia de dimensión carga mental y despersonalización | 78 |
| 5.2.7 Frecuencia de dimensión carga mental y realización personal | 79 |
| VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 80 |
| 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados ... | 80 |
| 6.1.1 Hipótesis general..... | 80 |
| 6.1.2 Hipótesis específica..... | 80 |

| | |
|--|-----------|
| 6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares | 86 |
| 6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes..... | 88 |
| VII. CONCLUSIONES | 89 |
| VIII. RECOMENDACIONES | 91 |
| IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 93 |
| ANEXOS | 105 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Edad..... | 66 |
| Figura 2. Género | 67 |
| Figura 3. Resultados de la variable uno | 67 |
| Figura 4. Resultados de la variable dos | 69 |
| Figura 5. Resultados de la dimensión carga física | 70 |
| Figura 6. Resultados de la dimensión carga mental..... | 71 |
| Figura 7. Resultados de la dimensión carga mental..... | 72 |
| Figura 8. Resultados de la dimensión despersonalización..... | 73 |

RESUMEN

El propósito de este estudio consistió en investigar la posible conexión entre la carga laboral y el desarrollo del síndrome de burnout entre el personal de salud que trabaja en el servicio de emergencia del centro de salud de Talavera durante el año 2023. Para llevar a cabo este análisis, se adoptó un enfoque cuantitativo utilizando un diseño descriptivo, transversal y correlacional, aunque no se realizó un experimento directo. Los resultados de la investigación revelaron que se identifica una correlación significativa con un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.354 entre la carga laboral y la presencia del síndrome de burnout en el equipo de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera. Este hallazgo se respalda por un valor de $p = 0.003$, lo cual sugiere una correlación de magnitud media y estadísticamente significativa. En base a los datos recopilados, se determinó que la muestra comprendía a 70 profesionales de la salud que trabajan en el servicio de emergencia del centro de salud de Talavera. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir de manera válida que existe una relación de importancia entre las variables investigadas. Esto se sustenta en que el nivel de significancia obtenido ($p < 0.05$) respalda la idea de una conexión entre la carga laboral y la manifestación del síndrome de burnout en este grupo de profesionales de la salud.

Palabras claves: carga laboral, síndrome de burnout, sobre carga laboral, agotamiento, servicio de emergencia.

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the possible connection between workload and the development of burnout syndrome among medical staff working in the emergency department of the Talavera health center during the year 2023. To carry out this analysis, a quantitative approach was adopted using a descriptive, cross-sectional and correlational design, although a direct experiment was not performed. The results of the research revealed that a significant correlation with a Spearman correlation coefficient (Rho) of 0.354 is identified between workload and the presence of burnout syndrome in the health care team of the emergency department of the Talavera health center. This finding is supported by a p value = 0.003, suggesting a correlation of medium magnitude and statistically significant. Based on the data collected, it was determined that the sample comprised 70 health professionals working in the emergency department of the Talavera health center. From the results obtained, it can be validly concluded that there is a significant relationship between the variables investigated. This is supported by the fact that the level of significance obtained ($p < 0.05$) supports the idea of a connection between workload and the manifestation of burnout syndrome in this group of health professionals.

Key words: workload, burnout syndrome, work overload, burnout, emergency service.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un método ineficaz de gestionar el estrés emocional a largo plazo y se caracteriza por el cansancio emocional, la despersonalización y una disminución del rendimiento tanto físico como laboral. (1). Se caracteriza por ser una afección psicológica estrechamente relacionada con el cansancio físico y emocional, que es una reacción al estrés (2). Debido a su potencial para repercutir en la calidad de vida, la salud mental y, posiblemente, poner en peligro la propia vida, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la clasificó como factor de riesgo laboral en 2000(3).

El presente trabajo de investigación titulado carga laboral y síndrome de burnout, en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, en el año 2023, permitirá determinar la relación que existe entre la carga laboral y el síndrome de burnout con que presentan el personal de salud del área de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, lo cual contribuirá a determinar de forma oportuna si el personal de salud estima del síndrome psicológico de burnout y su relación con la carga laboral y así identificar oportunamente riesgos que atenten contra la salud del personal de tal forma que se previene complicaciones a corto mediano y largo plazo, y mejorar la calidad de vida y las condiciones laborales que redundaran en el personal de salud y la productividad.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará un cuestionario elaborado por Maslach y Jackson, de tal forma que se evaluará al personal si padece del

síndrome de burnout, por lo tanto, el diseño de la investigación fue de tipo cuantitativa y el tipo de estudio fue explicativa y correlacional.

La población estuvo conformada por personal de salud con síndrome de burnout.

Además, el presente estudio fue estructurado considerando, planteamiento del problema, marco teórico, hipótesis y variables, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones.

Una de las conclusiones más importantes es que existe una relación directa entre la carga laboral y el síndrome de burnout que presenta la persona de salud del área de emergencia del centro de salud de Talavera de la provincia de Andahuaylas por lo que se recomendó que se considere en el plan de mejora la dotación del trabajador de salud en relación de la demanda para evitar la sobrecarga laboral.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad Problemática

Para describir el burnout en el personal sanitario se utiliza una enfermedad mental clínica denominada síndrome de burnout. Se caracteriza por cansancio emocional, despersonalización y bajo rendimiento laboral, y puede afectar a aquellos cuyas responsabilidades cotidianas se limitan a ayudar a los demás (4).

Por parte de López N. et al.(5) (2006) en la ciudad de México donde se sometieron a estudio 143 médicos residentes con mayores a 80 horas semanales de trabajo, se encontró que el 63,8% de médicos se encuentra con desgaste profesional. Por otra parte, Liu et al.(6), En 2020 se encuestó a 880 profesionales médicos y de enfermería de China. La frecuencia de burnout moderado y severo aumentó como consecuencia de la pandemia COVID 19, con una puntuación total del 73,98%, que comprendía un 9,09% para el cansancio emocional, un 50,57% para la despersonalización, un 56,59% para la satisfacción personal y un 50,57% para el burnout. En 2020 se completó una investigación sobre 107 enfermeras en China como parte de COVID-19; este estudio reveló la existencia de síndrome de burnout, despersonalización en un 92,5% y desgaste emocional en un 78,5%. El límite de burnout grave para la satisfacción personal era del 48,6% (7). Una investigación comparable se llevó a cabo en Barcelona, España, donde el burnout era prevalente entre el personal de salud de atención primaria. La investigación incluyó 125 participantes, y hubo una prevalencia significativa

de burnout: la fatiga emocional fue la dimensión más impactada, mostrando una prevalencia del 56,8%; altos niveles de despersonalización y satisfacción personal fueron mostrados por el 39,2% y el 36%, respectivamente (8).

La organización panamericana de la salud en el año 2005 (9) publicó un artículo en Argentina donde refería que de una población de 464 médicos asistenciales el 40% tiene burnout en la esfera de desgaste emocional y despersonalización, y el 60% presenta problemas de realización personal demostrándose cifras altas y alarmantes.

Un análisis de los estudios sobre burnout en América Latina realizado en Perú reveló que Chile, Perú y Colombia tenían más probabilidades de presentar fuertes niveles de estrés debido a la escasez de materiales, la alta demanda de mano de obra y la falta de recursos (10), mismo modo Quiroz J.(11) En una encuesta realizada en 2018 en la ciudad de Tacna a trabajadores del MINSA, se encontró que el 42% de los encuestados manifestó tener un desgaste emocional severo, frente al 52% que dijo tener un agotamiento emocional leve.

A nivel local, un estudio elaborado el 2022 por Águila S. y Pariona N.(12) en un centro de salud apurimeño sostuvieron que el porcentaje de burnout en trabajadores asistenciales fue de 79.2% con burnout medio, mientras que el 18.3% un nivel alto. Esta situación demuestra datos relevantes y alarmantes que debe llamarnos la atención a fin de tomar medidas correctivas que contribuyan a su disminución.

Cabe mencionar que el centro de salud de Talavera de la provincia de Andahuaylas-Apurímac al ser de nivel I-4 y recibir una alta demanda de pacientes, el personal de salud viene teniendo dificultades frente a esta problemática de salud mental, en mi calidad de enfermera de mencionado centro de salud se ha podido percibir un agotamiento físico, sumado a que al poder indagar sobre la situación personal de cada personal de salud mencionan tener un cansancio físico y mental puesto que labores personales extrainstitucionales y la alta demanda laboral institucional hacen que sientan problemas tanto físicos con mentales.

Por estas razones se ha considerado la importante de realizar la investigación carga laboral y síndrome de burnout.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre carga laboral y síndrome de burnout, en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023?

1.2.2. Problema específico

- ¿Cuál es la relación entre la carga física y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023?

- ¿Cuál es la relación entre la carga física y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la carga física y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la carga mental y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la carga mental y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la carga mental y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre carga laboral y síndrome de burnout, en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

1.3.2. Objetivo específico

- Determinar la relación entre la carga física y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.
- Determinar la relación entre la carga física y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.
- Determinar la relación entre la carga física y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.
- Determinar la relación entre la carga mental y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.
- Determinar la relación entre la carga mental y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.
- Determinar la relación entre la carga mental y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

1.4 Justificación

Justificación teórica

Diversos estudios demuestran la importancia de la investigación hacia la salud mental, todo esto con el propósito de poder identificar de manera

precoz esta alteración, a su vez este genere estrategias por la mejora de la calidad de vida y la salud mental del personal de salud.

Desde el punto de vista social el síndrome de burnout en los últimos años ha ido desarrollado mayor frecuencia en el personal de salud y en la sociedad, afectando de forma considerable a la persona que la padece, desarrollando así alteraciones en el estado de salud como consecuencia del mal manejo personal al afrontamiento del estrés, conllevando a la mala calidad de atención del paciente.

Finalmente cabe mencionar la presente investigación se enfoca en mejorar la calidad de vida del personal de salud, obteniendo información certera hacia la institución que permita enfocar planes y estrategias en mejora de la calidad de trabajo y la salud física y mental del personal, prosperando así una visión laboral distinta hacia el personal y los pacientes.

1.5 Delimitantes de la investigación

1.5.1 Delimitación teórica

Teoría de Christina Maslach

Maslach (13) en 1993 en su teoría multidimensional conceptualiza el agotamiento en términos de sus tres componentes principales: agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal. De acuerdo con esta teoría, el burnout es una experiencia de estrés individual incrustada en un contexto de relaciones sociales complejas, e involucra la concepción que la persona tiene de sí misma y de los demás. Que es una

teoría multidimensional del burnout. Los tres aspectos principales del burnout laboral son los siguientes: El cansancio y la falta de energía emocional que una persona puede tener como resultado de un compromiso social continuo en el trabajo se denomina agotamiento emocional. Tiene que ver con la sensación de estar emocionalmente agotado, Despersonalización: La adopción de una actitud hostil, distante y deshumanizada hacia las personas con las que se trabaja, como clientes, pacientes o compañeros de trabajo, se denomina a veces cinismo. Este aspecto se refiere al sentido de las interacciones laborales impersonales, Realización personal: Este componente se refiere a la forma en que un individuo ve su propio rendimiento y logros en el trabajo. La baja realización personal está relacionada con la insatisfacción y la percepción de que el trabajo no tiene sentido ni importancia. Uno de los modelos más populares para analizar el desgaste profesional en diversos sectores y profesiones es el modelo de Maslach. La investigación realizada con este modelo ha permitido mejorar el conocimiento de las causas del burnout, lo que también ha contribuido a la creación de medidas preventivas y correctivas para este problema en el lugar de trabajo. Es fundamental tener en cuenta que, dado que mis conocimientos se basan en datos hasta Setiembre de 2021, es posible que para entonces la psicología del trabajo haya experimentado ajustes o nuevos avances.

Teoría de virginia Henderson

Henderson (14) 1964 propuso 14 necesidades humanas básicas en las que se basa la atención de enfermería, a su vez esta teoría ha servido de forma

considerable en la investigación, asociándose en la necesidad de las personas. La presente investigación se basa en las necesidades de Henderson, enfocado al personal de salud, basado principalmente en la necesidad de dormir y descansar adecuadamente, moverse y mantener posturas deseables, trabajo que se experimente una sensación de logro, Según Virginia Henderson, la función principal de la enfermería es ayudar a los pacientes a ser en cierto modo autosuficientes para atender sus necesidades básicas. Su trabajo está motivado por la convicción de que la enfermería consiste principalmente en ayudar a las personas a llevar a cabo tareas que favorezcan su salud, su rehabilitación o una muerte honorable y sin dolor. La idea de Virginia Henderson ha afectado a la práctica y la educación de la enfermería en todo el mundo y ha dejado una huella duradera en el campo de la enfermería. Su énfasis en los requisitos fundamentales y el fomento de la autonomía del paciente siguen siendo componentes cruciales de los cuidados de enfermería contemporáneos.

1.5.2 Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló en Mayo, Junio y Julio del 2023.

1.5.3 Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realizó en el personal de salud del área de emergencia, centro de salud de Talavera, Distrito Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Departamento Apurímac.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes: internacional y nacional

2.1.1. Antecedentes internacionales

García C. et al. (15) (2022). En su trabajo de investigación denominado “Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de medicina y enfermería de Atención Primaria en centros de salud acreditados para Formación Sanitaria Especializada de dos áreas de salud de Alicante” en la ciudad de Alicante-España., donde el **Objetivo** de investigación fue "Estimar la prevalencia del síndrome de burnout entre los profesionales médicos y de enfermería de los centros sanitarios acreditados para la formación sanitaria especializada de las Áreas de Salud de Elda y Alicante-San Juan", según el objetivo declarado de la investigación. El estudio está basado en la **metodología** de diseño de estudio descriptivo, observacional. Aplicado en 233 participantes. El **instrumento** utilizado el cuestionario. El **resultado** obtenido fue que el burnout era muy prevalente en el grupo estudiado, con un desgaste emocional (la dimensión más impactada) que mostraba una prevalencia del 56,8%, un alto grado de despersonalización del 39,2% y un bajo nivel de satisfacción personal del 36%. Los médicos presentaron una afectación estadísticamente sustancialmente mayor en dos subescalas (burnout moderado-grave) ($p = 0,002$). Este **concluye** que La prevalencia del burnout es elevada entre los profesionales sanitarios, incluidas las enfermeras de atención primaria.

Vinueza A. et al. (16) (2020) en su estudio denominado “Síndrome de burnout entre médicos y enfermeras ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19” Ecuador, el **Objetivo** del estudio fue: “determinar la ocurrencia e intensidad del Síndrome de Burnout (SB) en médicos y enfermeras ecuatorianos durante la pandemia del COVID-19”. la **metodología** utilizada en el Estudio Observacional Transversal. Participaron 224 profesionales médicos de la red integrada de salud de Ecuador. Se administró a los participantes el Maslach Burnout Inventory. Los **resultados** que obtuvo, 90% del personal médico y de enfermería presentaba un SB moderado-grave, que se correlacionaba de forma estadísticamente sustancial con el sexo, la edad y la función (es decir, enfermera frente a médico). Tanto a nivel internacional como en las subescalas de fatiga emocional y despersonalización, los profesionales médicos se vieron afectados con mayor frecuencia que el personal de enfermería. **Concluyendo** que más del 90% del personal médico y de enfermería que trabajó durante la epidemia de COVID-19 sufrió SB de leve a grave, siendo el personal médico el más afectado.

Arana L. (17) (2022) en su trabajo de investigación denominado “Sobrecarga laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Hospital de Tumbes, 2022” Piura, el **objetivo** de investigación fue establecer la correlación entre la variable Sobrecarga laboral y la variable síndrome de burnout en el personal de salud de un Hospital de Tumbes, 2022. **Metodología:** El tipo de investigación se determinó como aplicada, la metodología fue cuantitativa y el diseño transversal correlacional no

experimental. La muestra incluyó 90 empleados con contrato a plazo fijo en el ámbito de la salud de un hospital de Tumbes. Para los instrumentos de ambas variables se obtuvieron valores de confiabilidad (Alfa de Cronbach) de 0,896 y 0,892, considerados como instrumentos de alta confiabilidad. La investigación obtuvo como **resultados** que En el personal médico de un hospital de Tumbes en 2022, existe un vínculo moderado positivo sustancial entre la sobrecarga de trabajo y el síndrome de burnout; se identificó un valor Rho de Spearman de 0,477 y un valor - de 0,000 (0,05). **Concluyendo** que en opinión del 94,5% de los encuestados, existe un nivel moderado de sobrecarga laboral, y en opinión del 74,4% de los encuestados, existe un grado moderado de síndrome de burnout.

Salgado J. y Leria F. (18) (2020) en su estudio titulado “Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos.” Artículo publicado en la revista Universidad Y Salud. Chile. Cuyo **objetivo** fue estudiar la relación entre el burnout, satisfacción laboral y calidad de vida. En la población se trabajó con 169 participantes. La **metodología** utilizada fue un estudio comparativo transversal, y se utilizaron el instrumento CVP-35, la escala S20/23 y el cuestionario MBI. **Resultados:** El 10% de los miembros del personal observaron signos de burnout grave, así como una buena satisfacción y calidad de vida; el 88,8% observaron signos de niveles medios a bajos. El burnout está presente en la edad, cuando el apoyo directivo y el impulso intrínseco revelaron un 33,5% de inestabilidad del cansancio emocional. **Conclusiones:** Los resultados indican niveles moderados y

medios de burnout, actuando la edad y el estado civil como factores protectores.

Rendon M. et al. (19) (2020) en su investigación denominado “Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización” en la ciudad de Sonora-México. Es estudio tuvo como **objetivo** “identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización”. La metodología empleada fue observacional descriptivo, transversal en 90 enfermeros. Se utilizó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para el personal de salud. **Metodología:** Utilizando los estadísticos U de Mann Whitney y Kruskal Wallis, se llevaron a cabo análisis exploratorios, análisis descriptivos y análisis inferenciales. Cuyos **resultados** obtenidos fueron bajo nivel de Despersonalización 57,8%, bajo nivel de Agotamiento Emocional 62,2%, nivel medio de Síndrome de Burnout 82,2%, y bajo nivel de Falta de Realización Personal 40%. La carga de trabajo, el tipo de servicio, los ingresos quincenales, la doble jornada al mes, las vacaciones, el tipo de contrato y la falta de realización personal mostraron diferencias estadísticamente significativas. El síndrome de burnout se asoció significativamente con el turno de trabajo, el doble turno al mes, las vacaciones al año y la carga de trabajo. El agotamiento emocional se asoció significativamente con el tipo de servicio, el gusto por el servicio, el turno de trabajo, los ingresos quincenales y los periodos de descanso en el turno. **La conclusión** Los autores descubrieron que una mayor proporción del

personal de enfermería presentaba niveles medios de burnout. No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los rasgos sociológicos del personal de enfermería y el síndrome de burnout y sus aspectos. Existen pruebas de que los factores laborales son los que más influyen en la aparición del síndrome de burnout.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cosio H. et al. (20) (2019) presentaron su artículo científico “Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú” artículo publicado en la Revista Costarricense de Salud Pública. **Objetivo:** Se planteo “identificar la relación de las habilidades sociales y el síndrome de burnout en dentistas”. El **método** es de carácter correlacional y deductivo. Se trabajo con 60 cirujanos, el método de muestreo probabilístico y se utilizaron muestras compuestas para adquirir los datos. **Resultados:** Se descubrió que existían niveles significativos de cansancio emocional en el 6,67% de los casos, así como despersonalización en el 45% y bajos niveles de satisfacción personal en el 48,33%. Un grado medio de burnout fue indicado por el 95% de los participantes en general. Se **concluye** afirmando que los vínculos interpersonales de la institución se resienten como consecuencia del burnout.

Castillo S. (21) (2022) en su trabajo de investigación denominado “la relación entre el burnout y el work engagement en trabajadores de salud” en la ciudad de Lima. el **objetivo** del estudio fue identificar si el engagement actuar como un factor protector frente al síndrome del burnout. **Metodología:** Siguiendo las directrices de la guía Prisma, se realizó una búsqueda sistemática para este objetivo, utilizando las bases de datos Scopus, APA PsycNET Se seleccionaron 16 artículos. Se obtuvo como **resultado** que la participación podría servir como elemento protector, pero no es seguro, ya que hay otros factores que podrían afectar a cómo se desarrolla esta asociación.

Quiroz J. (11) (2018) en su trabajo de investigación denominado “Frecuencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del Centro de Salud Metropolitano del MINSA en Tacna-2018” en la ciudad de Tacna. La investigación tuvo como **objetivo** “determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano del MINSA de Tacna, en el año 2018”. La **metodología** empleada utilizó 50 empleados del Centro de Salud y fue de carácter descriptivo y transversal. El cuestionario (MBI) fue la herramienta de prueba. **Resultados:** El burnout estaba presente en el 42% de los casos con alta fatiga emocional, en el 40% de los casos con alta despersonalización y en el 66% de los casos con baja satisfacción personal en la muestra de empleados de esta investigación. El burnout estaba presente en el 38% de los casos. Tuvo como **conclusión** que la prevalencia del burnout entre los empleados es coherente con investigaciones anteriores; el burnout debe evitarse entre los empleados, y debe hacerse un seguimiento de las personas que presenten indicadores de riesgo.

Águila S. y Pariona N.(12) (2022) en su estudio denominado “Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021” en la ciudad de Andahuaylas-Apurímac, teniendo como **objetivo** del estudio determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el C.S. de San Jerónimo. La **metodología** en este estudio se utilizaron métodos básicos de investigación correlacional y transversal no experimental. Se encuestó a 172 empleados, de los cuales 120 constituyeron

la muestra del estudio. Se empleó el cuestionario (MBI), que consta de 22 ítems y utiliza una escala de Likert. Los **resultados** descubrieron que el 79,2% de los encuestados experimentaba un grado medio de burnout. El 50% y el 85% de los participantes declararon altos grados de desgaste emocional y satisfacción personal, mientras que el 92,5% declararon bajos niveles de despersonalización. El 54,2% de los empleados demostró un rendimiento regular en el trabajo, mientras que el 45,0% demostró un rendimiento excelente. **La conclusión**, que llegaron reveló que existía una fuerte relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud del Centro de Salud San Jerónimo de Andahuaylas en 2021.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Síndrome de Burnout

Varias traducciones al inglés del término "burnout syndrome" se refieren a él como la condición de desgaste profesional (1). Se trata de una afección psiquiátrica frecuente entre los proveedores de asistencia social y es consecuencia del estrés derivado de situaciones laborales tanto interpersonales como emocionales (22).

Freudenberg acuñó por primera vez la palabra "burnout" en 1974. Subrayó que está causado por una demanda excesiva de energía, que se traduce en cansancio y agotamiento cuando no se alcanzan los objetivos laborales (23).

Juárez A. (2) cita la definición de burnout de Christina Maslach como una condición psicológica compuesta por experiencias interconectadas de sentirse agotado por el estrés y cambios desfavorables en las actitudes hacia el trabajo y otras personas. Las personas siguen teniendo un estado negativo de sí mismas, lo que repercute en cómo ven sus aptitudes, competencias, aspiraciones y motivación para trabajar.

Según Fisher, es el resultado de un trauma narcisista que disminuye la autoestima. Desde una perspectiva psicológica, tiene obstáculos en el trabajo que le impiden desempeñar sus funciones y alcanzar sus objetivos. Afirma que esto disminuye sus posibilidades de alcanzar sus objetivos y que los SBO se acumulan con el tiempo. Su deseo de ayudar ya no es positivo (24).

Con un elevado estrés laboral, malas actitudes y agravamiento personal para hacer frente a situaciones contradictorias, las características de descaro, desapego laboral y cansancio agotado, lo que implica costes a nivel personal, social y organizativo (25).

Los efectos de este problema son numerosos, tanto a nivel personal como organizativo. Incluyen un mayor riesgo de desarrollar enfermedades mentales, mayor facilidad para desarrollar drogodependencias, mayor tasa de absentismo laboral, dificultad para trabajar en equipo, elevada movilidad laboral, menor rendimiento en el trabajo, mayor probabilidad de cometer errores, alteraciones de la memoria y el aprendizaje e incluso trastornos sexuales, puede considerarse una reacción de estrés laboral persistente cuando la persona siente un desajuste entre las exigencias del trabajo y su propia capacidad para manejarlas. Esta afección se define por la pérdida progresiva de motivación, empatía y satisfacción laboral, que se traduce en un agotamiento generalizado y una sensación de estar atrapado en un callejón sin salida del que es difícil salir. Esta descripción llama la atención sobre la tensión que existe entre las exigencias del trabajo y el conjunto de habilidades de una persona, así como la pérdida gradual de empatía y satisfacción laboral. Además, hace hincapié en la sensación de estar aprisionado en un puesto exigente, lo que puede dificultar aún más la gestión del síndrome de burnout. (26).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Agotamiento emocional

Es una situación en la que el trabajador se siente emocionalmente agotado e incapaz de funcionar. Trabajar con las personas que les importan de forma habitual puede hacer que se sientan emocionalmente agotados (27).

Además, se refiere a la incapacidad de reaccionar correcta y emocionalmente ante las circunstancias. En este caso existe un desajuste entre los hechos y la respuesta lógica prevista. Las ocurrencias tienen correspondientemente malos sentimientos, sin embargo la información debe ser estimulante e interesante (28).

Se sabe que el estrés es la causa del desgaste emocional, ya que activa el mecanismo de defensa externo del cerebro cuando un empleado no comprende la situación en la que se encuentra. El agotamiento puede estar causado por el entorno laboral, el estrés emocional o el estrés personal (29).

Es un estado de irritación y agotamiento que puede manifestarse psicológicamente, físicamente o como una combinación de ambos. Se describe como una sensación cuando la persona cree que ya no puede seguir ofreciendo a los demás en el trabajo, cuando la capacidad emocional de un individuo se desvanece o puede disminuir. Cuando un profesional pierde su entusiasmo inicial por atender a sus pacientes, se produce el burnout (30).

Debido a su frágil estado emocional, los pacientes considerados objetos de trabajo están constantemente expuestos, lo que conduce a la sensación de cansancio emocional. Los empleados se quejan constantemente de la cantidad de trabajo que realizan como consecuencia de su incapacidad para estar contentos con su empleo, lo que conduce a un mayor aburrimiento. Desde otros ángulos, los niños empiezan a agitarse, a quejarse y a sentirse insatisfechos, puede considerarse como una condición en la que las reservas de energía emocional del interior de una persona se agotan progresivamente como resultado de la exposición continua a las exigencias de un trabajo u otras circunstancias que requieren una reacción emotiva fuerte y persistente. Este proceso de deterioro crea una separación gradual entre los sentimientos internos y las manifestaciones externas, lo que provoca una sensación de desapego emocional y una pérdida de la vitalidad afectiva que a menudo subyace en las relaciones interpersonales. El cansancio emocional se caracteriza por un agotamiento de las propias reservas emocionales como resultado de la necesidad continua de reacciones emocionales fuertes. También subraya cómo esto puede provocar un desajuste entre los sentimientos internos y las manifestaciones externas, lo que a su vez puede hacer que las relaciones sociales carezcan de autenticidad y parezcan emocionalmente distantes. (31).

Sobrecarga laboral

Hay demasiadas cosas que hacer en el trabajo, lo que eleva los niveles de exigencia, además de otras cuestiones provocadas por jornadas laborales

más largas, horarios de trabajo erráticos y la presión de los jefes para ser productivos y cumplir objetivos (32).

Por otro lado, la exigencia del compromiso y las tareas que deben llevar a cabo los enfermeros suele denominarse sobrecarga de trabajo. Se trata de una referencia al nivel de atención y servicio que las enfermeras tienen que prestar a sus pacientes. Esto conlleva estrés para el cuerpo, la mente y las emociones. Por lo general, el trabajador será incapaz de cumplir todas las exigencias del puesto de trabajo y es posible que tenga que posponer ciertas tareas, se refiere a una circunstancia en la que la capacidad y los recursos disponibles de una persona para desempeñar con eficacia y éxito las exigencias y obligaciones de su trabajo se ven superados en gran medida por esas necesidades. Este síndrome puede manifestarse de diversas formas, como una carga de trabajo excesiva, plazos apremiantes, trabajos difíciles y diversificados o la necesidad de tomar decisiones sobre la marcha con frecuencia. Las responsabilidades abrumadoras en el trabajo pueden ser perjudiciales para el bienestar general, la salud física y mental y el bienestar de una persona. El estrés crónico y la sensación de sobrecarga pueden provocar cansancio, agotamiento emocional, pérdida de concentración y mayor probabilidad de cometer errores. La sobrecarga de trabajo también puede disminuir la motivación y la satisfacción laboral, lo que puede influir en la sensación de logro y contribución en el trabajo. Este fenómeno puede repercutir en la dinámica del equipo y de la organización, además de cómo afecta a la persona. Los trabajadores con exceso de trabajo pueden

experimentar una menor productividad, más rotación y un entorno laboral hostil. La calidad de las relaciones interpersonales y el equilibrio entre la vida laboral y personal pueden verse perjudicados por un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y las capacidades de la persona. En definitiva, la gestión de la sobrecarga de trabajo requiere una combinación de tácticas organizativas y humanas. Las organizaciones pueden poner en marcha políticas para dividir equitativamente las cargas de trabajo, ayudar a los trabajadores y establecer un entorno laboral saludable. A nivel personal, es fundamental aprender técnicas de gestión del tiempo, establecer límites sólidos e identificar estrategias de gestión del estrés. (33).

Vacío emocional

Tanto la falta de interés e impulso por lo que ocurre como la sensación de "no tener nada dentro" son síntomas de vacío existencial. Suele ser un mal sentimiento persistente vinculado a dificultades o conflictos (34).

Una definición común del vacío emocional es tener una relación emocional y psicológica incómoda con uno mismo. Además, está vinculado a sentimientos de aislamiento, infelicidad, pérdida inesperada de todo, así como falta de impulso e interés. En otras situaciones, intentar ocultarlo todo sin centrarse realmente en lo que tenemos delante está motivado por un sentimiento de inconformismo. Esto hace que se pierda el interés por lo que se está haciendo y que todo lo que nos rodea parezca inútil y monótono, se refiere a una experiencia interior en la que una persona siente que sus emociones y sentimientos carecen de profundidad, están ausentes o

desconectados de ellos. Las emociones parecen disminuidas o inexistentes en esta afección, lo que puede causar vacío emocional, soledad y problemas para relacionarse tanto con uno mismo como con otras personas. Entre los diferentes síntomas de esta afección se incluye la incapacidad de sentir realmente felicidad, tristeza o cualquier otra emoción. Las experiencias dolorosas, el estrés continuo, la tristeza o simplemente la separación de las propias necesidades emocionales pueden contribuir al vacío emocional. Las personas emocionalmente vacías pueden sentirse perdidas y buscar métodos para llenar ese vacío, recurriendo a menudo a actividades autodestructivas como el abuso de drogas o los comportamientos obsesivos. Es crucial comprender que el vacío emocional es un estado emocional muy complicado en el que las emociones pueden estar presentes, pero están atenuadas. No se trata sólo de la ausencia de sentimientos. Puede ser necesario un periodo de autoexploración, asesoramiento y autocuidado para superar el vacío emocional. La sensación de satisfacción emocional y bienestar psicológico puede restablecerse trabajando para descubrir las razones subyacentes y desarrollando una conexión con las propias emociones. Para vivir una vida más profunda y significativa, en última instancia es necesario comprender el valor de la honestidad emocional y la conexión con uno mismo para resolver el vacío emocional. (35).

Fatiga

Para García (2013) Un trabajador se vuelve menos capaz física y mentalmente tras completar un trabajo o como consecuencia directa del

mismo. Varias causas pueden estar relacionadas con el aumento de la carga de trabajo, la naturaleza de la tarea, el tiempo de reacción del trabajador (36).

Puede presentarse de forma aguda, así como de forma crónica y homeostásica, debiendo estar presente esta última durante al menos seis meses para establecer una enfermedad continuada ligada a una dolencia física y psíquica de etiología desconocida o reconocida. Señala que esta definición es menos precisa y que engloba diversas afecciones, entre ellas la fatiga mental y física tras un esfuerzo. (37).

Gutiérrez, J., (38) sostiene que el agotamiento mental contribuye a probables accidentes e incidentes al influir no sólo en el cansancio inmediato, sino también en la imprudencia y el error humano. Por ello, esta situación puede ser peligrosa, ya que, a la larga, puede repercutir terriblemente en la ansiedad y la tensión, es una afección en la que una persona siente un cansancio emocional extremo porque está constantemente expuesta a condiciones exigentes o estresantes. En este estado, las emociones suelen ser fuertes y dominantes, y la persona se siente totalmente agotada emocionalmente. Las personas que sufren cansancio emocional pueden sentirse emocionalmente agotadas, impacientes y menos capaces de manejar el estrés. Cuando es necesario un gran compromiso emocional para superar problemas continuos, esta afección puede desarrollarse en el lugar de trabajo, en la vida personal o al prestar cuidados. En profesiones asistenciales como la enfermería o la atención sanitaria, en las que hay una conexión continua con personas en circunstancias difíciles, el cansancio

emocional puede ser especialmente prevalente. Los problemas de concentración, la falta de deseo, los cambios en los hábitos de sueño y una sensación general de cansancio físico y mental pueden ser signos de cansancio emocional. El agotamiento emocional debe abordarse, ya que puede perjudicar tanto a la salud mental como al bienestar general. Para reducir el agotamiento emocional y restablecer un equilibrio emocional saludable, practique el autocuidado, establezca límites adecuados, busque apoyo emocional y desarrolle técnicas de gestión del estrés. (38)

2.3.2. Despersonalización

Es un conjunto de sentimientos, actitudes y comportamientos insensibles e inhumanos que se manifiestan contra los demás, especialmente contra quienes se benefician del trabajo (30).

Se describe como un cambio en la conciencia de uno mismo que hace que el individuo despersonalizado se sienta lejano. La definición típica se centra en la desconexión del paciente de la realidad y hace de él la comparación "como si". El individuo habla de cómo su condición es excepcional (39).

Como reacción al aumento de las reacciones negativas, la despersonalización afecta a uno mismo y al trabajo en forma de un rendimiento típicamente pobre y tristeza (30).

Aparición de actitudes y sentimientos desfavorables hacia los compañeros de trabajo, junto con un sentimiento de autculpabilidad por el fracaso laboral percibido, es un fenómeno psicológico que se produce cuando una persona

muestra desapego emocional y una actitud fría hacia sí misma o hacia los demás. La sensación de distanciamiento entre la propia identidad y las acciones puede deberse a que, en este estado, las interacciones y experiencias se ven como si estuvieran siendo observadas desde el exterior. La despersonalización se caracteriza a veces por sentirse emocional y físicamente separado de uno mismo, lo que puede provocar una sensación ilusoria de realidad y aislamiento emocional. Este fenómeno se ha relacionado con diversos problemas psiquiátricos, como el trastorno de despersonalización-deshumanización, el trastorno de estrés postraumático, el trastorno de ansiedad y la depresión. También puede ser una respuesta a circunstancias difíciles, dolorosas o estresantes y manifestarse como un tipo de adaptación para salvaguardar las propias emociones. Dado que dificulta la conexión emocional con uno mismo y con los demás, la despersonalización puede tener un efecto perjudicial sobre la calidad de vida y las conexiones interpersonales. Con el objetivo de comprender sus causas subyacentes e idear técnicas para volver a conectar con las propias emociones y experiencias, la terapia y el apoyo psicológico son formas frecuentes de tratar este problema. La despersonalización debe identificarse y tratarse si se quiere recuperar un sentido más preciso de quién se es y fomentar el bienestar psicológico. (40).

Deshumanización

Dado que, en comparación con los objetos y los animales, los individuos pueden considerarse incapaces de experimentar otra cosa que no sea dolor,

la deshumanización distingue a las personas de otras especies y se integra en la práctica médica (41) .

Se produce la deshumanización porque el ser humano pierde su potencial axiológico, es un proceso psicológico en el que una persona o grupo es visto o tratado de una manera que disminuye su estatus, dignidad o humanidad, considerándolos más como objetos o cosas que como seres humanos completos y emotivos. Las cualidades que definen la humanidad, como la empatía, la compasión y el respeto por la singularidad de los demás, disminuyen en esta condición. Este fenómeno puede adoptar formas muy diversas, desde tratar a las personas como estereotipos hasta privarlas de derechos fundamentales y respeto. Los prejuicios, la discriminación, el malestar político, la injusticia social y la violencia pueden llevar a una persona a ser menos humana. También puede producirse en entornos en los que existe un distanciamiento o separación emocional, como ciertas condiciones laborales o escenarios de conflicto. La deshumanización tiene consecuencias negativas tanto para quienes la experimentan como para quienes participan en ella. Puede hacer que quienes la sufren se sientan injustamente tratados, ansiosos, deprimidos y poco apreciados. Puede reforzar la intolerancia y la insensibilidad hacia las necesidades y el sufrimiento de los demás por parte de quienes deshumanizan. Aumentar la conciencia de la propia perspectiva de los demás y fomentar la empatía y el respeto son componentes clave para combatir la deshumanización. Para contrarrestar esta tendencia y establecer una sociedad en la que todas las

personas sean tratadas con respeto y humanidad es necesario actuar en varios frentes, como la educación, el fomento de la igualdad y la lucha contra los prejuicios. (42).

Sentimiento de culpabilidad

La emoción de la culpabilidad se define por el terrible sentimiento del hablante de haber hecho cosas de las que puede tener que rendir cuentas a través de sus acciones e ideas, o por la falsa creencia de que no hizo lo que "debería haber hecho". En consecuencia, es un medio subjetivo de asignar responsabilidad por errores (reales o imaginarios) que suponen un peligro para las propias convicciones, es una complicada reacción emocional que experimentamos cuando sentimos que hemos hecho daño a alguien o que hemos infringido una serie de normas personales o sociales. Tiene mucho peso emocional y es un sentimiento de responsabilidad por una acción que se considera incorrecta. La culpa puede sentirse por hechos cometidos o simplemente por no haber hecho lo que creemos que deberíamos haber hecho. Esta emoción suele ir acompañada de arrepentimiento y autocrítica, cuando nos hacemos responsables de nuestros actos. En términos de evolución, la culpa puede ser ventajosa, ya que nos anima a reparar relaciones y promover la armonía en la sociedad. Pero si persiste o se descontrola, puede dañar las relaciones con los demás, la salud mental y el sentido de uno mismo. Es importante distinguir entre la culpa razonable y la culpa extrema. Esta última puede ser perjudicial y destructiva, mientras que la primera puede servir de motivación para pedir disculpas y experimentar un

crecimiento emocional. Reflexionar sobre los propios actos, comprender lo que se puede aprender de ellos y, si es necesario, repararlos, forma parte de la gestión del sentimiento de culpa. La terapia y el apoyo emocional pueden ser beneficiosos para reevaluar las creencias y fomentar un sentimiento de autorreconciliación y autocompasión en situaciones de culpa excesiva. (43).

Según Reidl y Jurado (44) Describa la culpa como una condición emocional dolorosa en la que una persona siente que sus acciones violan sus propias normas morales o las de otras personas.

Identidad personal

Para García y Catalán (45) se define como la capacidad de reconocerse a uno mismo o de ser consciente de las características primarias y los cambios vitales propios. Es una aceptación instantánea de la propia igualdad y continuidad en el tiempo, así como un desarrollo matizado de la idea de que los demás comparten esta identidad y continuidad. Debido a los muchos tipos diferentes de identificación que existen hoy en día, incluyendo la grupal, individual, sexual, cultural y de adhesión, este término es, no obstante, relativo y genérico.

2.3.3. Realización personal

Bayro y Pariona (30) Piense en que cada persona se impone para llegar a ser un ejemplo impecable de sí misma. Estas normas de excelencia deben estar relacionadas con el desempeño de responsabilidades, ya sean desempeñadas por la misma persona o por otras, para que se cumplan.

Por otro lado, esta dimensión anima a los empleados a expresar sus percepciones desfavorables de sí mismos, lo que hace que el empleado tenga normas negativas que limitan su productividad y repercuten negativamente en los demás. Al no sentirse satisfechos ni motivados para trabajar, los empleados están insatisfechos consigo mismos (31).

También hablan de sus propias habilidades interpersonales y sentimientos de logro. Los bajos niveles de realización personal también están relacionados con sentimientos de ineptitud, bajo rendimiento en el trabajo y disminución de la productividad. Como consecuencia de unos recursos laborales inadecuados, unas perspectivas limitadas de crecimiento profesional y un apoyo social insuficiente. Los profesionales que sufren burnout suelen tener emociones de inadecuación que les hacen sentir que eligieron mal el trabajo, es una idea clave de la psicología que describe el sentimiento de plenitud y profundo placer que siente una persona tras alcanzar sus objetivos, desarrollar su potencial y llevar una vida coherente con sus creencias y ambiciones. Alude a una condición en la que una persona se siente plena, auténtica y en armonía consigo misma y con su entorno. Esta felicidad va más allá del lugar de trabajo e incluye diversos aspectos de la vida, como la colaboración con los demás, el desarrollo personal y el servicio a la comunidad. Se trata de experimentar un equilibrio entre el propio desarrollo personal y las relaciones interpersonales, llevando una existencia significativa y gratificante. La búsqueda de la satisfacción personal es muy subjetiva e individualizada. Lo que a una persona le da

satisfacción y significado puede no ser lo mismo para otra. Para algunas personas, la satisfacción personal puede estar relacionada con el éxito profesional, pero también puede incluir la búsqueda de autenticidad, conexión emocional o bien social. Explorar nuestros intereses, establecer nuestros valores y objetivos y esforzarnos por mejorar continuamente son pasos necesarios en la búsqueda de la satisfacción personal. Esto puede conllevar dificultades y oportunidades de introspección, pero también puede producir placeres emocionales y un sentimiento duradero de satisfacción. La satisfacción personal es un proceso continuo que ayuda a llevar una vida más plena. No es un destino. (46).

Desmotivación

Los trabajadores desanimados dejan de utilizar su inventiva, que podrían haber empleado para mejorar la institución. Peor aún, los compañeros de trabajo que ven estas desagradables actitudes de insatisfacción las reproducen, perjudicando a la institución, es una condición psicológica en la que una persona carece de motivación, deseo y energía para llevar a cabo tareas o cumplir objetivos. La falta de motivación intrínseca o extrínseca, que a menudo impulsa la actividad y el rendimiento, puede ser percibida por el individuo en esta condición. La desmotivación puede manifestarse de muchas formas diferentes, como la procrastinación, la falta de concentración, la indiferencia y una sensación general de desinterés. La desmotivación puede tener un amplio abanico de causas complicadas. La falta de conexión con los objetivos, el trabajo monótono, la falta de elogios o recompensas, la

tensión continua, el agotamiento y la falta de confianza en uno mismo son algunos ejemplos. También puede estar relacionada con elementos psicológicos como la preocupación o la desesperación. La desmotivación puede superarse averiguando cuál es su causa y utilizando tácticas inteligentes para volver a estar motivado. Estas tácticas pueden incluir la creación de entornos de trabajo o aprendizaje interesantes, la práctica de la autorreflexión y el autocuidado, y la búsqueda de apoyo emocional y motivacional, entre otras. La desmotivación es una experiencia típica de la vida, pero no hay que descartarla, es crucial reconocerla. Es posible superar la desmotivación y recuperar un sentimiento de dirección, propósito y disfrute en las actividades cotidianas mediante la investigación y el esfuerzo deliberado. (47).

Sentimiento de satisfacción y profesional

Para Kotler, (48) El grado de satisfacción es "una función de la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas" (49).

Según Ramírez y Benítez (50) se origina con los requisitos, las esperanzas y los objetivos de la persona en el escenario. Cumplir y hacer realidad los objetivos, aspiraciones y requisitos fundamentales es necesario para la satisfacción laboral. En función de las exigencias, aficiones y ventajas que ofrezca el trabajo, la satisfacción variará.

Autoestima

El modo en que una persona se siente consigo misma se denomina autoestima. Los hechos objetivos, las experiencias vitales y las expectativas están conectados con los componentes emocionales de la autoestima. La autoestima es la sensación de felicidad y valía que una persona siente por sí misma, es una evaluación subjetiva del propio yo emocional que se basa en ideas, experiencias y percepciones. Muestra el grado de respeto y admiración que uno se tiene a sí mismo y puede afectar a la forma en que uno interactúa con la gente y maneja los obstáculos de la vida. Sentirse respetado, merecedor y competente ayuda a tener una autoestima sana, que fomenta la seguridad en uno mismo y la autenticidad. La autoestima crece a lo largo de la vida como resultado de diversos factores, como las interacciones sociales, el éxito académico y los lazos familiares. La positividad sobre uno mismo puede promover el bienestar mental y emocional, fomentar la resiliencia ante los retos y mejorar la toma consciente de decisiones. Por otro lado, una autoestima baja puede dar lugar a una autocrítica excesiva, a una comparación continua con los demás y a dudas sobre uno mismo. Esto puede tener un efecto adverso en la salud mental, contribuir a la ansiedad y la desesperación y dificultar la creación de vínculos sólidos. El autodescubrimiento, la aceptación de los propios defectos, las prácticas de autocuidado y la creación de objetivos prácticos contribuyen al desarrollo de una buena autoestima. Aunque la autoestima no es constante

y puede cambiar con el tiempo, intentar construirla y mantenerla puede contribuir sustancialmente a llevar una vida sana y satisfactoria. (51).

Para Bongiorno (52) indica que tener la capacidad de pensar críticamente y de ser resiliente ante los retos es señal de tener una autoestima alta. En consecuencia, es legal ser feliz y tener éxito, gozar de dignidad, observar las necesidades y carencias, tener derecho al respeto y estar contento con nuestros esfuerzos.

2.3.4. carga laboral

El enfermero realiza las intervenciones necesarias en relación con los cuidados del paciente, el enfermero no puede completar todas las tareas y, a veces, debido a los límites de tiempo, debe ampliar sus funciones. (53).

Según Yalta, V. (54) exigencias psicofísicas que un empleado debe satisfacer a lo largo de una determinada jornada o turno de trabajo. Del mismo modo, la carga de trabajo es la exigencia de tareas o acciones que debe realizar el cuidador, que está directamente relacionada con el nivel de atención que se presta al paciente. Debido a la escasez de tiempo, a veces tienen que prolongar sus actividades, se refiere a la cantidad y complejidad de las tareas y obligaciones que una persona debe realizar en el trabajo. Describe el conjunto de deberes y responsabilidades que se espera que un empleado realice en un plazo de tiempo determinado. Esta carga de trabajo puede consistir en tareas concretas, fechas de entrega, objetivos y proyectos, así como en los conocimientos y el esfuerzo necesarios para completar

dichas tareas. Dependiendo de la profesión, el sector y el puesto dentro de una organización, la carga de trabajo puede variar mucho. Puede ser elevada, en cuyo caso hay más exigencias que recursos, o puede ser suficiente, en cuyo caso las tareas y los recursos se distribuyen uniformemente. Mientras que una carga de trabajo inadecuada puede provocar aburrimiento y falta de retos, una carga de trabajo excesiva puede causar estrés, agotamiento y deterioro de la calidad del trabajo. Es crucial tener en cuenta el reparto equitativo de las tareas, el establecimiento de plazos realistas y el apoyo a los miembros del personal en su capacidad para hacer frente a sus obligaciones mientras gestionan la carga de trabajo. Un enfoque equilibrado de la gestión de tareas puede mejorar el bienestar de los empleados, aumentar la productividad y crear un ambiente de trabajo positivo..(33)

Dimensión: Carga Física

Cuando se traslada a un paciente de una camilla a otra, por ejemplo, se desarrolla en función de la postura de trabajo. También está en función de la cantidad de estrés que experimentamos y mantenemos durante un largo periodo de tiempo, lo que provoca un consumo excesivo de energía y una aceleración de la frecuencia respiratoria.(55)

Las luxaciones, que también se conocen como enfermedades musculoesqueléticas y son las más frecuentes en ellos debido a sus posturas en la zona lumbar, también se producen por procedimientos insuficientes del personal de enfermería. Además, a lo largo de los ejercicios cotidianos,

deben alternarse los esfuerzos estáticos y dinámicos. La carga también debe estimarse y no debe superar los 25 kg.(56)

La cantidad de carga que tiene un trabajador puede determinarse examinando sus emociones o su estado físico; esta dimensión puede evaluarse por la existencia de dolores corporales como (cabeza, espalda), cansancio visual, problemas para dormir, entre otros, se refiere a las exigencias biomecánicas y al esfuerzo físico al que se enfrenta una persona cuando realiza actividades, deportes o trabajos habituales. Es una medida del grado de esfuerzo físico necesario para completar una determinada actividad y puede incluir actividades como levantar, transportar, empujar, tirar y mantener una postura durante un tiempo prolongado. La carga física puede tener una influencia sustancial en el bienestar físico y la salud general y puede variar en intensidad, duración y frecuencia. El cansancio crónico y el agotamiento pueden deberse a una carga física excesiva o mal controlada, así como a dolencias musculares, articulares o esqueléticas. Por otro lado, la falta de actividad física puede provocar una pérdida de flexibilidad, fuerza y resistencia. Para gestionar la carga física tanto en el entorno laboral como en la vida cotidiana, la ergonomía es esencial. Implica crear entornos y actividades que reduzcan la posibilidad de sufrir daños y mejoren el rendimiento físico. Para mantener un equilibrio entre el desafío y la recuperación en los deportes y las actividades físicas, es crucial una buena planificación del entrenamiento y la recuperación. (57).

Dimensión: Carga mental

Cuando una persona realiza una demanda de trabajo mental. En cuanto a la carga de trabajo mental suministrada por el profesional sanitario, se basa en un proceso y análisis de la información (58).

Por otro lado, se considera que son aquellos procesos mentales basados en el conocimiento que son esenciales para llevar a cabo sus tareas laborales. Para lograr un tratamiento de alta calidad, las enfermeras examinan primero los datos sobre sus acciones antes de interpretar con precisión dichas actividades. (53).

Después de completar sus tareas diarias, los vínculos familiares de un empleado se ven seguramente afectados por la excesiva cantidad de tareas que realiza en su horario de trabajo, tareas que también influyen en su estado de ánimo a través del estrés o el agravamiento (alteración del estado de ánimo). Por ello, es fundamental controlar la cantidad de trabajo con el único objetivo de evitar el agotamiento mental (57).

La idea de la motivación laboral de Chiavenato, que señaló que las personas prefieren dedicar grandes esfuerzos organizativos a realizar otros esfuerzos individuales, fue una de las teorías relacionadas con la carga de trabajo. Para completar las responsabilidades que se le asignan y evitar sentirse sobrecargado de trabajo, es crucial que el empleado se sienta motivado. En cuanto a la estrategia conceptual, la carga de trabajo es una noción ficticia que se ha creado y se utiliza a menudo en la disciplina de la psicología de los factores humanos. Dado que es crucial tanto para el empresario como para el empleado que ambos se realicen eficazmente, Hermawan, 2021, ha

hecho hincapié en el enfoque de la satisfacción y el producto acabado, lo que a menudo conduce a la falta de un control concreto de las horas de trabajo que deben emplearse, se refiere al esfuerzo mental y emocional que realiza una persona al ejecutar actividades que requieren concentración, atención y toma de decisiones. Representa el esfuerzo mental y emocional necesario para hacer planes, recordar conocimientos, evaluar escenarios y mantener un nivel continuo de concentración. La complejidad, la urgencia y la duración del esfuerzo mental pueden variar. Múltiples variables o actividades muy complicadas pueden dar lugar a un gran esfuerzo mental. El volumen de información que debe procesarse, la necesidad de pasar de un trabajo a otro y las limitaciones de tiempo pueden aumentar el esfuerzo mental. El cansancio mental, el agotamiento cognitivo y las dificultades para emitir juicios acertados pueden deberse a una carga mental excesiva o mal gestionada. Esto puede repercutir en la claridad cognitiva, la memoria y la productividad. Por otro lado, la falta de actividad mental puede provocar desinterés, falta de concentración y un deterioro de la función cognitiva. Tanto en el lugar de trabajo como en la vida cotidiana, la gestión eficaz de las tareas mentales es crucial. Establecer prioridades, gestionar eficazmente el trabajo y hacer pausas frecuentes para recargar la mente forman parte de ello. Para mantener un buen equilibrio entre el esfuerzo cerebral y el bienestar emocional, también hay que poner en práctica medidas de gestión del tiempo y del estrés. (59).

2.4. Definición de términos básicos

- Agotamiento emocional. se refiere al cansancio emocional como un estado emocional es incapaz de aportar más. (25).
- Desempeño laboral. Implica exigir a los trabajadores un rendimiento acorde con las exigencias de su puesto de trabajo y demostrar que pueden hacerlo en consonancia con los objetivos de la empresa. (60).
- Despersonalización. El desarrollo de rasgos desagradables, fríos, inhumanos, choques y resistencias hacia los demás especialmente los que ganan con la tarea se acompaña de una mayor sensibilidad y falta de entusiasmo en el trabajo. (30).
- Motivación. Indica que se trata de una asignatura fundamental en psicología. Es uno de los elementos clave para entender cómo se relaciona un individuo con su entorno, junto con las actitudes, la percepción, el aprendizaje y la personalidad. (60)
- Realización personal. Exigencia que cada persona se impone para llegar a ser un ejemplo impecable de sí misma. Estas normas de excelencia deben estar relacionadas con el desempeño de responsabilidades, ya sean desempeñadas por la misma persona o por otras, para que se cumplan. (30)
- Relaciones interpersonales. Según esta afirmación, son un factor determinante de nuestro bienestar general. Sin embargo, es crucial reconocer que estas relaciones también pueden dar lugar a tensiones y

dolores importantes, sobre todo cuando los individuos poseen deficiencias en sus habilidades sociales.(61)

- Síndrome de Burnout. El fenómeno a menudo denominado "síndrome de burnout" se traduce al inglés de forma variable como síndrome de desgaste profesional. (1). Se trata de una afección psiquiátrica frecuente entre los proveedores de asistencia social y es consecuencia del estrés derivado de situaciones laborales tanto interpersonales como emocionales. (22).
- Trabajo en equipo. Según Rojas (71) la complementariedad, que reconoce que un elemento complementa a un grupo de cualidades, es un componente crucial de la colaboración que cada miembro debe practicar.
- Aptitud. Nieves (62) es la capacidad de una persona para adquirir nuevas habilidades a través de los encuentros. Tiene que ver con el afán de las personas por aprender cosas nuevas.
- Autoestima. Benavidez (51) indica que la percepción que uno tiene de sí mismo es lo que determina su nivel de autoestima. Los hechos objetivos, las experiencias vitales y las expectativas están conectados con los componentes emocionales de la representación de uno mismo.
- Deshumanización. Dado que, en comparación con los objetos y los animales, los individuos pueden considerarse incapaces de experimentar otra cosa que no sea dolor, la deshumanización distingue a las personas de otras especies y se integra en la práctica médica. (41).

- Sobrecarga laboral. Altos niveles de exigencia en el puesto de trabajo pueden atribuirse al excesivo número de tareas que requieren atención., además de otras cuestiones provocadas por jornadas laborales más largas, horarios de trabajo erráticos y la presión de los jefes para ser productivos y cumplir objetivos. (63).

III. HIPOTESIS DE VARIABLES

3.1 Hipótesis general y específica

Hipótesis general

Existe relación significativa entre carga laboral y síndrome de burnout, en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023

Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la carga física y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.
- Existe relación significativa entre la carga física y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.
- Existe relación significativa entre la carga física y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.
- Existe relación significativa entre la carga mental y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.
- Existe relación significativa entre la carga mental y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

- Existe relación significativa entre la carga mental y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

3.1.1. Operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Valor | |
|----------------------|---|-------------------------------|----------------------------|--------------------|---------------------|---|------------------------------------|
| Carga laboral | Altos niveles de exigencia en el puesto de trabajo pueden atribuirse al excesivo número de tareas que requieren atención., además de otras cuestiones provocadas por jornadas laborales más largas, horarios de trabajo erráticos y la presión de los jefes para ser productivos y cumplir objetivos. (63). | Cansancio físico | Posturas forzadas | Ítems 1-3 | Ordinal tipo Likert | Alta: 115-155 media: 72-114 baja: 31-71 | |
| | | | Desplazamiento | Ítems 4-6 | | | |
| | | | Esfuerzo muscular | Ítems 7-16 | | | |
| | | Cansancio mental | Atención | Ítems 17-18 | | | |
| | | | Pausas | Ítems 19-20 | | | |
| | | | Ritmo de trabajo | Ítems 21-22 | | | |
| | | | Tratamiento de información | Ítems 23-28 | | | |
| | | | Experiencia | Ítems 29-31 | | | |
| | | | Agotamiento emocional | Sobrecarga laboral | | | Ítems 1,2,3,6,8,13,14,16, 20 |
| | | | | Vacío emocional | | | |
| Fatiga | | | | | | | |
| Despersonalización | Deshumanización | Ítems 5,10,11,15,22 | | | | | |
| | Sentimiento de culpabilidad | | | | | | |
| | Identidad personal | | | | | | |
| Realización personal | Desmotivación | Ítems 4,7,9,12,17,18,19,21 | | | | | |
| | Sentimiento de satisfacción y profesional | | | | | | |
| | Autoestima | | | | | | |

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de estudio es: Correlacional

El objetivo principal de este tipo de estudio, de acuerdo con sus objetivos declarados, es recopilar datos e información sobre los atributos, rasgos y dimensiones de los individuos y las organizaciones con el fin de avanzar en el conocimiento. Este tipo de estudio también se basa en la recopilación de datos o el diagnóstico.(64) (65).

Dado que los datos sólo se recogen una vez cada vez, la frecuencia de aplicación del dispositivo de recogida de datos es transversal. (66).

4.1.2. Diseño de investigación

No experimental, lo que implica que la variable independiente no se modificó a propósito a lo largo de la ejecución del estudio. Esto indica que las variables independientes en estas investigaciones no se cambian a propósito para examinar cómo afectan a la variable dependiente. (66).

4.2. Método de investigación

La investigación es hipotético-deductiva, ya que utiliza un enfoque cuantitativo. En este enfoque, la conclusión se fundamenta en las hipótesis o predicciones empíricas planteadas, y su veracidad se confirma si existe conexión con los hechos. Aunque las hipótesis de partida sean

contradictorias pero extremadamente significativas, se puede catalogar como un método para el desarrollo del conocimiento (66).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población:

De acuerdo con el informe brindado por el área de recursos humanos, el personal de salud que labora en el área de emergencia del centro de salud de Talavera, Andahuaylas cuenta con 78 trabajadores. La investigación se ejecutó con dicha cantidad de personas.

4.3.2. Muestra:

El porcentaje de la muestra del estudio se calculó utilizando el método que se indica a continuación. (33). ANEXO 5

Fueron 70 profesionales del servicio de emergencia, Talavera, distrito de Talavera provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.

El muestreo es de tipo probabilístico.

Criterios de Inclusión: los participantes del estudio serán el personal asistencial que labora en el servicio de emergencia del centro de salud de Talavera y este que estén trabajando de forma continua por al menos 6 meses.

Criterios de Exclusión: No participaran del estudio personal los que se encuentre con licencia y/o vacaciones.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El lugar de estudio donde se realizó la investigación es el Servicio de Emergencia del centro de salud de Talavera, distrito de Talavera provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.

El estudio de investigación se desarrolló en un periodo de 2 meses.

4.5. Técnica e instrumento para la recolección de la información

4.5.1. Técnica

La recolección de datos para medir la variable 1 (carga laboral), se utilizó la encuesta, mientras tanto para medir la variable 2 (síndrome de burnout) se utilizó un test.

4.5.2. Instrumento

Para la variable “carga laboral” se utilizó el cuestionario elaborado por Trujillo, N. & Garagundo, L. (34) en el año 2020. Este cuestionario está constituido por 2 dimensiones el cual se divide en carga física: esta dimensión consta de 3 indicadores; posturas forzadas (ítems 1-3), desplazamiento (Ítems 4-6) y esfuerzo muscular (Ítems 7-16). Asi mismo la dimensión carga mental consta de 5 el indicador; atención (Ítems 17-18), pausas (Ítems 19-20), ritmo de trabajo (Ítems 21-22), tratamiento de información (Ítems 23-28) y experiencia (Ítems 29-31).

Para la variable “síndrome de bournot” se utilizó el cuestionario fue diseñado por Maslach, C. y Jackson, S. en 1981. esta prueba está constituida por 3 dimensiones las cuales son; agotamiento emocional (ítems

1,2,3,6,8,13,14,16,20) con 3 indicadores sobrecarga laboral, vacío emocional y fatiga. así mismo la dimensión despersonalización (ítems 5,10,11,15,22) con sus indicadores deshumanización, sentimiento de culpabilidad e identidad personal. por último, realización personal (ítems 4,7,9,12,17,18,19,21) con indicadores desmotivación, sentimiento de satisfacción y profesional y autoestima, la unidad de medición en mediante la escala de Likert.

4.6. Análisis y Procesamiento de datos

Al usar las herramientas de recopilación de datos, se procedió al tratamiento estadístico con el programa informático más reciente SPSS-25, que elaboró las tablas y las conclusiones. A continuación, se examinaron y discutieron los resultados de acuerdo con el marco teórico. Se empleó la prueba estadística Rho Spearman. El umbral de significación fue del 95%.

4.7. Aspectos éticos en investigación

Para realizar la encuesta se aplica un formulario de consentimiento informado que incluye toda la información pertinente relacionada con la investigación. La encuesta era confidencial. ANEXO 3

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1 Estadístico de fiabilidad del instrumento

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,859 | 53 |

Nota: SPSS

5.1.2 Estadístico de fiabilidad del instrumento

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| CARGA LABORAL | ,520 | 70 | <,001 | ,394 | 70 | <,001 |
| SINDROME DE BURNOUT | ,503 | 70 | <,001 | ,456 | 70 | <,001 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

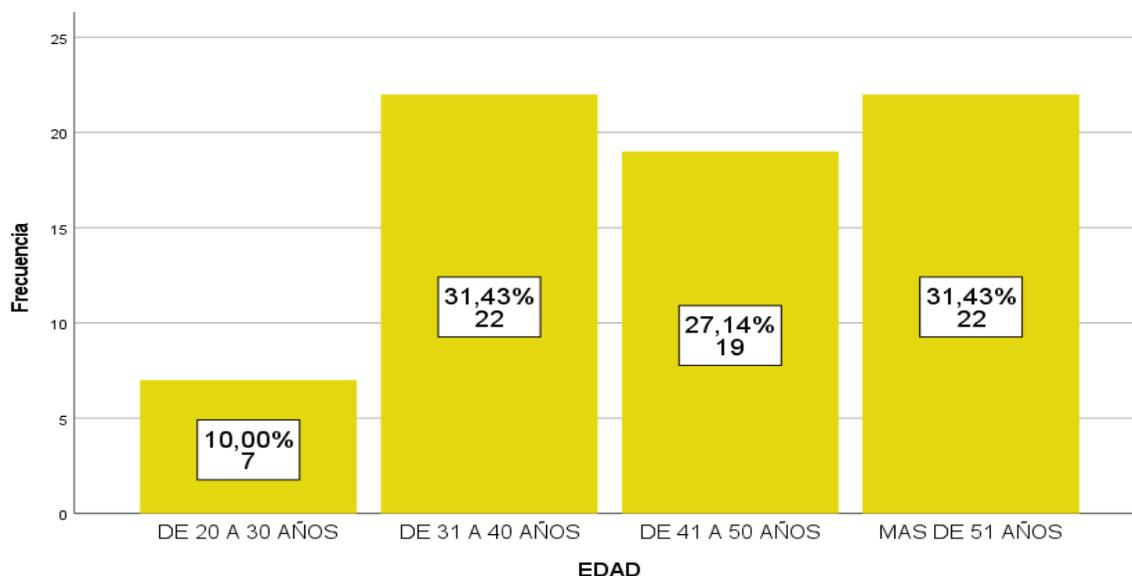
Nota: SPSS

5.1.3 Población en estudio según edad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido DE 20 A 30 AÑOS | 7 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| DE 31 A 40 AÑOS | 22 | 31,4 | 31,4 | 41,4 |
| DE 41 A 50 AÑOS | 19 | 27,1 | 27,1 | 68,6 |
| MAS DE 51 AÑOS | 22 | 31,4 | 31,4 | 100,0 |
| Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: SPSS.

Figura 1. Edad



Nota: Rango de edad los encuestados.

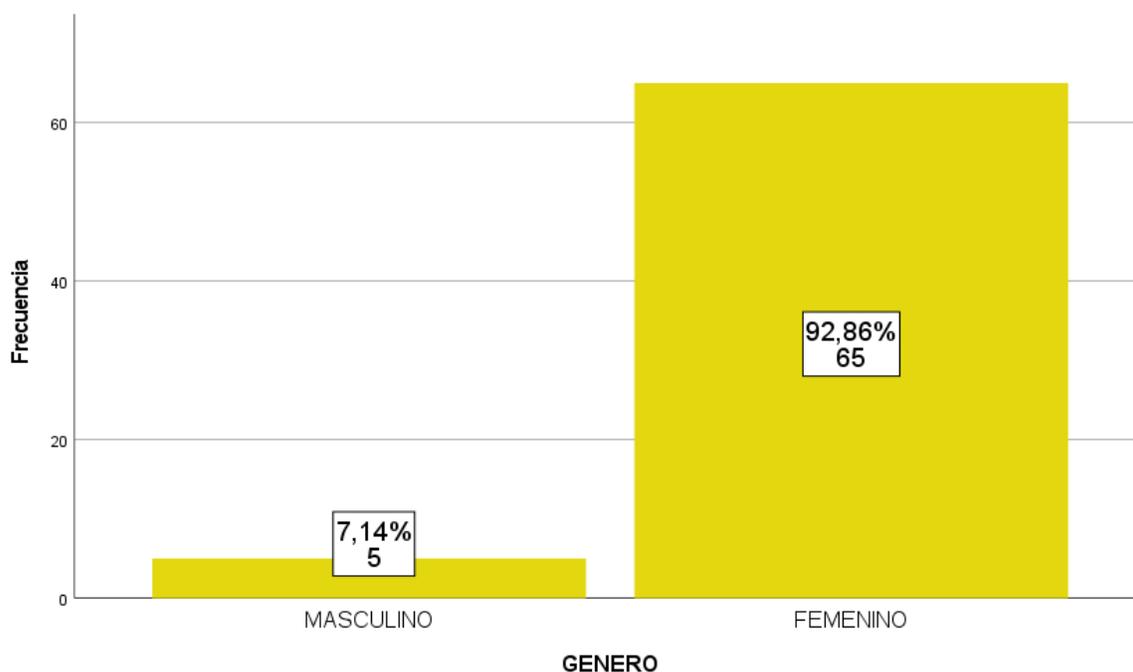
Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada en la figura N°1, se observa que 10% (3 encuestados) tienen edades comprendidas entre 20 y 30 años, mientras que el 31.43% (22 encuestados) se ubican en el rango de edad de 31 y 40 años. Por otro lado, el 27.14% (19 encuestados) tienen una edad entre el rango de 41 y 50 años, y a un número de 31.43% (22 encuestados) tienen la edad mayor a 51 años.

5.1.4 Población de estudio según su genero

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MASCULINO | 5 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | FEMENINO | 65 | 92,9 | 92,9 | 100,0 |
| Total | | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: SPSS.

Figura 2. Genero



Nota: Rango de genero de los encuestados.

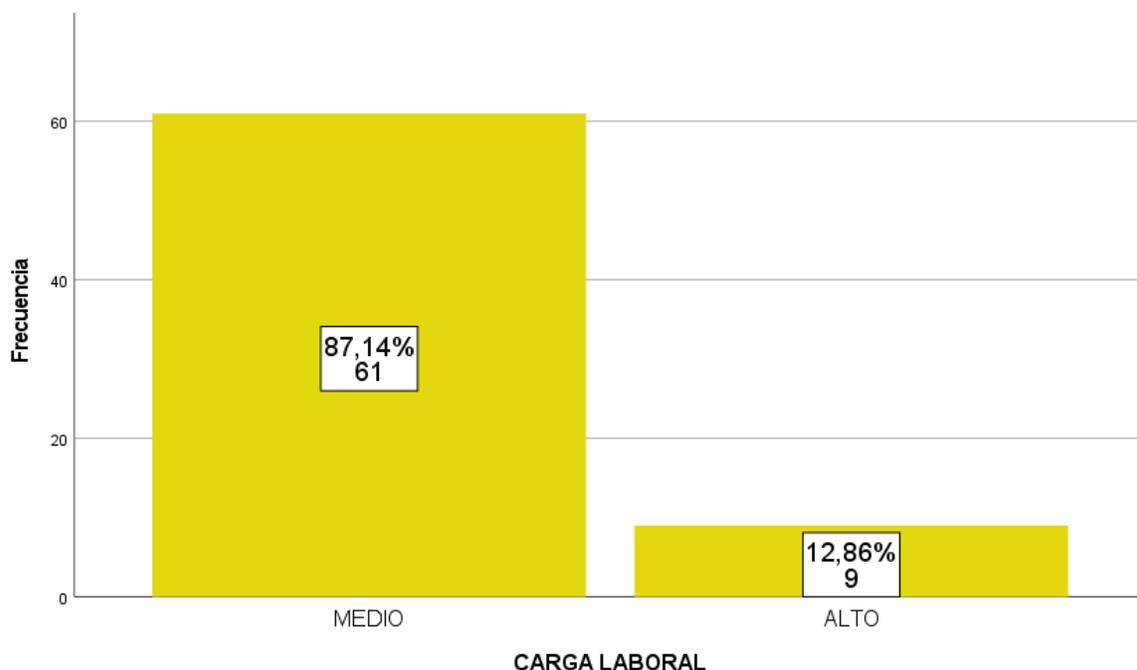
Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada en la figura N°2, se observa que 7.14% (5 encuestados) son del género masculino, mientras que el 92.86% (65 encuestados) se ubican son del género femenino.

5.1.5 Población en estudio según el análisis de la variable uno

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MEDIO | 61 | 87,1 | 87,1 | 87,1 |
| | ALTO | 9 | 12,9 | 12,9 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: SPSS.

Figura 3. Resultados de la variable uno



Nota: Rango de la población en estudio según el análisis de la variable uno

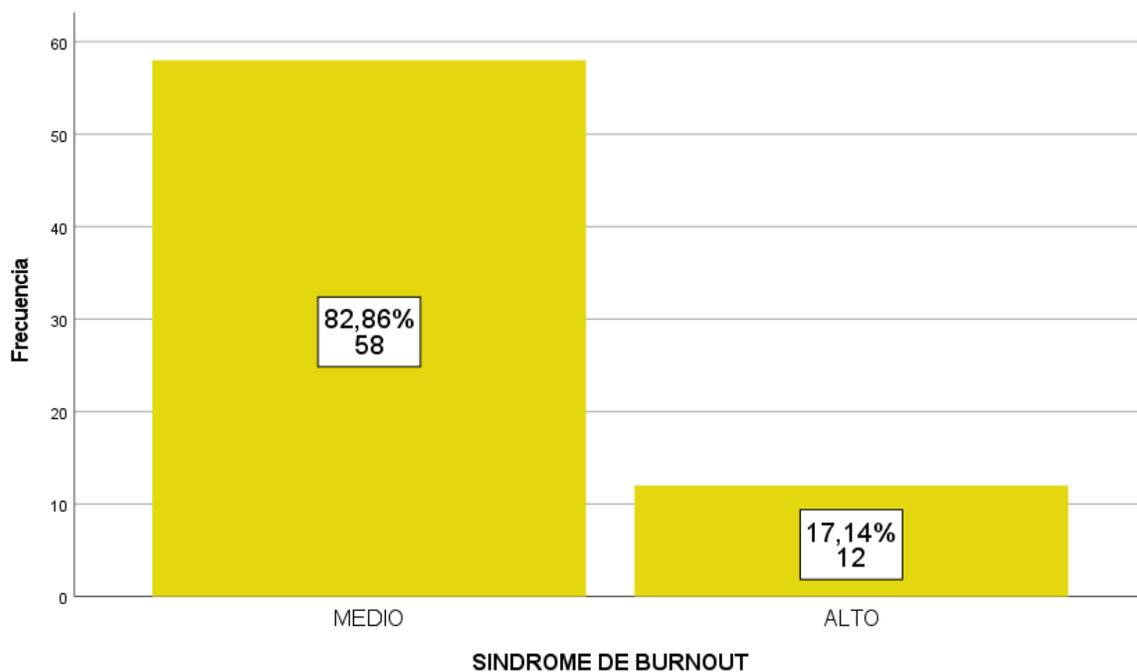
Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada en la figura N°3, se observa que 87.14% (61 profesionales) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento uno tiene una carga laboral media, mientras que el 12.86% (9 profesionales) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento uno tiene una carga laboral alta.

5.1.6 Población en estudio según el análisis de la variable dos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MEDIO | 58 | 82,9 | 82,9 | 82,9 |
| | ALTO | 12 | 17,1 | 17,1 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: SPSS.

Figura 4. Resultados de la variable dos



Nota: Rango de la población en estudio según el análisis de la variable dos

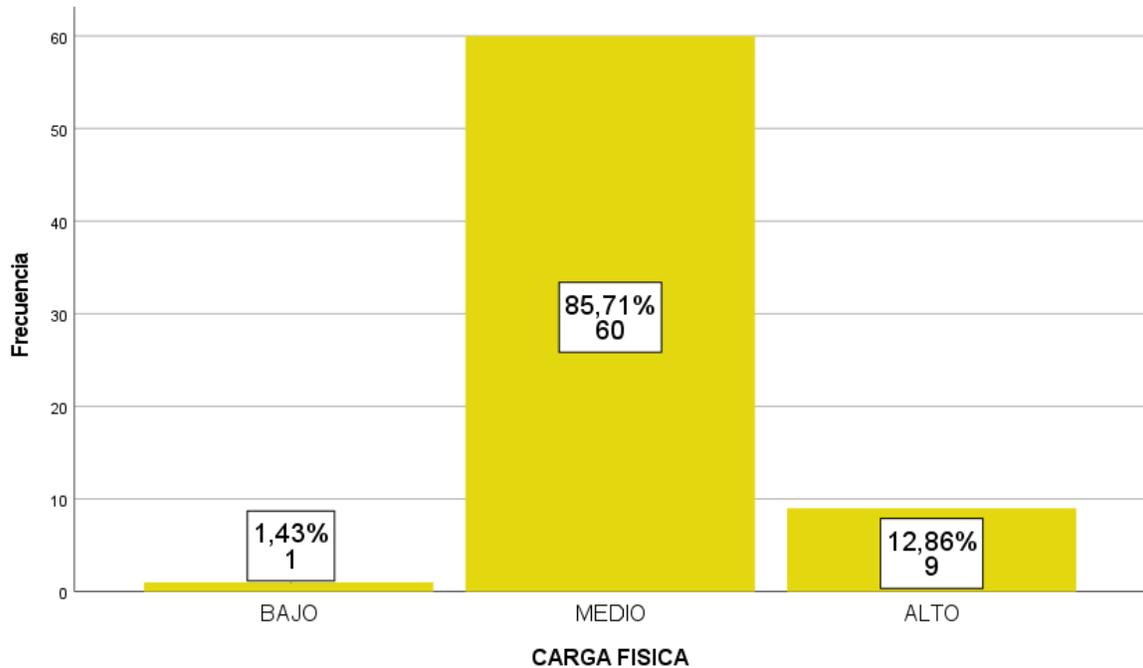
Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada en la figura N°4, se observa que 82.86% (58 profesionales) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento dos presentan el síndrome de burnout a un grado medio, mientras que el 17.14% (12 profesionales) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento dos presentan el síndrome de burnout a un grado alto

5.1.7 Población en estudio según la dimensión uno de la variable uno

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 1 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | MEDIO | 60 | 85,7 | 85,7 | 87,1 |
| | ALTO | 9 | 12,9 | 12,9 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: SPSS.

Figura 5. Resultados de la dimensión carga física



Nota: Rango de la población en estudio según la dimensión carga física

Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada en la figura N° 5, se observa que 1.43% (1 profesional) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento uno presenta una carga física baja en su centro de trabajo, mientras que el 85.71% (60 profesionales) de acuerdo a la escala de valoración del

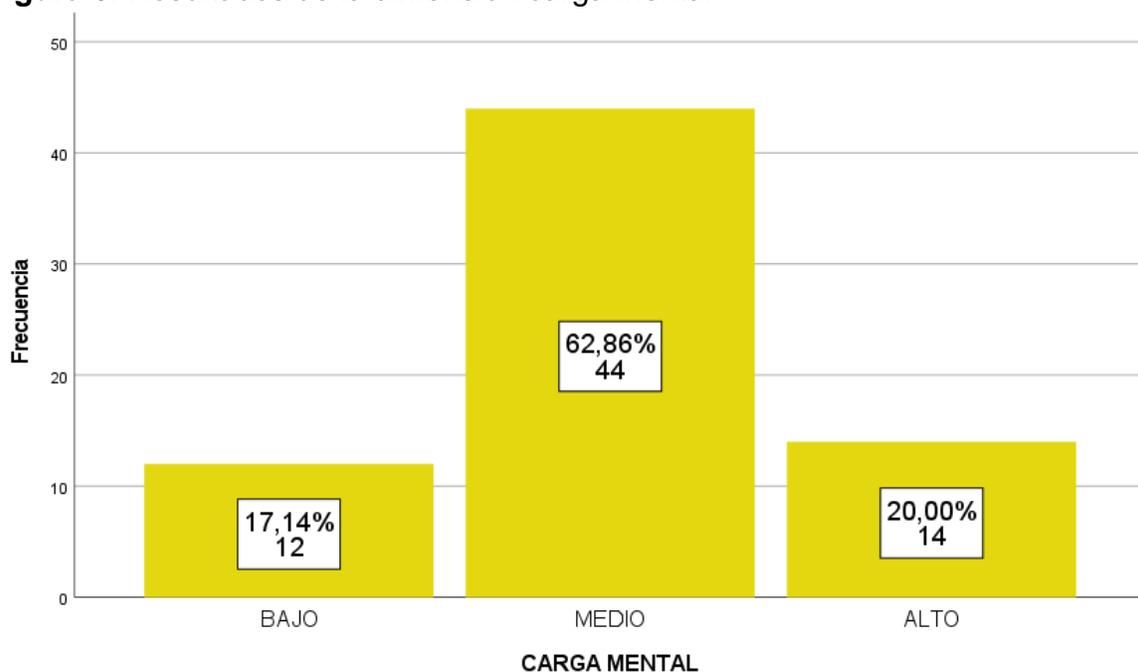
instrumento uno presenta una carga física media en su centro de trabajo, mientras que el 12.88% (9 profesionales) presentan una carga física alta.

5.1.8 Población en estudio según la dimensión dos de la variable uno

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 12 | 17,1 | 17,1 | 17,1 |
| | MEDIO | 44 | 62,9 | 62,9 | 80,0 |
| | ALTO | 14 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: SPSS.

Figura 6. Resultados de la dimensión carga mental



Nota: Rango de la población en estudio según la dimensión carga mental

Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada en la figura N°6, se observa que 17.14% (12 profesional) de acuerdo a la escala de valoración del

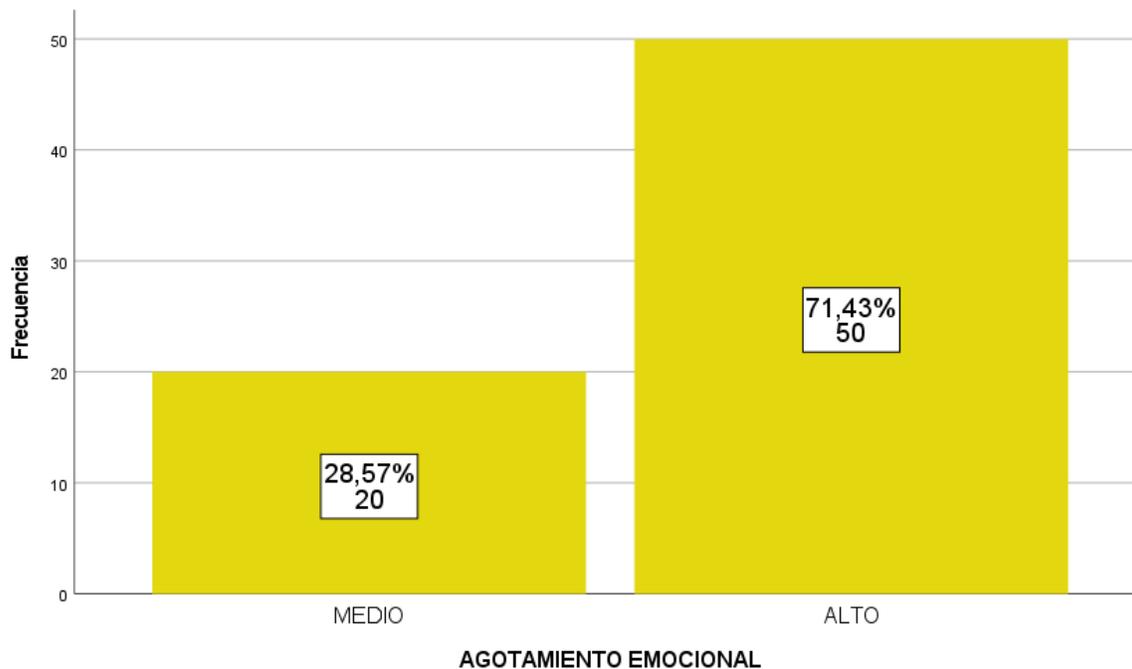
instrumento uno presenta una carga mental baja en su centro de trabajo, mientras que el 62.86% (44 profesionales) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento uno presenta una carga mental media en su centro de trabajo, mientras que el 20.00% (14 profesionales) presentan una carga mental alta.

5.1.9 Población en estudio según la dimensión uno de la variable dos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | MEDIO | 20 | 28,6 | 28,6 | 28,6 |
| | ALTO | 50 | 71,4 | 71,4 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: SPSS.

Figura 7. Resultados de la dimensión carga mental



Nota: Rango de la población en estudio según la dimensión agotamiento emocional

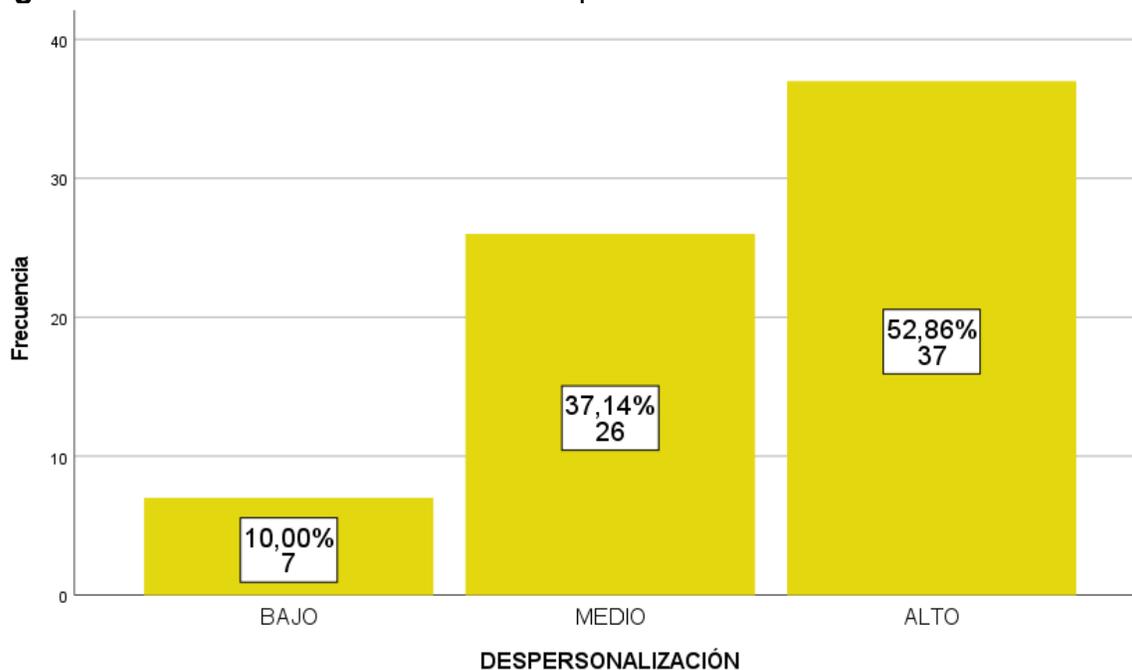
Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada en la figura N°7, se observa que 28.57% (20 profesional) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento dos presenta un agotamiento emocional medio en su centro de trabajo, mientras que el 71.43% (50 profesionales) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento dos presentan un agotamiento emocional alto su centro de trabajo.

5.1.10 Población en estudio según la dimensión dos de la variable dos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 7 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | MEDIO | 26 | 37,1 | 37,1 | 47,1 |
| | ALTO | 37 | 52,9 | 52,9 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: SPSS.

Figura 8. Resultados de la dimensión despersonalización



Nota: Rango de la población en estudio según la dimensión despersonalización

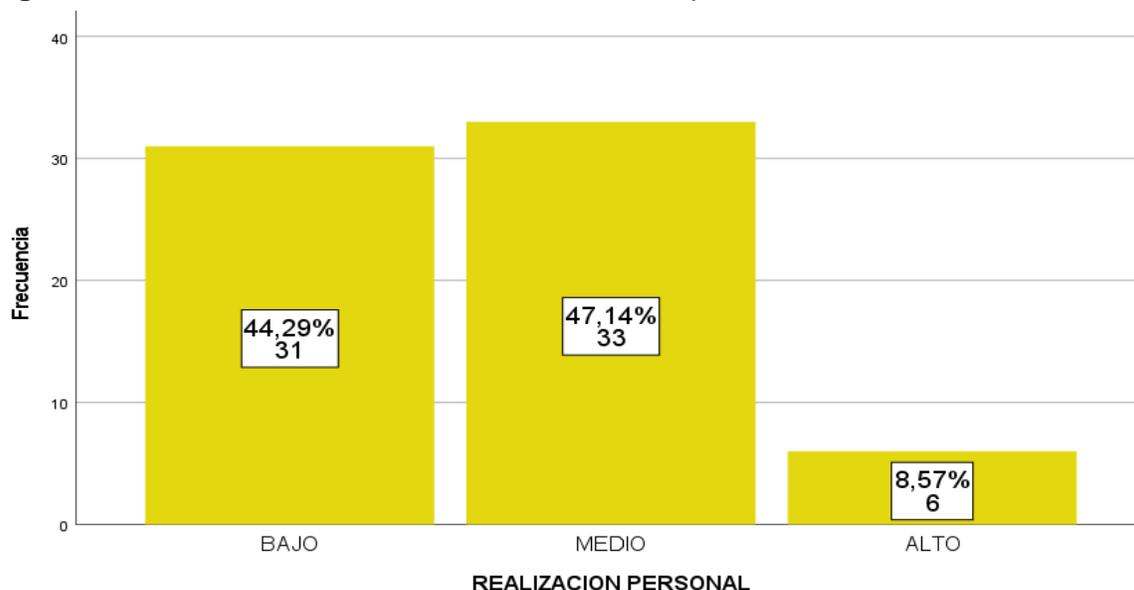
Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada en la figura N°8, se observa que 10% (7 profesional) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento dos, los profesionales presentan una despersonalización baja en su centro de trabajo, mientras que el 37.14% (26 profesionales) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento dos, los profesionales presentan una despersonalización media en su centro de trabajo, mientras que un el 52.86% (37 profesionales) presentan una despersonalización alta.

5.1.11 Población en estudio según la dimensión tres de la variable dos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 31 | 44,3 | 44,3 | 44,3 |
| | MEDIO | 33 | 47,1 | 47,1 | 91,4 |
| | ALTO | 6 | 8,6 | 8,6 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: SPSS.

Figura 9. Resultados de la dimensión realización personal



Nota: Rango de la población en estudio según la dimensión realización personal

Interpretación: De acuerdo a la información proporcionada en la figura N°9, se observa que 44.29% (31 profesional) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento dos, los profesionales evidencian que su realización personal es baja, mientras que el 47.14% (33 profesionales) de acuerdo a la escala de valoración del instrumento dos, evidencian que su realización personal es media, mientras que un el 52.86% (6 profesionales) evidencian que su realización personal es alta.

5.2. Resultados inferenciales

5.2.1 Frecuencia de datos la variable carga laboral y síndrome de burnout

| | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| | | CARGALABORAL | SINDROME DE BURNOUT |
| Rho de Spearman | CARGA LABORAL | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,354** |
| | | N | ,003 |
| | SINDROME DE BURNOUT | | 70 |
| | | | 1,000 |
| | | | , |
| | | | 70 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos procesados con software estadístico SPSS.

Interpretación. - De acuerdo con el análisis del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.354$), se puede observar una correlación de magnitud moderada entre las variables carga laboral y el síndrome de burnout. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.003$) indica una relación significativa, ya que no supera el umbral de significancia establecido en 0.01.

5.2.2 Frecuencia de dimensión carga física y agotamiento emocional

| | | Correlaciones | |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|
| | | CARGA FISICA | AGOTAMIENTO EMOCIONAL |
| Rho de Spearman | CARGA FISICA | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,321** |
| | | N | 70 |
| | AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | 1,000 |
| | | | , |
| | | | 70 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Datos procesados con software estadístico SPSS.

Interpretación. - De acuerdo con el análisis del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.321$), se puede observar una correlación de magnitud moderada entre dimensiones carga física y agotamiento emocional. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.007$) indica una relación significativa, ya que no supera el umbral de significancia establecido en 0.01.

5.2.3 Frecuencia de dimensión carga física y despersonalización

| | | Correlaciones | |
|-----------------|--------------------|----------------------------|--------------------|
| | | CARGA FISICA | DESPERSONALIZACIÓN |
| Rho de Spearman | CARGA FISICA | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,017 |
| | | N | 70 |
| | DESPERSONALIZACIÓN | | 1,000 |
| | | | , |
| | | | 70 |

Nota: Datos procesados con software estadístico SPSS.

Interpretación. - De acuerdo con el análisis del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.017$), se puede observar una correlación de magnitud moderada

entre las dimensiones carga física y despersonalización. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.0017$) podrían indicar una relación significativa, sin embargo, el valor p supera el umbral de significancia establecido de 0.05.

5.2.4 Frecuencia de dimensión carga física y realización personal

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------------|----------------------|
| | | | CARGA FISICA | REALIZACION PERSONAL |
| Rho de Spearman | CARGA FISICA | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,289* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,015 |
| | | N | 70 | 70 |
| | REALIZACION PERSONAL | | | 1,000 |
| | | | | . |
| | | | | 70 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos procesados con software estadístico SPSS.

Interpretación. - De acuerdo con el análisis del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.289$), se puede observar una correlación de magnitud moderada entre las dimensiones carga física y realización personal. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.0015$) indica una relación significativa, ya que no supera el umbral de significancia establecido en 0.05.

5.2.5 Frecuencia de dimensión carga mental y agotamiento emocional

| | | Correlaciones | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|
| | | CARGA MENTAL | AGOTAMIENTO EMOCIONAL |
| Rho de Spearman | CARGA MENTAL | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,276* |
| | | N | 70 |
| | AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | 1,000 |
| | | | ,276* |
| | | | 70 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos procesados con software estadístico SPSS.

Interpretación. - De acuerdo con el análisis del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.276$), se puede observar una correlación de magnitud moderada entre las dimensiones carga mental y agotamiento emocional. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.021$) indica una relación significativa, ya que no supera el umbral de significancia establecido en 0.05.

5.2.6 Frecuencia de dimensión carga mental y despersonalización

| | | Correlaciones | |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|--------------------|
| | | CARGA MENTAL | DESPERSONALIZACIÓN |
| Rho de Spearman | CARGA MENTAL | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,062 |
| | | N | 70 |
| | DESPERSONALIZACIÓN | | 1,000 |
| | | | ,062 |
| | | | 70 |

Nota: Datos procesados con software estadístico SPSS.

Interpretación. - De acuerdo con el análisis del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.062$), se puede observar una correlación de magnitud moderada

baja entre las variables carga mental y despersonalización. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.0065$) esto podría indicar una relación significativa, sin embargo, el p valor supera el umbral de significancia establecido de 0.05.

5.2.7 Frecuencia de dimensión carga mental y realización personal

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------------|----------------------|
| | | | CARGA MENTAL | REALIZACION PERSONAL |
| Rho de Spearman | CARGA MENTAL | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,269* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,024 |
| | REALIZACION PERSONAL | N | 70 | 1,000 |
| | | | | . |
| | | | | 70 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos procesados con software estadístico SPSS.

Interpretación. - De acuerdo con el análisis del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.269$), se puede observar una correlación de magnitud moderada entre las dimensiones carga mental y realización personal. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.024$) indica una relación significativa, ya que no supera el umbral de significancia establecido en 0.05.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

6.1.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre carga laboral y síndrome de burnout, en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Ho: No existe relación significativa entre carga laboral y síndrome de burnout, en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Decisión: Según el análisis de correlación de Spearman ($r = 0,354$), existe una correlación moderadamente fuerte entre la carga de trabajo y el síndrome de burnout. Asimismo, el análisis estadístico indica una relación significativa, ya que el valor calculado ($P = \text{Sig.} = 0,003$) no alcanza el umbral de significación fijado en 0,01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) mientras que se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Conclusión: Por tanto, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula. H_0 "Existe relación significativa entre carga laboral y síndrome de burnout, en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023".

6.1.2 Hipótesis específica

Hipótesis específica 01

Ha: Existe relación significativa entre la carga física y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la carga física y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Decisión: Según el análisis de coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.321$), se puede observar una correlación de magnitud moderada entre dimensiones carga física y agotamiento emocional. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.007$) indica una relación significativa, ya que no supera el umbral de significancia establecido en 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) mientras que se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Conclusión: En consecuencia, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula. H_0 "Existe relación significativa entre la carga física y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023".

Hipótesis específica 02

Ha: Existe relación significativa entre la carga física y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la carga física y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Decisión: Según el análisis de coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.017$), se puede observar una posible correlación de magnitud baja entre las dimensiones carga física y despersonalización. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.0017$) podrían indicar una relación significativa, sin embargo, el valor p supera el umbral de significancia establecido de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a).

Conclusión: En consecuencia, se concluye en respaldar la hipótesis nula H_0 y rechazar la hipótesis alternativa H_a . “No existe relación significativa entre la carga física y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

Hipótesis específica 03

Ha: Existe relación significativa entre la carga física y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la carga física y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Decisión: Según el análisis de coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.289$), se puede observar una correlación de magnitud moderada baja entre las dimensiones carga física y realización personal. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.0015$) indica una relación significativa, ya que no supera el umbral de significancia establecido en 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) mientras que se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Conclusión: En consecuencia, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula. H_0 “Existe relación significativa entre la carga física y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

Hipótesis específica 04

Ha: Existe relación significativa entre la carga mental y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la carga mental y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Decisión: Según el análisis de coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.276$), se puede observar una correlación de magnitud moderada entre las dimensiones carga mental y agotamiento emocional. Asimismo, el valor

calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.021$) indica una relación significativa, ya que no supera el umbral de significancia establecido en 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) mientras que se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Conclusión: En consecuencia, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula. H_0 “Existe relación significativa entre la carga mental y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

Hipótesis específica 05

Ha: Existe relación significativa entre la carga mental y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023

Ho: No existe relación significativa entre la carga mental y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Decisión: Según el análisis coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.062$), se puede observar una posible correlación de magnitud moderada baja entre las variables carga mental y la despersonalización. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.0065$) esto podría indicar una relación significativa, sin embargo, el p valor supera el umbral de significancia

establecido de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a).

Conclusión: En consecuencia, se concluye en respaldar la hipótesis nula H_0 y rechazar la hipótesis alternativa H_a . “No existe relación significativa entre la carga mental y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

Hipótesis específica 06

Ha: Existe relación significativa entre la carga mental y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la carga mental y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023.

Decisión: Según el análisis de coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.269$), se puede observar una correlación de magnitud moderada entre las dimensiones carga mental y realización personal. Asimismo, el valor calculado en el análisis estadístico ($P = \text{Sig.} = 0.024$) indica una relación significativa, ya que no supera el umbral de significancia establecido en 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) mientras que se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Conclusión: En consecuencia, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 “Existe relación significativa entre la carga mental y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

6.2. **Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

Los resultados obtenidos en la investigación indican que “Existe relación significativa entre carga laboral y síndrome de burnout, en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”. Según el análisis de correlación de Spearman ($r = 0,354$), existe una correlación moderadamente fuerte entre la carga de trabajo y el síndrome de burnout. Asimismo, el análisis estadístico indica una relación significativa, ya que el valor calculado ($P = \text{Sig.} = 0,003$) no alcanza el umbral de significación fijado en 0,01. Estos resultados concuerdan con los de Arana L. (2022) donde los resultados muestran que el 94,5% de los encuestados cree que existe un grado moderado de estrés laboral, y el 74,4% cree que existe un nivel moderado de síndrome de burnout. Además, se ha demostrado que el síndrome de burnout aumenta con el estrés laboral.

Los resultados obtenidos apoyan los hallazgos de Salgado y Leria (2020) de que el burnout existe en grado moderado y medio, siendo la edad y el estado civil expuestos como factores protectores. Los resultados muestran que el 82,86% (58 profesionales) según la escala de evaluación del instrumento dos presentan síndrome de burnout en grado medio, mientras que el 17,14% (12

profesionales) según la escala de evaluación del instrumento dos presentan síndrome de burnout en grado alto.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

La Universidad ha establecido políticas y procedimientos para facilitar la colaboración entre estudiantes y profesores a lo largo de la fase de enseñanza secundaria. Cada estudiante ha demostrado un alto nivel de profesionalidad al comprometerse firmemente a seguir estas directrices a lo largo de su programa de maestría, lo que ha dado lugar a logros sobresalientes.

El estudio ha progresado de acuerdo con las directrices predeterminadas. Se ha prestado especial atención a la exactitud de los créditos de autor, la disponibilidad de datos de referencia y la regularidad de las actualizaciones de contenido. Esto significa que la información presentada en este estudio es novedosa, no se ha presentado en ningún otro lugar y presenta pocas características con otros trabajos publicados. Como jóvenes profesionales, reconocemos que el aprendizaje es un proceso continuo y damos prioridad a la adquisición de experiencia práctica y a la curiosidad intelectual.

Nos comprometemos a aprovechar al máximo cada oportunidad de crecer personal y profesionalmente aplicando lo que hemos aprendido en clase y predicando con el ejemplo en los campos que hemos elegido. Garantizamos absolutamente la exactitud y objetividad de la información proporcionada en este estudio. Se ha comprobado la exactitud de todas las descripciones y se han interpretado a la luz de las normas académicas. El duro trabajo de los autores garantiza la fiabilidad de los datos recogidos y presentados aquí. Toda la información se ha mantenido confidencial, y todos los autores citados en la bibliografía han sido debidamente reconocidos.

VII. CONCLUSIONES

1.- En relación a la carga laboral y el síndrome de burnout, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 “Existe relación significativa entre carga laboral y síndrome de burnout, en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

2.- En relación a la carga física y el agotamiento emocional, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 “Existe relación significativa entre la carga física y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

3.- En referencia a la carga física y despolarización, se concluye en respaldar la hipótesis nula H_0 y rechazar la hipótesis alternativa H_a . “No existe relación significativa entre la carga física y despolarización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

4.- En relación a la carga física y la realización personal, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 “Existe relación significativa entre la carga física y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

5.- En referencia a la carga mental y el agotamiento emocional, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 “Existe relación significativa entre la carga mental y el agotamiento emocional en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

6.- En referencia a la carga mental y despolarización, se concluye en respaldar la hipótesis nula H_0 y rechazar la hipótesis alternativa H_a . “No existe relación significativa entre la carga mental y despersonalización en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

7.- En referencia a la carga mental y la realización personal, se concluye en respaldar la hipótesis alterna H_a y rechazar la hipótesis nula H_0 “Existe relación significativa entre la carga mental y la realización personal en el personal de salud del servicio de emergencia del centro de salud de Talavera, de la provincia de Andahuaylas, en el año 2023”.

VIII. RECOMENDACIONES

1.- Dada la relación entre la carga de laboral y el síndrome de burnout encontrada en el personal sanitario de los servicios de urgencias, se aconseja implementar estrategias de gestión del trabajo y apoyo psicológico, así como tener en cuenta cambios en la forma de distribuir las tareas, para disminuir el riesgo de burnout.

2.- Se aconseja establecer programas de bienestar que incluyan actividad física, pausas activas y medidas ergonómicas para aliviar el efecto de la carga física sobre la salud mental, a la luz de la considerable asociación entre la carga de trabajo físico y el desgaste emocional entre los profesionales sanitarios.

3.- Aunque no se observó una relación perceptible entre la carga de trabajo físico y la despolarización, se aconseja vigilar la conexión y llevar a cabo más investigaciones para comprender mejor los elementos que pueden conducir a la despersonalización en los trabajadores sanitarios.

4.- Se aconseja fomentar un equilibrio entre la carga física y realización personal, dado que se encontró una correlación sustancial entre la carga de trabajo físico y la realización personal. Esto ayudará a los profesionales sanitarios a sentirse más realizados y satisfechos.

5.- Dada la correlación entre carga mental y agotamiento emocional, se recomienda poner en práctica la formación en gestión del estrés, la limitación de tareas y el acceso a servicios de apoyo psicológico como formas de disminuir la sobrecarga cognitiva.

6.- Se aconseja estudiar cómo otras variables, como el lugar de trabajo y las interacciones en equipo, podrían afectar a la despersonalización, aunque no se haya descubierto un vínculo concluyente entre la carga mental y la despolarización.

7.- Dada la correlación entre la carga mental y la realización personal, se aconseja emplear estrategias que apoyen la autonomía, el reconocimiento y el crecimiento profesional de los profesionales sanitarios, mejorando así su bienestar y satisfacción laboral.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aceves GAG, López MÁC, Jiménez SM, Serratos FF, Campos J de JS. Síndrome de burnout. Arch Neurocienc. 2006;11(4):305-9.
2. Juárez García A. Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. Liberabit. julio de 2014;20(2):199-208.
3. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. Med Leg Costa Rica. marzo de 2015;32(1):119-24.
4. Olivares Faúndez V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Cienc Amp Trab. abril de 2017;19(58):59-63.
5. López-Morales A, González-Velázquez F, Morales-Guzmán MI, Espinoza-Martínez CE. Síndrome de burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas. Rev Médica Inst Mex Seguro Soc. 2007;45(3):233-42.
6. Liu X, Chen J, Wang D, Li X, Wang E, Jin Y, et al. COVID-19 Outbreak Can Change the Job Burnout in Health Care Professionals. Front Psychiatry. 2020;11:563781.
7. Zhang Y, Wang C, Pan W, Zheng J, Gao J, Huang X, et al. Stress, Burnout, and Coping Strategies of Frontline Nurses During the COVID-19 Epidemic in Wuhan and Shanghai, China. Front Psychiatry. 2020;11:565520.
8. García-Molina C, Satorres-Pérez M, Crespo-Mateos AP, Quesada Rico JA, García-Soriano L, Carrascosa-Gonzalvo S, et al. Prevalencia del síndrome de

burnout en profesionales de medicina y enfermería de Atención Primaria en centros de salud acreditados para Formación Sanitaria Especializada de dos áreas de salud de Alicante. Rev Clínica Med Fam. 2022;15(1):35-9.

9. Aleman M. prevalencia del síndrome de burnout en médicos clínicos generalistas y de familia que realizan asistencia clínica de pacientes adulto. Buenos Aires: hospital de clínicas «Jose de San Martín», Medicina interna.; 2005 mar p. 47.
10. Bocanegra Quispe VN, Leyton Rivalles WJ. Síndrome de Burnout en Latinoamérica: Una revisión sistemática [Internet]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 22 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54980>
11. Quiroz Carrasco JM. Frecuencia del Síndrome de Burnout en Trabajadores del Centro de Salud Metropolitano del MINSA En Tacna – 2018 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2018 [citado 16 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28776>
12. Águila Silvera SH, Pariona Ccahuana N. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud de San Jerónimo, 2021 [Internet]. Universidad Tecnológica de los Andes; 2022 [citado 16 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/350>
13. Cooper CL. Theories of Organizational Stress. OUP Oxford; 1998. 298 p.
14. Alligood MR, Tomey AM. Modelos y teorías en enfermería. Elsevier Health Sciences; 2018. 618 p.

15. García-Molina C, Satorres-Pérez M, Crespo-Mateos AP, Quesada Rico JA, García-Soriano L, Carrascosa-Gonzalvo S, et al. Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de medicina y enfermería de Atención Primaria en centros de salud acreditados para Formación Sanitaria Especializada de dos áreas de salud de Alicante. *Rev Clínica Med Fam.* 2022;15(1):35-9.
16. Vinueza-Veloz AF, Aldaz-Pachacama NR, Mera-Segovia CM, Pino-Vaca DP, Tapia-Veloz EC, Vinueza-Veloz MF. Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19 [Internet]. *SciELO Preprints*; 2020 [citado 16 de abril de 2023]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/708>
17. Arana Alvarez LA. Sobrecarga laboral y Síndrome de Burnout en el personal de salud de un Hospital de Tumbes, 2022 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2023 [citado 16 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107460>
18. Salgado-Roa JA, Lería-Dulčić FJ. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Univ Salud.* abril de 2020;22(1):6-16.
19. Rendón Montoya MS, Peralta Peña SL, Hernández Villa EA, Hernández Pedroza RI, Vargas MR, Favela Ocaño MA. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enferm Glob.* 18 de junio de 2020;19(3):479-506.

20. Cosio Dueñas H, Valderrama Mamani YR, Lazo Otazú L, Holgado Canales MG, Cosio Dueñas H, Valderrama Mamani YR, et al. Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú. *Rev Costarric Salud Pública*. diciembre de 2019;28(2):199-212.
21. Brescia SC. LA RELACIÓN ENTRE EL BURNOUT Y EL WORK ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE SALUD.
22. Bakker AB, Demerouti E, Sanz-Vergel AI. Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach. *Annu Rev Organ Psychol Organ Behav*. 2014;1(1):389-411.
23. Ramírez JAR, Araiza AG, Anaya EV. Síndrome de burnout en docentes. *IE Rev Investig Educ REDIECH*. 3 de abril de 2017;8(14):45-67.
24. Rodríguez NS. Burnout y problemas externalizantes en docentes de nivel primario y secundario de escuelas públicas [Internet]. [Paraná]: Universidad Católica Argentina; 2016. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/burnout-problemas-externalizantes.pdf>
25. Díaz Bambula F, Gómez IC. Research on burnout from 2000 to 2010 in Latin America. *Psicol Desde El Caribe*. 15 de enero de 2016;33(1):113-31.
26. Aceves GAG. Síndrome de burnout. 2006;11(4).
27. Torralbas Fitz A de L. Síndrome burnout. Un acercamiento al tema [Internet]. *psiquiatria.com*. 2015 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/sindrome-burnout-un-acercamiento-al-tema>

28. LOPEZ ROSETTI D. ESTRES, EPIDEMIA DEL SIGLO XXI: COMO ENTENDERLO, ENTENDERSE Y VEN CERLO | DANIEL LOPEZ ROSETTI | Casa del Libro [Internet]. 4.^a ed. LUMEN HUMANITAS; 2003 [citado 17 de abril de 2023]. 252 p. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-estres-epidemia-del-siglo-xxi-como-entenderlo-entenderse-y-ven-cerlo/9789870005438/1084527>
29. Calcina C, Marina L. Síndrome de burnout y clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes Azángaro, periodo 2016. Univ Nac Altiplano [Internet]. 24 de septiembre de 2020 [citado 17 de abril de 2023]; Disponible en: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3275086>
30. Bayro Salvador V, Pariona Salcedo BF. Síndrome de Burnout comparativo en Obstetras que laboran en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo – 2018. [Internet]. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2018 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/122>
31. Ayala Cárdenas E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011 [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/12861>

32. Abbasi TF. Impact of Work Overload on Stress , Job Satisfaction , and Turnover Intentions with Moderating Role of Islamic Work Ethics. Manag Stud Econ Syst. 2015;2(1):27-37.
33. Cortaza Ramírez L, Francisco Torres MD. Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz. México. Rev iberoam Educ investi Enferm. 2014;4(1):6-20.
34. Blanco E. Sentirse vacío [Internet]. Persum Psicólogos Oviedo, Asturias. 2020 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <https://psicologosoviedo.com/especialidades/depresion/sentirse-vacio/>
35. Honrubia L. Vacío emocional: qué es y cómo llenarlo correctamente. ★ Psicología [Internet]. Psicólogos en Valencia - Psicólogos en Valencia Centro - Centro Serendipia. 2021 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <https://psicoterapiaserendipia.com/vacio-emocional-como-llenarlo/>
36. GARCÍA PRADO E. Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios [Internet]. 2.^a ed. Paraninfo; 2022 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428345170/mf1792_2---gestion-de-la-prevencion-de-riesgos-laborales-en-pequenos-negocios
37. Íñigo Murga, Vicente Lafuente J. De la neurastenia a la enfermedad postesfuerzo: evolución de los criterios diagnósticos del síndrome de fatiga crónica/encefalomielitis miálgica [Internet]. Logotipo de NIH NLM. 2019 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6945124/>

38. Gutiérrez JM. Carga mental y ladrones de atención (II). Gest Práctica Riesgos Laborales Integr Desarro Gest Prev. 2018;(165):5-7.
39. Dell PF. Depersonalization: A New Look at a Neglected Syndrome, by M. Sierra. J Trauma Dissociation [Internet]. 10 de junio de 2011 [citado 17 de abril de 2023]; Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15299732.2011.573763>
40. Malande N. PREVALENCIA DE BURNOUT EN DOCENTES DE NIVEL SECUNDARIO. Revista de Psicología [Internet]. 2019 [citado 17 de abril de 2023];15(29). Disponible en: <https://erevistas.uca.edu.ar/index.php/RPSI/article/view/2113>
41. Ávila Morales JC. La deshumanización en medicina. Desde la formación al ejercicio profesional. IATREIA. 2017;30(2):216-29.
42. Pfeiffer ML. Bioética y derechos humanos: una relación necesaria - UNESCO Biblioteca Digital. Revista Redbioética/UNESCO [Internet]. 2000 [citado 17 de abril de 2023];2(4). Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000226683>
43. Bonillo M. Sentimiento de culpa: Aprende a liberarte | Área Humana [Internet]. [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.areahumana.es/sentimiento-de-culpa/>
44. Haro-Solís I, García-Cabrero B, Reidl-Martínez LM. EXPERIENCIAS DE CULPA Y VERGÜENZA EN SITUACIONES DE MALTRATO ENTRE IGUALES EN ALUMNOS DE SECUNDARIA.

45. García VV, Catalán Méndez VG. Construcción de identidad en adolescentes con Síndrome de Down. [Internet] [other]. Universidad de San Carlos de Guatemala; 2010 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/12660/>
46. Molina Narezo GM, Palomino Huilcahua L. “SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SANTA TERESA, DURANTE MARZO – JUNIO DEL 2021”. Univ Autónoma Ica [Internet]. 24 de julio de 2021 [citado 17 de abril de 2023]; Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1137>
47. CHAMBI TAPIA JM. Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paucarpata en el año 2018 [Internet] [para optar el Título Profesional de Licenciada en Relaciones Industriales.]. [AREQUIPA – PERÚ]: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA; 2018 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7413>
48. Kotler P. Dirección de Mercadotecnia : Análisis, Planeación, Implementación y Control [Internet]. Magíster en Administración - Tiempo Parcial 29, ESAN; 2001 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <https://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/handle/123456789/403>
49. Huacho Felix, Barrientos Pozo María Elena; Síndrome de Burnout y clima laboral de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito Los Andes

- Cotarusi Aymaraes agencia Abancay, 2018 [Internet]. [Apurímac]: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; 2021 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/911>
50. Ramírez Roja AL, Benítez Guadarrama JP. Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. Acta Univ. 30 de diciembre de 2012;22(8):33-42.
51. Pizarro B, Benavides C. Desarrollar la Autoestima de nuestros hijos: Tarea familiar imprescindible [Internet]. 2da ed. 2015. Disponible en: <http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/familias/ValoresEticaYDesarrolloSocioemocional/Fichas/Desarrollar-la-autoestima-de-nuestros-hijos.pdf>
52. Bongiorno. Autoestima y rendimiento académico. [Internet]. [Buenos Aires-Argentina]: Universidad de Buenos Aires; 2015 [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-0922_BongiorniPA
53. Guerrero Hernández LR, Manrique Rosas CI, Huamán Sialer C del R. Carga laboral y actitud del profesional de enfermería hacia el familiar del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos adultos de una clínica privada. 2017 [citado 17 de abril de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/718>

54. Yalta Gomez VM. Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Octubre - Noviembre 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 17 de abril de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12064>
55. Instituto de seguridad y salud laboral. Prevencion de riesgos ergonomico [Internet]. Confederacion regional de organizaciones organizacionales de Murcia; Disponible en: <https://portal.croem.es/prevergo/formativo/1.pdf>
56. Nogareda Cuixart C. NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Cent Nac CONDICIONES Trab - Barc.
57. Nixon AE, Mazzola JJ, bauer jeremy, Krueger JR, Spector PE. ¿El trabajo puede enfermarte? Un metanálisis de las relaciones entre los factores estresantes del trabajo y los síntomas físicos. Taylor Francis. 2011;25(1):1-22.
58. EcuRed. Carga mental - EcuRed [Internet]. EcuRED. [citado 17 de abril de 2023]. Disponible en: https://www.ecured.cu/Carga_mental
59. Maliza Cerezo GC, Bastidas Vaca CA. Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018. | Ciencia Digital [Internet]. 2018 [citado 17 de abril de 2023];3(3). Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/768>
60. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones [Internet]. 9.ª ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA

EDITORES, S.A. DE C.V; Disponible en:
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

61. Villanueva ER. Cómo mejorar tus habilidades sociales [Internet]. 4.^a ed. ACDE EDICIONES; 2015 [citado 19 de abril de 2023]. Disponible en:
<https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>

62. Mosquera, N, Dictinia F. LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2018 [Internet]. UNIVERSIDAD DE HUÁNUCOLAS; 2018 [citado 19 de abril de 2023]. Disponible en:
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1281;jsessionid=A6348F0CF82630994A79CD4206714760>

63. Farooq Abbasi T. Impact of Work Overload on Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intentions with Moderating Role of Islamic Work Ethics. Manag Stud Econ Syst. 1 de julio de 2015;2(1):27-37.

64. Nieto NTE. TIPOS DE INVESTIGACIÓN. Brought You CORE [Internet]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

65. Ñaupas Paitán H, Mejía Mejía E, Novoa Ramírez E, Villagomez. Páucar A. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis [Internet]. 5a. Bogotá: Ediciones de la U; 2014 [citado 17 de abril de 2023]. (Educación). Disponible en:

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

66. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M del P. Metodología de la investigación [Internet]. 6ta ed. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

ANEXO 1

CUESTIONARIO-CARGA LABORAL

Lea de manera cuidadosa cada ítem del instrumento, luego marque la alternativa que crea correspondiente, de manera sincera.

| N | Carga física | Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 1 | El trabajo permite cambiar la posición de pie-sentado. | | | | | |
| 2 | Mantiene la columna en una postura adecuada de pie o sentado | | | | | |
| 3 | Mantiene los brazos por debajo del nivel de los hombros durante la jornada laboral. | | | | | |
| 4 | El trabajo exige desplazamiento de un lugar a otro. | | | | | |
| 5 | Los desplazamientos ocupan un tiempo inferior de la jornada laboral | | | | | |
| 6 | Se realizan desplazamientos con cargas menores a 2 kg. | | | | | |
| 7 | El trabajo exige realizar un esfuerzo muscular frecuente. | | | | | |
| 8 | Para realizar las tareas se utiliza solo la fuerza de las manos. | | | | | |
| 9 | Se cuenta con la información necesaria para el desempeño de las tareas | | | | | |
| 10 | Si se manipulan cargas estas son menores a 3 kilos | | | | | |
| 11 | Los pesos que deben manipularse son menores a 25 kg. | | | | | |
| 12 | El peso de la carga permite movilizar con facilidad | | | | | |
| 13 | El tamaño de la carga permite movilizar con facilidad. | | | | | |
| 14 | El entorno se adapta al tipo de esfuerzo que debe realizarse | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------|---|--|--|--|--|--|
| 15 | Se ha informado al trabajador sobre la correcta manipulación de cargas. | | | | | |
| 16 | Se manipula el manejo de las cargas de manera correcta | | | | | |
| Carga mental | | | | | | |
| 17 | El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado | | | | | |
| 18 | Debe mantenerse la atención al menos la mitad del tiempo o solo de forma parcial. | | | | | |
| 19 | El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral | | | | | |
| 20 | Se puede cometer algún error sin que provoque daños sobre otras personas | | | | | |
| 21 | El ritmo de trabajo es por causas externas | | | | | |
| 22 | El ritmo de trabajo es fácilmente realizado por un trabajador con experiencia | | | | | |
| 23 | El trabajo se basa en los procesos de información. | | | | | |
| 24 | La información se percibe correctamente | | | | | |
| 25 | Se entiende con facilidad los procedimientos establecidos | | | | | |
| 26 | La cantidad de información que se recibe es razonable. | | | | | |
| 27 | La información es sencilla, se evita la memorización excesiva de datos. | | | | | |
| 28 | El diseño de trabajo es adecuado a la acción requerida | | | | | |
| 29 | El trabajador tiene la experiencia o conoce los procedimientos y los equipos. | | | | | |
| 30 | El trabajo suele realizarse sin interrupciones | | | | | |
| 31 | El entorno físico facilita el desarrollo de la tarea. | | | | | |

ANEXO 2

CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT

DATOS GENERALES

Edad.....

Sexo: M () F ()

Marque con un Aspa "(x)" en uno de casilleros de acuerdo la opción que crea conveniente y utilice la siguiente escala de valores.

| | | | | | | |
|-------|----------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| Nunca | Pocas veces al año o menos | Una vez al mes o menos | Unas pocas veces al mes | Una vez a la semana | Pocas veces a la semana | Todos los días |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| VARIABLE 1: SINDROME BURNOUT | | | | | | | | |
|--|--|----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ITEMS | | Escala de Valoración | | | | | | |
| Dimensión 1: Agotamiento Emocional. | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | | | | | | | |
| 2 | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo | | | | | | | |
| 3 | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar | | | | | | | |
| 4 | Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo | | | | | | | |
| 5 | Me siento agotado por mi trabajo | | | | | | | |
| 6 | Me siento frustrado por mi trabajo | | | | | | | |
| 7 | Creo que estoy trabajando demasiado | | | | | | | |
| 8 | Trabajar directamente con personas me produce estrés | | | | | | | |
| 9 | Me siento acabado | | | | | | | |
| Dimensión 2: Despersonalización | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10 | Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales | | | | | | | |
| 11 | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 12 | Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente | | | | | | | |
| 13 | Realmente no me preocupa lo que ocurre a mis pacientes | | | | | | | |
| 14 | Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas | | | | | | | |
| Dimensión 3: Realización personal | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15 | Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes | | | | | | | |
| 16 | Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes | | | | | | | |
| 17 | Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas | | | | | | | |
| 18 | Me siento muy activo | | | | | | | |
| 19 | Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis pacientes | | | | | | | |
| 20 | Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes | | | | | | | |
| 21 | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión | | | | | | | |
| 22 | En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma | | | | | | | |

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado **“SÍNDROME DE BURNOUT Y CARGA LABORAL, EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO DE SALUD DE TALAVERA, DISTRITO DE TALAVERA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS, EN EL AÑO 2023”**, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable.

El estudio consiste en realizarle ciertas preguntas mediante dos cuestionarios relacionadas al síndrome burnout y la carga laboral dentro de las cuales le tomará responder un aproximado de 10 minutos, el proceso del manejo de los datos será estrictamente confidencial, la no participación o participación del estudio no afecta en nada los vínculos con los servicios de salud de su localidad.

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académicos.

Nombre de las investigadoras: Xiomara Alvares Mendoza, Luzmila Huamán Guizado

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente acepto el consentimiento para ser partícipe de dicho estudio.

Firma del participante

ANEXO 4

BASE DE DATOS

| VARIABLE | | | SINDROME DE BURNOUT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|----|---|-----------------------|------|------|----|----|----|----|-----|--------------------|-----|-----|----|-----|-----|----------------------|-----|----|----|----|-----|-----|
| | | | AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | | | | | | | DESPERSONALIZACION | | | | | | REALIZACION PERSONAL | | | | | | |
| | | | N° persona | edad | sexo | p1 | p2 | p3 | p6 | p13 | p14 | p16 | p20 | p5 | p10 | p11 | p15 | p22 | p4 | p7 | p9 | p12 | p17 |
| 1 | 47 | F | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 0 | 0 | 3 | 5 | 0 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 6 | 6 |
| 2 | 32 | F | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 5 | 0 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 6 | 6 |
| 3 | 38 | F | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 5 | 0 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 6 | 6 |
| 4 | 47 | F | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 0 | 4 | 5 | 5 | 3 | 6 | 3 | 6 | 6 |
| 5 | 51 | F | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 | 5 | 6 | 1 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 6 | 39 | F | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 6 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 7 | 47 | F | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 0 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 32 | M | 5 | 4 | 3 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 6 | 6 | 6 | 2 | 6 | 4 | 5 | 5 |
| 9 | 29 | F | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 4 | 6 | 6 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 10 | 45 | F | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 6 | 0 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 0 | 6 |
| 11 | 51 | F | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | 0 | 1 | 2 | 6 | 1 | 5 | 3 | 6 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 |
| 12 | 41 | F | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 6 | 1 | 3 | 5 |
| 13 | 28 | F | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 0 | 2 | 0 | 5 | 0 | 2 | 4 | 6 | 3 | 2 | 5 | 0 | 4 |
| 14 | 50 | F | 5 | 4 | 4 | 4 | 0 | 5 | 0 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 |
| 15 | 50 | F | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 2 | 0 | 6 | 3 | 5 | 3 | 6 | 1 | 0 | 2 |
| 16 | 34 | F | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 0 | 3 | 6 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 17 | 31 | F | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 6 | 1 | 6 | 4 | 4 | 2 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 18 | 41 | F | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 0 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 |
| 19 | 30 | F | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 4 | 0 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 0 | 5 |
| 20 | 33 | F | 4 | 5 | 2 | 5 | 0 | 4 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 0 | 5 |
| 21 | 37 | F | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 0 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 6 | 3 | 0 | 5 |
| 22 | 46 | F | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 4 | 6 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 |
| 23 | 39 | F | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 6 | 5 | 2 | 2 | 3 | 0 | 6 |
| 24 | 29 | F | 5 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 6 |
| 25 | 37 | F | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 4 | 6 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 26 | 45 | F | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 3 | 5 | 2 | 1 | 0 | 0 | 6 | 1 | 4 | 6 | 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 27 | 58 | F | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 6 | 1 | 5 | 5 | 6 | 3 | 5 | 2 | 6 | 5 |
| 28 | 46 | F | 4 | 4 | 5 | 3 | 0 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 6 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 6 | 1 | 6 | 5 |
| 29 | 46 | F | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 0 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 30 | 32 | F | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 0 | 1 | 5 | 5 | 6 | 4 | 5 | 2 | 6 | 1 | 0 | 5 |
| 31 | 35 | M | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 0 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 2 | 3 | 6 |
| 32 | 58 | F | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 0 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 0 | 5 |
| 33 | 37 | F | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 0 | 6 | 0 | 5 | 4 | 4 | 2 | 6 | 1 | 2 | 6 |
| 34 | 32 | F | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 6 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 |
| 35 | 56 | F | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 6 | 2 | 5 | 4 | 6 | 3 | 5 | 4 | 3 | 6 |
| 36 | 58 | F | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 37 | 63 | F | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 0 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 38 | 59 | F | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 1 | 0 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 | 6 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 6 |
| 39 | 63 | F | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 6 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 40 | 58 | F | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 6 | 5 |
| 41 | 62 | F | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 5 | 6 | 3 | 4 | 5 | 3 | 6 | 6 |
| 42 | 43 | F | 4 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 0 | 0 | 5 | 6 | 2 | 6 | 6 | 4 | 2 | 3 | 2 | 6 | 5 |
| 43 | 28 | F | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 0 | 6 | 2 | 6 | 4 | 6 | 5 | 3 | 2 | 5 | 6 |
| 44 | 29 | F | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 45 | 43 | M | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 5 | 4 | 6 | 2 | 5 | 3 | 5 | 6 |
| 46 | 51 | F | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 6 | 6 | 3 | 6 | 3 | 0 | 6 |
| 47 | 36 | F | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 0 | 6 | 1 | 5 | 6 | 5 | 3 | 6 | 3 | 4 | 6 |
| 48 | 34 | F | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 | 5 | 6 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 6 |
| 49 | 59 | F | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| 50 | 65 | F | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 | 0 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 2 | 4 |
| 51 | 37 | F | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 0 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 52 | 56 | F | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 53 | 40 | F | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | 0 | 2 | 2 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 |
| 54 | 41 | F | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 5 | 6 | 6 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 55 | 59 | F | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 0 | 2 | 0 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 6 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 |
| 56 | 58 | F | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 5 | 5 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 1 | 0 | 5 |
| 57 | 58 | F | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 0 | 5 | 5 | 0 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 58 | 33 | F | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 6 | 0 | 3 | 4 | 5 | 3 | 6 | 5 | 2 | 4 |
| 59 | 46 | F | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 | 0 | 4 | 5 | 4 | 3 | 6 | 5 | 2 | 4 |
| 60 | 54 | F | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 6 | 3 | 5 | 6 | 2 | 6 | 4 |
| 61 | 41 | M | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 5 | 4 | 2 | 6 | 4 | 0 | 5 |
| 62 | 36 | F | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 2 | 6 | 5 |
| 63 | 32 | F | 3 | 3 | 5 | 3 | 0 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 0 | 3 | 1 | 3 | 6 | 4 | 2 | 6 | 2 | 6 | 5 |
| 64 | 40 | F | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 6 | 4 | 3 | 5 | 2 | 6 | 5 |
| 65 | 49 | M | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 0 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 6 | 5 |
| 66 | 62 | F | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 0 | 0 | 3 | 5 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 |
| 67 | 52 | F | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 3 | 4 | 4 | 3 | 6 | 6 | 2 | 6 |
| 68 | 30 | F | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 4 | 3 | 5 | 2 | 6 | 2 | 5 | 6 |
| 69 | 48 | F | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 4 | 6 | 2 | 5 | 2 | 5 | 6 |
| 70 | 65 | F | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 | 3 | 2 | 6 |

| VARIABLE | DIMENSIONES | N° PERSONA | edad | sexo | CARGA LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|-------------|------------|------|------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | | | CARGA FISICA | | | | | | | | | | | | | | | CARGA MENTAL | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 |
| 1 | 47 | F | 1 | 0 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | 2 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 2 | 32 | F | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | 2 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 3 | 38 | F | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | 2 | 4 | 4 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 4 | 47 | F | 1 | 0 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | 1 | 4 | 4 | 1 | 0 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 0 | 3 | 4 | 2 | 2 | |
| 5 | 51 | F | 2 | 0 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 6 | 39 | F | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 3 | 2 | 0 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 7 | 47 | F | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | |
| 8 | 32 | M | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 0 | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | |
| 9 | 29 | F | 3 | 0 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 1 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | |
| 10 | 45 | F | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | |
| 11 | 51 | F | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 12 | 41 | F | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | |
| 13 | 28 | F | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | |
| 14 | 50 | F | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 0 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | |
| 15 | 50 | F | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 0 | 2 | 4 | 3 | 1 | 0 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | |
| 16 | 34 | F | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 0 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | |
| 17 | 31 | F | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 0 | 4 | 3 | 2 | 0 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | |
| 18 | 41 | F | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | 2 | 4 | 2 | 1 | 0 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | |
| 19 | 30 | F | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 0 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | |
| 20 | 33 | F | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | |
| 21 | 37 | F | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | |
| 22 | 46 | F | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 | 4 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | |
| 23 | 39 | F | 2 | 0 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 24 | 29 | F | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | |
| 25 | 37 | F | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | |
| 26 | 45 | F | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | |
| 27 | 58 | F | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 0 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | |
| 28 | 46 | F | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 2 | 3 | 4 | 2 | 0 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | |
| 29 | 46 | F | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 0 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | |
| 30 | 32 | F | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | |
| 31 | 35 | M | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 32 | 58 | F | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | |
| 33 | 37 | F | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 0 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 34 | 32 | F | 2 | 0 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 1 | 3 | 4 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | |
| 35 | 56 | F | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 2 | 4 | 4 | 1 | 0 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | |
| 36 | 58 | F | 2 | 0 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 2 | 4 | 4 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 37 | 63 | F | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 2 | 9 | 2 | 0 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | |
| 38 | 59 | F | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 39 | 63 | F | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 40 | 58 | F | 1 | 0 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 41 | 62 | F | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 42 | 43 | F | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 0 | 2 | 2 | 4 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 43 | 28 | F | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 44 | 29 | F | 3 | 0 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | 1 | 4 | 4 | 1 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 45 | 43 | M | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 46 | 51 | F | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 0 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 7 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 |
| 47 | 36 | F | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 2 | 0 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 34 | F | 2 | 0 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 1 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 59 | F | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 50 | 65 | F | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 0 | 2 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 37 | F | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 52 | 56 | F | 2 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 1 | 0 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 53 | 40 | F | 1 | 0 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 54 | 41 | F | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 55 | 59 | F | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 56 | 58 | F | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 0 | 2 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 57 | 58 | F | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 58 | 33 | F | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 59 | 46 | F | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 0 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 60 | 54 | F | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 |
| 61 | 41 | M | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 62 | 36 | F | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 | 2 | 4 | 3 | 1 | 0 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 63 | 32 | F | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 64 | 40 | F | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 3 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 |
| 65 | 49 | M | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 2 | 3 | 4 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 66 | 62 | F | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 0 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 67 | 52 | F | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 0 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 68 | 30 | F | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 69 | 48 | F | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 0 | 3 | 4 | 2 | 0 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 70 | 65 | F | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |

ANEXO 5

FORMULA DE PROPORCION DE MUESTRAD DE ESTUDIO.

$$n = \frac{N(z^2).p(1-p)}{(N-1)e^2 + z^2.p(1-p)}$$

Donde:

n= Muestra a determinar

N=Población total

Z: Nivel de confianza al 99% (2,58)

e: Margen de error de 3% (0,03)

p: Proporción: $p(1-p) = 0,25$

Entonces:

$$n = \frac{78(2,58)^2 \cdot 0,25}{(78-1)(0,05)^2 + (2,58)^2 \cdot 0,25}$$
$$n = 70,1$$