

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**“DESGASTE LABORAL Y HABILIDADES
BLANDAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. HOSPITAL MARINO MOLINA
SCIPPA, LIMA, 2024”**

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

AUTOR: ENRIQUE, ROJAS CHIARA

ASESOR: LIC. ESP. CARMEN OLGA, MALPICA CHIHUA

LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

**Callao, 2024
PERU**



Desgaste laboral y habilidades blandas

15%
Textos sospechosos



15% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Rojas Chiara, Enrique.docx
ID del documento: a232fb3c2423d448db804f5e8c0aed9613b9d478
Tamaño del documento original: 264,47 kB
Autor: Enrique Rojas chiara

Depositante: Enrique Rojas chiara
Fecha de depósito: 16/7/2024
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 19/7/2024

Número de palabras: 12.407
Número de caracteres: 86.236

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unheval.edu.pe 13 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (495 palabras)
2	repositorio.autonomaedica.edu.pe 4 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (453 palabras)
3	repositorio.unid.edu.pe 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (251 palabras)
4	repositorio.uwiener.edu.pe 23 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (219 palabras)
5	repositorio.unac.edu.pe 4 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (163 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	SILVA - PRECIADO.docx CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DEL PROFESION... #069678 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
2	repositorio.upla.edu.pe	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
3	Documento de otro usuario #450903 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
4	1library.co Dimensiones del Síndrome de Burnout - Síndrome de Burnout https://1library.co/articulos/dimensiones-sindrome-burnout-sindrome-burnout-q5mjr2gy	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
5	habilidadesblandas.info Claves del éxito: Habilidades Blandas vs. Técnicas https://habilidadesblandas.info/introduccion-a-habilidades-blandas/habilidades-blandas-habilidades...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias de la salud

Unidad de investigación: Facultad de ciencias de la salud.

Título: Desgaste laboral y habilidades blandas de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia en el hospital Marino Molina Scippa, Lima - Comas 2024.

Autor:

Rojas Chiara, Enrique

DNI: 43272251

código orcid: 0009-0003-8216-6302

Asesor:

Lic. Esp. Malpica Chihua, Carmen Olga

DNI: 08646654

código orcid: 0009-0003-2541-6117

Lugar de ejecución: Hospital Marino Molina Scippa.

Unidad de Análisis: Personal de enfermería.

Enfoque: cuantitativo.

Diseño de investigación: No experimental de corte transversal relacional.

Tema OCDE: Ciencias de la salud

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|---|-------------------|
| • Dra. NANCY SUSANA, CHALCO CASTILLO | PRESIDENTA |
| • Mg. JOSE LUIS, SALAZAR HUAROTE | SECRETARIO |
| • Dra. AGUSTINA, SALAZAR MORENO OBREGÓN | VOCAL |

ASESOR: Lic. Esp. CARMEN OLGA, MALPICA CHIHUA

N.º de Libro : 06

N.º de Acta : 98-2024

N.º de Folio : 370

Fecha de Aprobación de tesis: 16 de agosto del 2024

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar hasta este punto y darme la oportunidad de seguir vivo para seguir logrando mis objetivos y metas, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia, por el apoyo incondicional que siempre me brindan.

INDICE

INFORMACIÓN BÁSICA	iv
HOJA DE REFERENCIA	v
DEDICATORIA	vi
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Descripción de la realidad	2
1.2. Formulación del problema.....	6
1.3 Objetivos.....	7
1.4 Justificación	8
1.5 Delimitantes de la investigación	10
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes.....	11
2.2 Bases teóricas.....	19
2.3. Marco conceptual.....	22
2.4. Definición de términos básicos.....	32
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
3.1 Hipótesis.....	34
3.1.1. Operacionalización de variable	34
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	37
4.1 Diseño metodológico	37
4.2. Método de investigación	37
4.3. Población y muestra.....	37
4.4. Lugar de estudio	39
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	39
4.6. Análisis y procesamiento de datos	39
V. RESULTADOS	40
5.1. Resultados descriptivos.....	40
5.2. Resultados inferenciales.....	47
5.3. Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la Hipótesis.....	55
VI. DISCUSION	56

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	56
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	58
VII. CONCLUSIONES	60
VIII. RECOMENDACIONES	61
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXOS	67
- Matriz de consistencia	67

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024. El método de estudio utilizado fue enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo relacional, diseño no experimental de corte transversal, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario con escala de tipo Likert, el inventario de Maslach para la variable desgaste laboral y una encuesta para la variable habilidades blandas del autor (Camones), el cual se determinó la confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach, resultando ante el instrumento de la variable desgaste laboral un valor de 0.654, y para la variable habilidades blandas, se obtuvo una confiabilidad de 0.927. Para realiza el análisis inferencial se utilizó el Coeficiente de Correlación de R de Pearson los resultados demostraron que se encontró una relación inversa significativa entre el desgaste laboral y habilidades blandas, con significancia estadística de $p \leq 0,000$. Asimismo, existe relación significativa entre las habilidades blandas y las dimensiones del desgaste laboral como agotamiento emocional ($p \leq 0,000$), despersonalización ($p \leq 0,000$), realización personal ($p \leq 0,000$). Conclusión: Existe relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, Lima, 2024.

Palabras clave: Desgaste laboral, habilidades blandas, profesional de enfermería.

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the relationship between work burnout and soft skills in nursing professionals from the emergency service at the Marino Molina Scippa Hospital, Comas-Lima 2024. The study method used was a quantitative approach, type basic, relational descriptive level, non-experimental cross-sectional design, for data collection the questionnaire with a Likert-type scale was used, the Maslach inventory for the burnout variable and a survey for the author's soft skills variable (Camones) , which reliability is determined using the Cronbach's alpha test, resulting in a value of 0.654 for the variable burnout instrument, and for the soft skills variables, a reliability of 0.927 was obtained. To carry out the inferential analysis, Pearson's R Correlation Coefficient was used. The results showed that a significant inverse relationship was found between job burnout and soft skills, with statistical significance of $p \leq 0.000$. Likewise, there is a significant relationship between soft skills and the dimensions of burnout such as emotional exhaustion ($p \leq 0.000$), depersonalization ($p \leq 0.000$), and personal fulfillment ($p \leq 0.000$). Conclusion: There is a relationship between job burnout and soft skills in nursing professionals in the emergency service of the Marino Molina Scippa Hospital, Lima, 2024.

Keywords: Job burnout, soft skills, nursing professional.

INTRODUCCIÓN

El trabajo del profesional de enfermería es considerado como especialmente estresante, debido a las continuas demandas físicas y emocionales de los pacientes. Los enfermeros frecuentemente enfrentan la muerte, el dolor y diversos problemas relacionados con su labor. A menudo se encuentran en situaciones difíciles, donde deben tomar decisiones cruciales con responsabilidad, muchas veces basándose en información ambigua e incompleta. Este entorno laboral estresante puede llevar a la aparición del síndrome de burnout, un trastorno psicológico que afecta significativamente el bienestar y el desempeño de los profesionales de enfermería. El burnout se manifiesta en tres dimensiones principales: Agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal. Para abordar el estrés y prevenir el burnout, es fundamental que las instituciones de salud implementen estrategias de apoyo y capacitación continua. Desarrollar habilidades blandas, como la gestión del tiempo, el trabajo en equipo, y la comunicación efectiva, puede ayudar a los profesionales de enfermería a manejar mejor las demandas de su trabajo y mantener un entorno laboral saludable y productivo. Además, es esencial fomentar un ambiente de trabajo que valore y apoye el bienestar psicológico y emocional de los enfermeros/as, promoviendo la satisfacción personal y profesional, así como la calidad de atención a los pacientes.

El hospital Marino Molina Scippa se encuentra ubicado en el distrito de Comas departamento y provincia de Lima en el cual acuden gran cantidad de pacientes esto debido al aumento poblacional en el distrito de Comas y por lo consiguiente se tiene una gran demanda, es por ello que muchas veces sobrepasa la capacidad de atención e infraestructura como consecuencia de ello, recae más responsabilidad sobre las enfermeras quienes tienen que dosificar el tiempo con el fin de atender a todos los pacientes, por ello tiene que poseer habilidades blandas que potencien sus habilidades técnicas, humanas, sociales y administrativas para disminuir el desgaste laboral.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad:

El desgaste laboral es un tipo de estrés generalmente asociado con el entorno laboral, que puede manifestarse como un agotamiento físico o emocional. Este fenómeno también incluye sentimientos de inutilidad, impotencia y vacío. Algunos expertos consideran que, además del agotamiento, pueden presentarse otros trastornos, como la depresión, y señalan que el agotamiento puede incrementar el riesgo de sufrir depresión. Sin embargo, es importante destacar que la depresión y el agotamiento no son lo mismo y requieren tratamientos diferentes. Características de la personalidad y factores adicionales, como experiencias laborales previas, también influyen en el riesgo de experimentar agotamiento. Esto explica por qué, ante los mismos problemas laborales, una persona puede sufrir desgaste laboral mientras que otra no. Independientemente de la causa, el desgaste laboral puede tener un impacto negativo en la salud física y mental (1).

El síndrome de desgaste profesional fue descrito inicialmente en relación con aquellos profesionales que trabajan con clientes, mostrando una disminución en la realización personal. Este síndrome es común entre quienes desempeñan trabajos que requieren mucha interacción social. Generalmente, se manifiesta en ambientes que demandan una considerable cantidad de contacto social, lo que aumenta la probabilidad de sufrir un agotamiento permanente(2).

El síndrome de desgaste laboral se reconoce como una entidad patológica resultante del estrés crónico, característico de profesiones que implican una atención intensa y prolongada a personas en situación de dependencia. También se considera un trastorno adaptativo crónico, relacionado con la incapacidad para afrontar adecuadamente las demandas psicológicas del trabajo. Este síndrome deteriora la calidad de vida de quienes lo padecen y tiene un impacto negativo en la calidad de los servicios de salud que se prestan.(3)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en América Latina destaca la problemática del estrés laboral y su impacto en los profesionales de salud, subrayando que cerca del 60% de la población mundial está empleada. La OMS enfatiza que los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral seguro y saludable. Un trabajo decente no solo promueve una buena salud mental, sino que también proporciona medios de vida, sentido de confianza, propósito y logro. Además, ofrece la oportunidad de establecer relaciones positivas, fomentar la inclusión en la comunidad y crear rutinas estructuradas, entre otros beneficios. En el contexto de los profesionales de enfermería, estos beneficios son particularmente relevantes debido a la naturaleza estresante y demandante de su trabajo. La creación de un entorno de trabajo que apoye la salud mental y física de los enfermeros es esencial para prevenir el síndrome de burnout y mejorar la calidad de atención brindada a los pacientes.(4)

Para las personas con problemas de salud mental, un empleo justo puede ser crucial para su recuperación y reintegración social, mejorando su confianza y funcionamiento social. Un ambiente laboral seguro no solo es un derecho fundamental, sino que también reduce tensiones y conflictos, aumentando la confianza, rendimiento y productividad del personal. Por otro lado, la falta de apoyo en el trabajo, especialmente para aquellos con trastornos mentales, disminuye la eficacia y el disfrute laboral, reduciendo la asistencia y dificultando la obtención de empleo. Estudios internacionales indican que el desgaste laboral es común en trabajadores de la salud, con el personal de enfermería siendo el más afectado por el síndrome de Burnout. Investigaciones recientes coinciden en que el estrés laboral crónico en estos profesionales se debe a la acumulación de factores estresantes relacionados con su labor (5).

González, Aristizabal, López, Valencia, Montoya y Agudelo afirman que el síndrome de Burnout es una de las principales causas de daños laborales psicosociales entre los profesionales de la salud, y se origina a partir del estrés laboral crónico. Este síndrome es consecuencia de una combinación de variables individuales, sociales y organizacionales, lo que lo convierte en un

asunto de atención primordial para el sistema de salud. El síndrome de Burnout puede comprometer la calidad de la atención a los usuarios del sistema de salud, generando conflictos entre pacientes y profesionales, y produciendo una deshumanización en el servicio de salud.(6).

Por su parte, Lagos, Z. afirma que la labor del enfermero se enfoca en el cuidado del paciente, lo cual exige el dominio de habilidades y competencias específicas. Generalmente, estas habilidades se clasifican en duras y blandas. Las habilidades duras están relacionadas con el dominio de la inteligencia profesional, mientras que las habilidades blandas son aquellas capacidades, disposiciones y destrezas necesarias para desarrollar el trabajo de manera efectiva, creando una experiencia agradable para el paciente. Las habilidades blandas juegan un papel crucial en cómo los enfermeros se desempeñan en su trabajo y en su éxito profesional (7).

En el Perú, la falta de habilidades blandas en la formación académica de los profesionales de la salud es un desafío significativo que se refleja en malas relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Esta deficiencia tiene repercusiones directas en la calidad de la atención y en el ambiente de trabajo dentro de las instituciones de salud. Al analizar las repercusiones de esta falta de habilidades blandas, se observa que, del total de enfermeros que trabajan en el Hospital Gustavo Lanatta Luján, solo el 21.6% presenta un buen nivel de estas habilidades. Este dato pone de manifiesto la urgente necesidad de mejorar significativamente las habilidades blandas en el personal de enfermería.(8).

Según Quispe (MINSa, 2019), a nivel nacional, el 55% de los profesionales de enfermería en Perú manifiestan tener habilidades sociales satisfactorias para desempeñarse en su labor, mientras que el 45% restante muestra dificultades en áreas como el autocontrol, la comunicación, la cortesía, la asertividad, la empatía, el trabajo en equipo y la expresión de sentimientos positivos. Mejorar estas habilidades es crucial para enriquecer las competencias y promover la salud relacional en el ámbito profesional de la enfermería (9).

Veliz, en su estudio el 2021, evidenció que los profesionales de los Centros de Emergencia Mujer de Piura están interesados en integrar habilidades blandas en su investigación. Destaca que se está examinando minuciosamente la selección de profesionales altamente cualificados, velando por que sus conocimientos técnicos previos y sus habilidades blandas sean coherentes. Este enfoque sugiere que dichas habilidades facilitarán que los empleados interactúen y trabajen juntos dentro de la organización, lo que resultará en un ambiente de trabajo más agradable y productivo. Esto permite que el equipo de trabajo se comunique de forma libre, fluida y con capacidad de superar obstáculos en el lugar de trabajo (10)

En el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina, donde laboran aproximadamente 60 profesionales de enfermería, se observa frecuentemente el hacinamiento de pacientes y una carga laboral elevada, lo cual parece estar afectando la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido. Esto podría deberse a la falta de habilidades blandas en algunos colaboradores y al desgaste laboral causado por la sobrecarga de trabajo. Por esta razón, se busca investigar si existe una relación entre el desgaste laboral y las habilidades blandas, con el objetivo de destacar la importancia de estas habilidades entre los trabajadores. En este contexto, se llevó a cabo un estudio de investigación cuyos problemas se presentan en el siguiente punto.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024?

Problemas específicos

¿Existe relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024?

¿Existe relación entre la despersonalización y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024?

¿Existe relación entre la realización personal y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024?

1.3 Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Objetivos específicos:

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Determinar la relación entre la despersonalización y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Determinar la relación entre la realización personal y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

1.4 Justificación

La investigación se justifica debido a los determinantes de la salud que afectan al profesional de enfermería y que influyen en su desempeño tanto físico como mental. Esta situación se evidencia principalmente en condiciones como espacios inadecuados, alta demanda de pacientes, falta de personal, carga laboral excesiva y escaso tiempo para completar las tareas asignadas. La sobrecarga laboral puede llevar a la ansiedad y la desmotivación, afectando la productividad institucional. El estudio se alinea con la línea de investigación del desarrollo laboral del profesional de enfermería, ya que estos profesionales están a cargo del cuidado del paciente y su familia.

Justificación teórica

Desde un punto de vista teórico, este estudio aporta al campo de la psicología ocupacional y la gestión sanitaria al explorar la interacción entre el desgaste laboral y las habilidades blandas. La literatura existente sobre burnout en enfermería se ha centrado principalmente en factores individuales y organizacionales, pero hay una carencia de estudios que aborden cómo las habilidades blandas pueden mitigar los efectos negativos del estrés laboral. Al investigar esta relación, el estudio contribuirá al desarrollo teórico de modelos que integren factores personales y sociales en la comprensión del burnout. Además, este trabajo puede enriquecer las teorías sobre la importancia de las competencias emocionales y sociales en el entorno laboral, proporcionando evidencia empírica sobre cómo estas habilidades pueden ser un factor protector contra el desgaste laboral. Este enfoque teórico innovador puede abrir nuevas vías para la investigación futura, promoviendo un entendimiento más holístico de los factores que influyen en el bienestar y el desempeño de los profesionales de la salud.

Justificación práctica

El estudio titulado "Desgaste laboral y habilidades blandas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia. Hospital Marino Molina Scippa, Lima, 2024" es de suma importancia práctica dado que los profesionales de enfermería del servicio de emergencia enfrentan una carga de trabajo intensa y estresante,

lo cual puede llevar a un desgaste laboral significativo. Este desgaste no solo afecta el bienestar y la salud mental de los enfermeros, sino que también impacta directamente en la calidad del cuidado que reciben los pacientes. Identificar la relación entre el desgaste laboral y las habilidades blandas permitirá desarrollar intervenciones prácticas dirigidas a mejorar el ambiente laboral y reducir el burnout entre los profesionales de enfermería. Implementar programas de capacitación en habilidades blandas puede potenciar la resiliencia, la empatía y la comunicación efectiva, resultando en un mejor manejo del estrés y una mayor satisfacción laboral. Así, esta investigación puede servir como base para políticas hospitalarias que fomenten un entorno laboral saludable, mejorando tanto la calidad de vida de los enfermeros como la atención proporcionada a los pacientes.

Justificación metodológica

Metodológicamente, este estudio propone un diseño robusto y adecuado para examinar la relación entre el desgaste laboral y las habilidades blandas en un entorno de alta presión como el servicio de emergencia de un hospital. Utilizar un enfoque correlacional descriptivo permitirá no solo identificar la existencia de una relación entre estas variables, sino también cuantificar su magnitud y dirección. La aplicación de instrumentos validados, como el Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario de Habilidades Blandas de profesionales de enfermería, asegura la fiabilidad y validez de los datos recolectados. Además, al enfocarse en una muestra específica de profesionales de enfermería en un contexto de emergencia, el estudio proporciona insights relevantes y contextualizados que pueden ser directamente aplicables a situaciones similares en otros hospitales y regiones. Este rigor metodológico fortalece la capacidad del estudio para generar recomendaciones prácticas basadas en evidencia, contribuyendo a la implementación de intervenciones efectivas en el ámbito hospitalario.

1.5 Delimitantes de la investigación

Delimitante teórica.

La investigación se justifica por una gran demanda de pacientes en muchas oportunidades, es por ello que muchas veces sobrepasa la capacidad de atención e infraestructura como consecuencia de ello, recae más responsabilidad sobre las enfermeras quienes tienen que dosificar el tiempo con el fin de atender a todos los pacientes, por ello tiene que poseer habilidades blandas que potencien sus habilidades técnicas, humanas, sociales y administrativas para disminuir el desgaste laboral.

Delimitante Temporal:

Corresponde a la línea de investigación desarrollo laboral del profesional de enfermería, dado que los enfermeros debemos cuidar de los pacientes. Esta investigación busca establecer una relación entre la variable de desgaste laboral y habilidades blandas en el profesional de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, con el fin de prevenir.

Delimitante Espacial:

El presente estudio de investigación está dirigido a los profesionales de enfermería del área de emergencia de la institución y estudiar la relación entre desgaste laboral y habilidades blandas.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Ramírez, S. (Ecuador, 2019), se propuso conocer cómo el síndrome de desgaste profesional afecta las estrategias de afrontamiento de los profesionales de la salud que trabajan en los centros de salud del distrito 18D06. El Cuestionario de Maslach Burnout Inventory de Cristina Maslach y Jackson fue empleado como herramientas de análisis para evaluar el desgaste profesional, mientras que la Escala de Estrategias de Afrontamiento, creada por Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal (1989) y adaptada al español por Cano, Rodríguez y García (2006), fue utilizado para evaluar medidas de afrontamiento. Aunque no todos los individuos cumplen con todos los criterios para ser diagnosticados con el síndrome, muchos muestran síntomas significativos en áreas como el cansancio emocional, la despersonalización o la falta de realización personal, según los resultados del estudio, que mostraron que la mayoría de la población estudiada presenta un alto nivel de desgaste profesional. Aunque no todos cumplen todos los criterios de diagnóstico del síndrome, algunos presentan síntomas relacionados con el estrés en una o más de estas áreas. De acuerdo con la investigación, los profesionales de la salud no experimentan una influencia significativa en cuanto a las estrategias de afrontamiento que se emplean para lidiar con situaciones amenazantes. Sin embargo, se observó una influencia significativa en ciertas estrategias como la autocrítica, el pensamiento basado en el deseo, la reestructuración cognitiva y el retraimiento social (11)

Arias, L. (Colombia, 2015), en su estudio, tuvo como objetivo describir las dimensiones del síndrome de Burnout y determinar su prevalencia en el profesional de enfermería de los servicios de cuidados intensivos del adulto y neonato de una clínica privada en Medellín. Utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory para evaluar estas dimensiones y desarrollar un plan de mejora en seguridad y salud en el trabajo. Los resultados mostraron que el 6.3% de la muestra de 32 trabajadores de enfermería presentaba indicadores clínicos

de síndrome de Burnout. Respecto a las dimensiones evaluadas por el MBI, se obtuvieron porcentajes promedio del 20.7% en agotamiento emocional, 14.6% en despersonalización y 15.3% en baja realización personal. Además, el 18.8% del personal mostró indicadores clínicos de agotamiento emocional, el 12.5% de despersonalización y otro 12.5% de baja realización personal. En general, el estudio concluyó que el 79.3% no presentaba indicadores clínicos de agotamiento emocional, el 85.4% no mostraba despersonalización y el 84.7% no experimentaba baja realización personal. Sin embargo, destacó la necesidad urgente de implementar intervenciones preventivas a nivel institucional e individual a corto y mediano plazo entre el personal de enfermería. Estas intervenciones buscan reducir la probabilidad de que se desarrolle el síndrome de Burnout y otros trastornos psicológicos y mentales relacionados con el trabajo, mejorando así el bienestar, la calidad de vida y la productividad del personal. Además, se espera fortalecer la comunicación y el liderazgo participativo, lo cual podría impactar positivamente en la salud organizacional y reducir el ausentismo laboral.(12)

Castro, D. (Colombia, 2021) buscó describir la frecuencia de agotamiento profesional y las características laborales y sociodemográficas de los médicos que laboran en el departamento de Caldas en servicios de urgencias. Se realizó un estudio descriptivo observacional, cuantitativo, transversal, con el objetivo de identificar los niveles de agotamiento profesional y su prevalencia entre los médicos que laboran en los servicios de urgencia de las instituciones de tercer nivel de Manizales durante el año 2020. Los resultados mostraron que entre los médicos participantes, 84 El % había experimentado agotamiento profesional, siendo las mujeres las que experimentaban esta condición con mayor frecuencia. Los investigadores llegaron a la conclusión de que los datos sobre el síndrome de agotamiento profesional en la población médica de Caldas son preocupantes, superando incluso las frecuencias encontradas en estudios similares realizados en Colombia (13).

El estudio de **Portero, S. (España, 2021)** tuvo como objetivo evaluar diversas variables relacionadas con el personal sanitario de los servicios de urgencias hospitalarios en Andalucía. Se empleó un diseño descriptivo transversal con una muestra de 235 profesionales de Enfermería y Medicina. Los instrumentos utilizados incluyeron el Maslach Burnout Inventory para medir el burnout, la Perceived Stress Scale para medir el estrés percibido, y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Los principales hallazgos fueron:

Características de la muestra: La mayoría de los participantes fueron mujeres (76,17%), profesionales de enfermería (72,77%) y su experiencia profesional promedio fue de 22,67 años. Principales Resultados: El promedio del nivel de estrés fue moderado (21,53 puntos), el 48,94% del personal presentó un alto grado de despersonalización, los profesionales mostraron niveles moderados de agotamiento emocional y de realización personal, y las relaciones profesionales con supervisores y compañeros fueron las más satisfactorias. factores relacionados con el trabajo. El enfoque en el problema fue el afrontamiento más empleado, mientras que la estrategia más utilizada fue la aceptación. El síntoma más común entre los profesionales fue la ansiedad. En resumen, el estudio enfatiza la importancia de gestionar el estrés y el agotamiento percibidos entre el personal sanitario, así como fomentar estrategias de afrontamiento eficaces y mejorar la satisfacción laboral para promover el bienestar psicológico y físico de los profesionales de las salas de urgencias de los hospitales (14)

2.1.2. Antecedentes nacionales.

El estudio realizado por **Basilio N. (Huánuco, 2019)** tuvo el objetivo de determinar la relación entre el desgaste laboral y el desempeño en profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano. Utilizando un diseño correlacional con 25 participantes, se empleó el inventario de Maslach para evaluar el desgaste laboral y una escala de desempeño laboral. Los resultados fueron analizados con la Prueba de Correlación de r de Pearson. Los hallazgos principales fueron los siguientes:

Prevalencia de desgaste y desempeño: El 48.0% de los profesionales de

enfermería reportaron un nivel medio de desgaste laboral, mientras que el 60.0% mostraron un desempeño laboral adecuado. Se encontró una relación significativa entre el desgaste laboral y el desempeño laboral, con un p valor ≤ 0.001 . Esto indica que, a mayor desgaste laboral, se afecta el desempeño de los profesionales. Dimensiones específicas del desgaste laboral, se identificaron relaciones significativas entre el desempeño laboral y las dimensiones del desgaste laboral, como el agotamiento emocional ($p \leq 0.001$), la despersonalización ($p \leq 0.002$) y las ideas de fracaso ($p \leq 0.040$). En conclusión, el estudio subraya la importancia de gestionar el desgaste laboral entre los profesionales de enfermería, especialmente en entornos de alta exigencia como los servicios de emergencia. Mejorar el manejo del desgaste puede tener un impacto positivo en el desempeño profesional, repercutiendo en la calidad de atención a los pacientes en diferentes servicios hospitalarios.(15).

El estudio realizado por Rojas P. (Ica, 2022) examinó la relación entre el estrés laboral y el desempeño de las enfermeras de urgencias del hospital de Cañete en el año 2020. A través de un diseño no experimental de corte transversal y un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, se evaluó el estrés laboral mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), junto con un cuestionario propio para medir el desempeño profesional. Los principales hallazgos y conclusiones del estudio fueron los siguientes: Estrés laboral (agitación emocional): El MBI mostró que todos los profesionales encuestados (100%) estaban en el nivel medio de agotamiento emocional. Durante la mayoría de los encuestados, el rendimiento profesional fue considerado alto. El 87,5% se encuentran en el nivel bajo y el 12,5% en el nivel medio de la dimensión de despersonalización. En la Dimensión de Realización Personal, el 4,17% cayó en el nivel bajo y el 95,83% en el nivel alto. Relación entre estrés laboral y desempeño: se encontró una correlación moderada (coeficiente de Spearman = 0,590) entre estrés laboral (agitación emocional) y desempeño profesional. Aunque este coeficiente no fue estadísticamente significativo ($p > 0,05$), sí sugiere una tendencia a que un mayor nivel de angustia emocional pueda tener un efecto perjudicial sobre el desempeño profesional.

En resumen, el estudio indica que los enfermeros del hospital de Cañete sufren tanto agotamiento emocional como profesionales, ya cuando la mayoría muestra un alto rendimiento profesional, el estrés laboral podría estar moderando su rendimiento. Estos hallazgos resaltan lo crucial que es contar con estrategias para gestionar el estrés y mejorar el bienestar de los profesionales de enfermería en entornos hospitalarios exigentes como la sala de urgencias (16).

El estudio realizado por **Gavidia (2018)** en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial. Utilizando un diseño descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo, se aplicaron dos cuestionarios validados para evaluar el Síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal en ambos turnos de atención. Los principales hallazgos y conclusiones del estudio fueron los siguientes: Instrumentos y validez: Se utilizaron cuestionarios validados, con una validación previa por expertos para asegurar su fiabilidad. Se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de los instrumentos, obteniendo valores de 0.845 para el Síndrome de Burnout y 0.870 para competencias laborales, lo que indica una alta consistencia interna en ambos casos. Relación entre Síndrome de Burnout y competencias laborales, se encontró una relación inversa y significativa entre el Síndrome de Burnout y las competencias laborales del personal asistencial. el coeficiente de correlación de Spearman fue de -0.228, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 ($p < 0.05$), indicando una relación muy débil pero inversa entre ambas variables. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de Síndrome de Burnout en el personal asistencial, disminuye su competencia laboral en el Centro de Salud San Fernando. En conclusión, el estudio destacó la importancia de gestionar el Síndrome de Burnout entre el personal asistencial, ya que se asoció negativamente con sus competencias laborales. Estos resultados subrayan la necesidad de implementar medidas preventivas y de apoyo para mejorar el bienestar y el desempeño laboral del personal en entornos de salud como el investigado..(17)

La investigación realizada por **Meza (2022)** en la municipalidad de la provincia de Concepción, Huancayo, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las habilidades blandas y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos. A continuación, se detallan los principales hallazgos y conclusiones del estudio: Objetivo y metodología: Determinar la relación entre habilidades blandas y síndrome de burnout. Metodología: Diseño descriptivo correlacional no experimental de corte transversal, instrumentos: Se utilizó el cuestionario de Habilidades Blandas de Goleman para evaluar las habilidades blandas y el Inventario de Burnout de Maslach para medir el síndrome de burnout. Resultados descriptivos: Habilidades blandas: El 56.6% de los trabajadores administrativos mostraron un nivel alto de habilidades blandas. Síndrome de burnout: El 74.6% se ubicó en un nivel medio de síndrome de burnout. Dimensiones específicas de burnout: Agotamiento emocional: El 50.8% tuvo un nivel bajo, despersonalización: El 77.9% tuvo un nivel bajo. realización personal: El 47.5% tuvo un nivel alto. Análisis estadístico, se utilizó el estadístico Rho de Spearman para comprobar la hipótesis general. Conclusión estadística: Se rechazó la hipótesis de investigación, lo que indica que no existe una relación significativa entre las habilidades blandas de los trabajadores administrativos y el nivel de síndrome de burnout.(18)

El estudio realizado por **Astochado (2019)** en el Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Luján de Bagua tuvo como objetivo principal investigar la relación entre las habilidades blandas y la calidad de atención. A continuación, se detallan los principales hallazgos y conclusiones del estudio: Objetivo y metodología: Determinar la relación entre habilidades blandas y calidad de atención. Metodología: Estudio no experimental correlacional. Población y muestra: Población de 230 entre personal administrativo y asistencial, con una muestra de 144. Resultados principales: Habilidades blandas: Predominio de nivel bajo en habilidades blandas: 44.4%. Relación entre habilidades blandas y calidad de atención: Análisis estadístico: Se utilizó la prueba Rho de Spearman. Conclusión: Se encontró una relación significativa directa de grado fuerte (0.746)

entre las habilidades blandas y la calidad de atención en el hospital. Esto significa que un mayor nivel de habilidades blandas se relaciona positivamente con una mejor calidad de atención.

.(19)

El estudio realizado por **Aroni (2022)** en la Red de Salud de Abancay tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los trabajadores. A continuación, se detallan los principales hallazgos y conclusiones del estudio: **Objetivo y metodología:** Determinar la influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral. La Metodología, investigación básica, enfoque cuantitativo, alcanzó el nivel explicativo con un diseño no experimental y de corte transversal. **Población y muestra:** Población conformado por 120 trabajadores. La muestra fue de 92 trabajadores seleccionados mediante muestreo probabilístico simple. **Instrumentos:** Se utilizó un cuestionario con escala tipo Likert para medir las habilidades blandas y el desempeño laboral. **Validez y confiabilidad:** Validación a través del juicio de expertos y confiabilidad evaluada con el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.984 para habilidades blandas y 0.982 para desempeño laboral. **Resultados principales:** Influencia de habilidades blandas: Se encontró una influencia directa y significativa de las habilidades blandas en el desempeño laboral. **Análisis estadístico:** La variabilidad explicada fue del 10.8%, con un valor ANOVA significativo de 0.001 y un coeficiente B de 0.292. **Conclusiones:** Las habilidades blandas que poseen los trabajadores del área de salud en la Red de Salud de Abancay son determinantes en el desempeño laboral durante la atención que brindan a los usuarios (20)

Peralta R. en 2020 en la MR-Concepción, realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería. **Metodología:** Investigación de tipo aplicativo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional. **Población y muestra:** La muestra se conformó por 25 enfermeras. **Instrumentos:** Para evaluar el estrés laboral se utilizó el

Cuestionario de Burnout de Maslach (MBI) y una Guía de Observación para evaluar el desempeño profesional. Análisis estadístico: Los datos obtenidos fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS. Resultados principales: Relación entre estrés laboral y desempeño profesional: Se encontró una correlación significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería. Prueba de correlación de Spearman: El coeficiente de correlación fue $R=0.627$, indicando una fuerte relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional. Conclusiones: La investigación concluyó que existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral experimentado por el personal de enfermería y su desempeño profesional en la MR-Concepción. Estos hallazgos resaltan la importancia de gestionar adecuadamente el estrés laboral en el ámbito de la enfermería para mejorar el rendimiento y la calidad de la atención.(21)

La tesis "Habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023" fue realizada por **Flores (Chimbote, 2023)**. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral del personal de enfermería en esa institución en particular. Se trabajó con una muestra de 111 profesionales de enfermería a quienes se aplicó un cuestionario para medir ambas variables, utilizando una metodología básica correlacional. El grado de relación entre las habilidades blandas y el rendimiento laboral era significativo y directo, como reveló el resultado principal, cuyo coeficiente Rho de Spearman era de 0.857. En consecuencia, una mejor gestión de las habilidades sociales y personales de las enfermeras conducirá a un aumento del desempeño laboral. La investigación concluyó que tanto las habilidades blandas como el desempeño se encuentran en un nivel regular (22).

2.2 Bases teóricas:

Modelo desgaste laboral- Herbert FreudenberEl concepto de desgaste profesional, también conocido como síndrome de burnout, ha sido estudiado por varios investigadores destacados en el campo de la psicología y la salud mental.

Herbert Freudenber (1970):

Freudenber observó cambios conductuales en jóvenes voluntarios que laboraban en una entidad de salud de adicciones. Algunos cambios incluían decaimiento, cansancio físico, poco interés en las tareas laborales, síntomas de depresión y posiblemente manifestaciones de agresividad. Su observación inicial ayudó a identificar los primeros síntomas y efectos del desgaste profesional en el contexto de la atención a personas con adicciones.

Cristina Maslach y Susan Jackson (1981-1986):

Maslach y Jackson desarrollaron y profundizaron en la investigación sobre el desgaste profesional. Definieron el desgaste profesional en tres dimensiones principales: Agotamiento emocional: Implica una sensación de sobrecarga emocional y física, manifestada por una falta de energía y motivación. Despersonalización: Se refiere a desarrollar actitudes y comportamientos negativos hacia las personas con quienes se trabaja, mostrando insensibilidad e incluso hostilidad. Realización personal: Involucra la percepción negativa de uno mismo en el trabajo, con una disminución de la satisfacción personal y profesional. Las investigaciones de Maslach y Jackson han sido fundamentales para comprender cómo el desgaste profesional afecta a diversos profesionales, especialmente en sectores donde hay un alto nivel de interacción emocional y exigencias laborales. Su trabajo ha influido en el desarrollo de medidas preventivas y estrategias de intervención para abordar el desgaste profesional en entornos laborales. El reconocimiento de estas dimensiones ha permitido a los investigadores y profesionales de la salud mental identificar y gestionar mejor los riesgos asociados con el desgaste profesional, promoviendo así ambientes

laborales más saludables y sostenibles.

En resumen, Freudenberg y Maslach junto con Jackson son figuras clave en la comprensión y definición del desgaste profesional, aportando tanto desde la observación clínica inicial como desde una investigación sistemática que ha delineado sus dimensiones fundamentales.(23)

Modelo Hildegard Peplau (relaciones interpersonales)

La teoría de las relaciones interpersonales de la Dra. Hildegard Peplau es fundamental en el campo de la enfermería, y destaca por su enfoque en la relación dinámica entre la enfermera y el paciente. A continuación, se desarrolla con más detalle su enfoque y sus componentes esenciales:

Principales Conceptos de la Teoría de Peplau

Relación Enfermera-Paciente:

Peplau considera que la relación entre la enfermera y el paciente es fundamental y debe ser vista como una colaboración activa. En lugar de una dinámica unidireccional, promueve una interacción donde ambas partes aprenden y crecen.

Fases de la Relación Interpersonal:

Fase Orientación: El paciente y la enfermera se conocen, y la enfermera establece la relación y clarifica las expectativas y roles.

Fase Identificación: El paciente comienza a ver a la enfermera como un recurso y empieza a expresar sus sentimientos y preocupaciones.

Fase Exploración: Se profundiza en los problemas del paciente, donde la enfermera facilita el proceso de exploración emocional y el paciente comienza a experimentar cambios y crecimiento.

Fase Resolución: El paciente alcanza un nivel de independencia y se resuelven los problemas. La relación se cierra con una nueva perspectiva y habilidades de afrontamiento.

Intervenciones de la Enfermera:

Observación: La enfermera observa y evalúa constantemente al paciente.

Descripción: Describe los problemas y comportamientos observados para proporcionar claridad.

Formulación: Formula hipótesis sobre los problemas del paciente y su entorno.

Interpretación: Interpreta los sentimientos y comportamientos del paciente, validando sus inferencias con el paciente.

Validación: Comprueba la exactitud de las observaciones y formulaciones con el paciente.

Intervención: Actúa sobre las inferencias y observaciones, utilizando estrategias basadas en la comprensión de las necesidades y el contexto del paciente.

Fundamentos Teóricos

Psicodinámica de Relaciones Interpersonales:

Integración de conceptos de la psicología psicoanalítica, donde la dinámica de las relaciones interpersonales se explora desde una perspectiva de desarrollo emocional y psicológico.

En conclusión, la teoría de relaciones interpersonales de Peplau subraya la importancia de la relación enfermera-paciente como núcleo de la práctica enfermera. Promueve un enfoque activo y colaborativo, donde la enfermera facilita el crecimiento y el bienestar del paciente mediante intervenciones basadas en una comprensión profunda de las necesidades y dinámicas interpersonales. Su enfoque sigue siendo una guía esencial para la práctica enfermera contemporánea, destacando la importancia de la empatía, la comunicación efectiva y el desarrollo de estrategias de afrontamiento en la atención de salud..(24)

2.3. Marco conceptual:

2.3.1. Desgaste laboral.

El síndrome de desgaste profesional, también conocido como burnout, es un tipo de estrés relacionado con el trabajo que implica un desgaste tanto físico como emocional. Este síndrome se caracteriza por sentimientos de inutilidad, impotencia y vacío. Aunque el agotamiento no es un diagnóstico médico por sí mismo, puede aumentar el riesgo de desarrollar otros trastornos, como la depresión. Sin embargo, es importante destacar que el agotamiento y la depresión no son lo mismo y requieren tratamientos diferentes.

La prevalencia del desgaste laboral varía según el contexto laboral y las características individuales de los trabajadores. Factores como la carga de trabajo, el apoyo social en el trabajo, las características del liderazgo y las expectativas laborales juegan un papel crucial en la aparición del burnout. Estudios han demostrado que profesiones con alta demanda emocional, como la enfermería, la enseñanza y el trabajo social, tienen una mayor incidencia de burnout (25).

Factores Contribuyentes y Diferencias Individuales

El agotamiento laboral no afecta a todas las personas de la misma manera, incluso si se enfrentan a situaciones laborales similares. Esto se debe a varios factores:

Rasgos de Personalidad: Algunos rasgos de la personalidad pueden aumentar el riesgo de desarrollar agotamiento. Por ejemplo, personas con tendencia al perfeccionismo o con baja capacidad de adaptación pueden ser más vulnerables.

Experiencias Laborales Previas: Las experiencias laborales anteriores también pueden influir en cómo una persona maneja el estrés laboral actual. Las personas con antecedentes de ambientes de trabajo estresantes o negativos pueden ser más propensas a experimentar burnout.

Impacto en la Salud y el Rendimiento, Independientemente de la causa, el agotamiento laboral puede tener serias repercusiones en la salud física y mental. Los efectos del burnout pueden incluir:

Problemas de Salud Mental: Ansiedad, depresión y trastornos del sueño, problemas de Salud Física: Fatiga crónica, dolores musculares y problemas gastrointestinales.

En conclusión, el síndrome de desgaste profesional es un problema complejo que afecta tanto a la salud individual como al funcionamiento organizacional. La identificación y el manejo adecuado del burnout son esenciales para mantener el bienestar de los empleados y la eficiencia de las organizaciones. Intervenciones preventivas y de apoyo, como la promoción de un ambiente de trabajo saludable y el desarrollo de estrategias de afrontamiento, son cruciales para mitigar el impacto del burnout (26).

Las estrategias para prevenir y manejar el desgaste laboral incluyen intervenciones a nivel organizacional y personal. A nivel organizacional, es fundamental promover un ambiente de trabajo saludable que incluya una adecuada distribución de la carga laboral, apoyo social y oportunidades para el desarrollo profesional. A nivel individual, técnicas de afrontamiento como el manejo del estrés, el desarrollo de habilidades de resiliencia y la búsqueda de apoyo social son esenciales (27).

El impacto del desgaste laboral es amplio y profundo, afectando tanto a los individuos como a las organizaciones. A nivel individual, el burnout está asociado con una serie de problemas de salud mental y física. La literatura muestra una fuerte correlación entre el burnout y trastornos como la depresión, la ansiedad y el estrés postraumático. Además, el desgaste laboral puede conducir a problemas físicos como enfermedades cardiovasculares, hipertensión y trastornos del sueño (28). Estos problemas no solo afectan el bienestar general del trabajador, sino que también pueden influir negativamente en su desempeño laboral y aumentar el riesgo de errores y accidentes en el lugar de trabajo.

A nivel organizacional, el desgaste laboral puede tener consecuencias significativas en términos de productividad y eficiencia. El burnout está asociado con un aumento en el ausentismo laboral, una alta rotación de personal y una disminución en la productividad. Esto puede resultar en altos costos para las organizaciones, tanto en términos de reemplazo y capacitación de nuevos empleados como en la disminución de la calidad del servicio o producto ofrecido. Además, el burnout puede afectar negativamente el clima laboral, disminuyendo la moral y la cohesión del equipo.

Las causas del desgaste laboral son múltiples, considera factores individuales y organizacionales. Teniendo en cuenta los factores individuales se tienen las características personales como el perfeccionismo, la baja autoestima y las estrategias de afrontamiento ineficaces. A nivel organizacional, los factores que contribuyen al burnout son: carga de trabajo alto, déficit control sobre las tareas, insuficientes recompensas y reconocimiento, falta de apoyo social y presencia de conflictos interpersonales (28).

La prevención y el manejo del desgaste laboral requieren intervenciones tanto a nivel organizacional como individual. A nivel organizacional, es esencial promover un ambiente de trabajo saludable que incluya una adecuada distribución de la carga laboral, apoyo social, y oportunidades para el desarrollo profesional. Esto puede lograrse a través de políticas y prácticas que fomenten el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la participación de los empleados en la toma de decisiones y el reconocimiento y la recompensa por el buen desempeño. Además, la capacitación de los líderes y gerentes para reconocer y abordar los signos de burnout en sus equipos es crucial (27).

A nivel individual, las estrategias de afrontamiento pueden incluir el manejo del estrés, el desarrollo de habilidades de resiliencia y la búsqueda de apoyo social. Técnicas como la meditación, ejercicio, y terapia cognitivo-conductual demostraron efectividad en la reducción de síntomas del burnout. Además, es importante que los individuos aprendan a establecer límites claros entre el

trabajo y la vida personal, y a desarrollar una red de apoyo que incluya amigos, familiares y colegas (29).

Dimensión del Agotamiento emocional:

El componente del estrés individual básico del síndrome de desgaste profesional, conocido como agotamiento emocional, es fundamental para entender este fenómeno. Este componente se manifiesta a través de sentimientos de debilidad y agotamiento frente a las exigencias laborales. Los trabajadores que experimentan agotamiento emocional a menudo presentan una pérdida significativa de energía vital, lo que resulta en una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado.

En conclusión, el agotamiento emocional es una dimensión crítica del síndrome de desgaste profesional que requiere atención y manejo adecuados. Reconocer los signos y síntomas del agotamiento emocional y tomar medidas proactivas para apoyar a los empleados puede ayudar a reducir su impacto negativo en el individuo y en la organización (30).

Dimensión de la despersonalización:

El componente del contexto interpersonal del Síndrome de Burnout es la despersonalización. Según Christina Maslach, esta dimensión se refiere a una respuesta negativa, insensible o demasiado apática a ciertos aspectos de la obra. La despersonalización se desarrolla como una reacción al agotamiento emocional. Cuando las personas trabajan intensamente y asumen demasiadas tareas, comienzan a distanciarse emocionalmente y a reducir sus esfuerzos, lo que lleva a una disminución en la calidad y el nivel de desempeño. En lugar de esforzarse por dar lo mejor de sí, terminan haciendo solo lo mínimo necesario.

Características de la Despersonalización

Actitudes Negativas y Apáticas: Los trabajadores presentan comportamientos insensibles, distantes o cínicos hacia sus colegas, pacientes o clientes.

Reducción de la Calidad del Trabajo: Al distanciarse emocionalmente, los empleados tienden a minimizar su esfuerzo y compromiso, resultando en una calidad de trabajo inferior.

Menor Desempeño: La despersonalización lleva a los empleados a realizar solo las tareas básicas y necesarias, evitando cualquier esfuerzo adicional o mejora en su desempeño.

Aislamiento Emocional: Los trabajadores se apartan de los aspectos emocionales y relacionales de su trabajo, viendo a los demás de manera deshumanizada o impersonal.

Desconexión con el Trabajo: Hay una falta de conexión emocional con el trabajo y los objetivos de la organización, lo que puede llevar a una mayor insatisfacción y desmotivación.

En conclusión, la despersonalización es una dimensión crítica del Síndrome de Burnout que impacta significativamente las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Reconocer y abordar los síntomas de la despersonalización mediante estrategias de apoyo y manejo adecuado puede ayudar a mejorar el bienestar de los empleados y la calidad del entorno laboral.(30)

Dimensión de la realización personal:

La realización personal representa el componente de autoevaluación del Síndrome de Burnout. Este componente se presenta de forma reducida y se caracteriza por un sentido disminuido de autoeficacia y logros en el trabajo. Con frecuencia, la baja realización personal se ve potenciada por el déficit de recursos, así como por el débil apoyo social y de oportunidades de desarrollo profesional. Este aspecto del agotamiento hace que los trabajadores tengan una percepción negativa de sí mismos y de los demás.

Características de la Realización Personal Reducida

Sentimiento de Ineficacia: Los trabajadores experimentan una disminución en la percepción de su capacidad para desempeñar tareas y alcanzar metas laborales.

Falta de Logros: Se sienten insatisfechos con sus logros y competencias profesionales, sintiendo que no están cumpliendo con sus propias expectativas ni las de la organización.

Baja Motivación: La motivación para realizar tareas y mejorar en su trabajo se reduce significativamente.

Autoevaluación Negativa: Los empleados tienen una visión negativa de sus habilidades y rendimiento, lo que puede llevar a una menor autoestima y confianza.

Impacto Emocional: Este componente del burnout contribuye a sentimientos de frustración, desánimo y desesperanza en el trabajo.

En conclusión, la realización personal reducida es una dimensión crítica del Síndrome de Burnout que afecta negativamente la autoevaluación de los empleados y su percepción de logros en el trabajo. Reconocer y abordar esta dimensión mediante estrategias de apoyo, desarrollo profesional y gestión adecuada de recursos puede mejorar significativamente el bienestar de los empleados y la calidad del entorno laboral (30)

2.3.2. Habilidades Blandas.

Las habilidades blandas se refieren a las competencias relacionadas con la forma en que uno trabaja, que incluyen habilidades interpersonales, habilidades de comunicación, habilidades de escucha, habilidades de gestión del tiempo, empatía, entre otras. Normalmente, los responsables de contratación buscan empleados con habilidades interpersonales ya que estas son esenciales para llevar a cabo el trabajo de forma exitosa. Aunque una persona puede poseer excelentes habilidades técnicas y específicas para el trabajo, la falta de habilidades blandas como la gestión del tiempo o la capacidad para trabajar en equipo puede impedir su éxito en el empleo.

Componentes de las Habilidades Blandas

Las habilidades interpersonales son fundamentales para establecer y mantener relaciones efectivas en el lugar de trabajo. Estas habilidades incluyen la capacidad de trabajar en equipo, resolver conflictos, y construir redes de apoyo. En el contexto de la enfermería, las habilidades interpersonales son cruciales para la colaboración con colegas y otros profesionales de la salud, así como para la interacción con los pacientes y sus familias. La investigación ha demostrado que las habilidades interpersonales efectivas mejoran la cohesión del equipo, aumentan la satisfacción laboral y reducen el estrés y el burnout (31). Además, estas habilidades permiten a los enfermeros manejar situaciones difíciles con mayor eficacia, lo que puede conducir a mejores resultados para los pacientes y una atención más centrada en sus necesidades (32).

Habilidades Comunicativas: La habilidad para transmitir información de manera clara y efectiva, tanto verbalmente como por escrito. Las habilidades comunicativas son esenciales para transmitir información de manera clara y precisa, tanto en el ámbito verbal como en el escrito. En la enfermería, la comunicación efectiva es vital para garantizar la seguridad del paciente, coordinar el cuidado y proporcionar instrucciones claras. Los enfermeros deben ser capaces de adaptar su comunicación según el contexto y las necesidades del receptor, ya sea un paciente, un familiar o un miembro del equipo de salud. La capacidad de comunicar claramente reduce el riesgo de errores médicos y mejora la calidad del cuidado. Arnold y Boggs destacan que una comunicación eficaz también contribuye a reducir el estrés laboral y a mejorar la moral del equipo (33). La formación en habilidades comunicativas puede incluir técnicas de asertividad, escucha activa y el uso adecuado de la comunicación no verbal.

Habilidades de Escucha: La capacidad para escuchar activamente y entender las necesidades, preocupaciones y puntos de vista de los demás. Las habilidades de escucha son una parte integral de la comunicación efectiva y se refieren a la capacidad de prestar atención y comprender verdaderamente lo que el interlocutor está diciendo. En la enfermería, escuchar activamente a los pacientes y sus familias es fundamental para evaluar sus necesidades,

proporcionar apoyo emocional y educarlos sobre su salud. La escucha activa implica no solo oír las palabras, sino también interpretar las emociones y los significados subyacentes. Estudios han demostrado que los enfermeros que practican la escucha activa tienen mejores relaciones con los pacientes y pueden ofrecer un cuidado más personalizado y efectivo (33). Además, la escucha activa en el equipo de salud facilita una mejor coordinación y cooperación, lo que es esencial en un entorno de emergencia donde las decisiones rápidas y precisas son cruciales.

Gestión del Tiempo: La habilidad para organizar y planificar el tiempo de manera eficiente para cumplir con las tareas y los plazos. La gestión del tiempo es una habilidad blanda crítica que permite a los profesionales de la salud priorizar tareas, gestionar su carga de trabajo y reducir el estrés. Una gestión del tiempo efectiva implica planificar y organizar el trabajo de manera que se optimicen los recursos y se minimicen las interrupciones. En el contexto de la enfermería, una buena gestión del tiempo puede mejorar la eficiencia operativa y la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes. Los enfermeros que manejan bien su tiempo son capaces de responder rápidamente a las necesidades de los pacientes y reducir los retrasos en la atención. La gestión del tiempo también está asociada con una menor incidencia de burnout, ya que ayuda a equilibrar la carga de trabajo y a prevenir la sobrecarga emocional (34). Técnicas como la priorización de tareas, la delegación efectiva y el uso de herramientas de planificación son esenciales para desarrollar esta habilidad.

Empatía: La capacidad para entender y compartir los sentimientos de los demás, lo cual es crucial para construir relaciones laborales positivas y efectivas. La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona, y es una habilidad esencial en la enfermería. La empatía permite a los enfermeros conectar emocionalmente con sus pacientes, comprender sus experiencias y proporcionar un cuidado más humano y compasivo. La empatía no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también puede contribuir a mejores resultados de salud (35). En el entorno de emergencia, donde los pacientes a menudo están en situaciones de alta ansiedad y estrés, la empatía

es crucial para proporcionar apoyo emocional y aliviar el sufrimiento. Además, la empatía en las interacciones entre colegas puede fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y solidario, reduciendo el estrés y el conflicto. El desarrollo de la empatía puede incluir la práctica de la atención plena, la reflexión sobre las experiencias de los pacientes y la formación en habilidades de comunicación emocional.

Importancia de las Habilidades Blandas en el Lugar de Trabajo

Éxito Laboral: Los empleados con habilidades blandas suelen ser más exitosos en sus roles porque pueden manejar mejor las interacciones sociales y las dinámicas de equipo.

Productividad: La gestión eficaz del tiempo y la capacidad para colaborar en equipo contribuyen a una mayor productividad.

Satisfacción Laboral: Las habilidades blandas promueven un ambiente de trabajo positivo, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción laboral.

Adaptabilidad: Las habilidades blandas permiten a los empleados adaptarse mejor a los cambios y desafíos en el lugar de trabajo.

Ejemplos de Habilidades Blandas Específicas

Comunicación Efectiva: Expresar ideas de manera clara y concisa, escuchar a los demás y proporcionar retroalimentación constructiva.

Trabajo en Equipo: Colaborar con otros, respetar las ideas de los demás y contribuir a la consecución de objetivos comunes.

Resolución de Conflictos: Manejar disputas de manera constructiva y encontrar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

Gestión del Estrés: Manejar el estrés de manera efectiva para mantener la productividad y la salud mental.

Creatividad: Pensar de manera innovadora y proponer nuevas ideas para resolver problemas y mejorar procesos.

Cómo Desarrollar Habilidades Blandas

Educación y Capacitación: Participar en talleres y cursos que se centren en el desarrollo de habilidades blandas.

Experiencia Práctica: Buscar oportunidades para practicar estas habilidades en situaciones reales de trabajo.

Mentoría y Retroalimentación: Trabajar con mentores y colegas que puedan proporcionar orientación y retroalimentación sobre cómo mejorar.

Autoevaluación y Reflexión: Evaluar regularmente el propio desempeño y buscar áreas de mejora en las habilidades blandas.

En conclusión, las habilidades blandas son esenciales para el éxito en el lugar de trabajo. No solo complementan las habilidades técnicas, sino que también permiten a los empleados interactuar de manera efectiva, gestionar su tiempo y adaptarse a diversas situaciones laborales. Los gerentes de contratación valoran altamente estas habilidades porque son fundamentales para el desempeño y la satisfacción laboral a largo plazo. Desarrollar y perfeccionar las habilidades blandas puede mejorar significativamente la empleabilidad y el éxito profesional de cualquier trabajador.(36).

2.4. Definición de términos básicos.

➤ **Desgaste laboral**

También conocido como burnout, es un fenómeno que resulta de un estrés crónico relacionado con el trabajo. Sus características incluyen un desgaste físico y emocional significativo. Además de estos síntomas, las personas que sufren de agotamiento laboral pueden experimentar sentimientos de inutilidad, impotencia y vacío, lo cual puede afectar tanto su rendimiento laboral como su bienestar general. Este problema ha ganado reconocimiento creciente debido a sus efectos perjudiciales sobre la salud mental y física de los individuos y la productividad en el entorno laboral (37).

➤ **Agotamiento mental**

Cansancio que siente nuestro cerebro cuando le sobrecargamos con una acumulación de tareas, deberes (38)

➤ **Empatía**

La empatía es la capacidad de entender y compartir los sentimientos de otra persona. Es una habilidad crucial en profesiones que requieren interacciones humanas frecuentes y de calidad (37).

➤ **Comunicación eficaz.**

La comunicación eficaz es la capacidad de transmitir información claramente y comprender a los demás, facilitando así una interacción productiva y relaciones laborales positivas (39).

➤ **Resiliencia**

La resiliencia es la capacidad de recuperarse rápidamente de las dificultades y adaptarse bien a las adversidades y el estrés. Es esencial para manejar el estrés laboral y evitar el burnou (38).

➤ **Habilidades blandas**

Las habilidades blandas son cualidades personales que nos caracterizan como individuos y nos permiten interactuar eficazmente con otros en diversas situaciones. Estas habilidades están íntimamente relacionadas con nuestra inteligencia emocional, que implica la capacidad de identificar y manejar nuestras propias emociones y las de los demás (40).

➤ **Relaciones interpersonales**

La relación interpersonal es una conexión sólida, profunda y estrecha entre dos o más individuos. Estas relaciones pueden ser reguladas por legislación, normas sociales o acuerdos consensuados and son el pilar fundamental de los colectivos humanos y de la sociedad en su totalidad (39)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024

Hipótesis específica

Existe relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Existe relación entre la despersonalización y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Existe relación entre la realización personal y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

3.2. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE/ÍTEMS	ESCALA	MÉTODO Y TÉCNICA
Desgaste laboral	Fenómeno que resulta de un estrés crónico relacionado con el trabajo.	Esta variable será operacionalizada mediante el uso del cuestionario de Maslach y Jackson . adaptado el que estará estructurado en función de sus 3 dimensiones.	-Agotamiento emocional. -Despersonalización -Realización personal	-Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas. -Grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y su distanciamiento. -Sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo.	-0,1,2,3,4,5,6	Ordinal	Método: Cuantitativo Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario

<p>Habilidades blandas</p>	<p>Cualidades personales que nos caracterizan como seres humanos y nos permiten tener relaciones efectivas con otros en varias circunstancias.</p>	<p>Esta variable será operacionalizada mediante un cuestionario.</p>	<p>-Sin dimensiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Vocación al servicio -Trato humano Conocimiento - Comunicación verbal - Participación - Observación - Asertividad - Simpatía - Manejo de emociones - Tolerancia - Resolución de problemas internos. - Conciliador 	<p>1,2,3,4</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Método: Cuantitativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
----------------------------	--	--	-------------------------	---	----------------	----------------	--

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1 Diseño metodológico.

Para efecto de la investigación se considerará el diseño no experimental, tipo de estudio cuantitativo.(41)

4.2. Método de investigación.

Tipo descriptivo, Se trata de un estudio que analiza detalladamente cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno, centrándose en medir uno o más de sus atributos para proporcionar una descripción precisa del mismo (41)

Estudio prospectivo, este tipo de investigación captura la información después de la planificación y durante el periodo en que los eventos ocurren y se registran los datos. Se enfoca en seguir a los sujetos a lo largo del tiempo para observar resultados futuros (41)

Por el periodo y secuencia del estudio; fue transversal, porque las variables se midieron en un solo momento, proporcionando una instantánea de la relación entre ellas en un momento específico del tiempo (41)

4.3. Población y muestra

Está integrada por los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa siendo un total de 50 trabajadores.

4.3.1 Criterios de selección de la población.

Criterios de inclusión:

Profesionales de enfermería nombrados y contratados que laboran en el servicio de emergencia.

Criterios de exclusión:

Profesionales de enfermería con vacaciones y licencia laboral.

Ubicación de la población en el tiempo:

La duración del estudio estará comprendida entre los meses de enero hasta abril del 2024.

La muestra estará conformada por 23 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia a quienes se les aplicará el instrumento de recolección de datos.

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

Tamaño de la población	N	=	50
Alfa (Máximo error tipo I)	α	=	0.05
Nivel de Confianza	$1-\alpha/2$	=	0.975
Z de (1- $\alpha/2$) se busca en la tabla	$Z_{1-\alpha/2}$	=	1.96
Prevalencia de la enfermedad	p	=	0.50
No prevalencia de la enfermedad	$q = 1 - p$	=	0.50
Error de precisión	d	=	0.05
Tamaño de la muestra con la fórmula de arriba	n	=	44
Tamaño de la muestra rectificadora (nf)	$nf = n/(1 + n/N)$	=	23

4.4. Lugar de estudio.

Hospital Marino Molina Scippa

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

Técnica. -

Se utilizó la técnica de la encuesta como herramienta principal para la recolección de datos. La encuesta es una técnica cuantitativa que permite obtener información específica de una muestra representativa mediante la aplicación de cuestionarios estructurados (42). Esta técnica es apropiada para estudiar la relación entre variables como el desgaste laboral y las habilidades blandas, ya que facilita la recolección de datos estandarizados de un gran número de participantes en un tiempo relativamente corto.

Instrumentos. –

Cuestionario de Maslach, donde incluye datos generales, laborales del profesional de enfermería. El inventario de Maslach se divide en tres dimensiones estas son el agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal, el cual estuvo compuesto por 22 enunciados de respuesta libre, con una escala de siete alternativas, **anexo N°01.**(43)

La escala para medir las habilidades blandas del personal de enfermería fue tipo Likert. El cuestionario consta de 20 ítems con una escala de 4 alternativas, donde se tomó en consideración en el puntaje como buena, de 61 a 80 puntos, regular, de 40 a 60 puntos y deficiente, de 20 a 39 puntos, **anexo N°02.** (44)

4.6.-Análisis y procesamiento de datos.

Se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para investigar la relación entre el desgaste laboral y las habilidades blandas. El procesamiento de datos se realizó con el paquete estadístico SPSS 27.

V. RESULTADOS

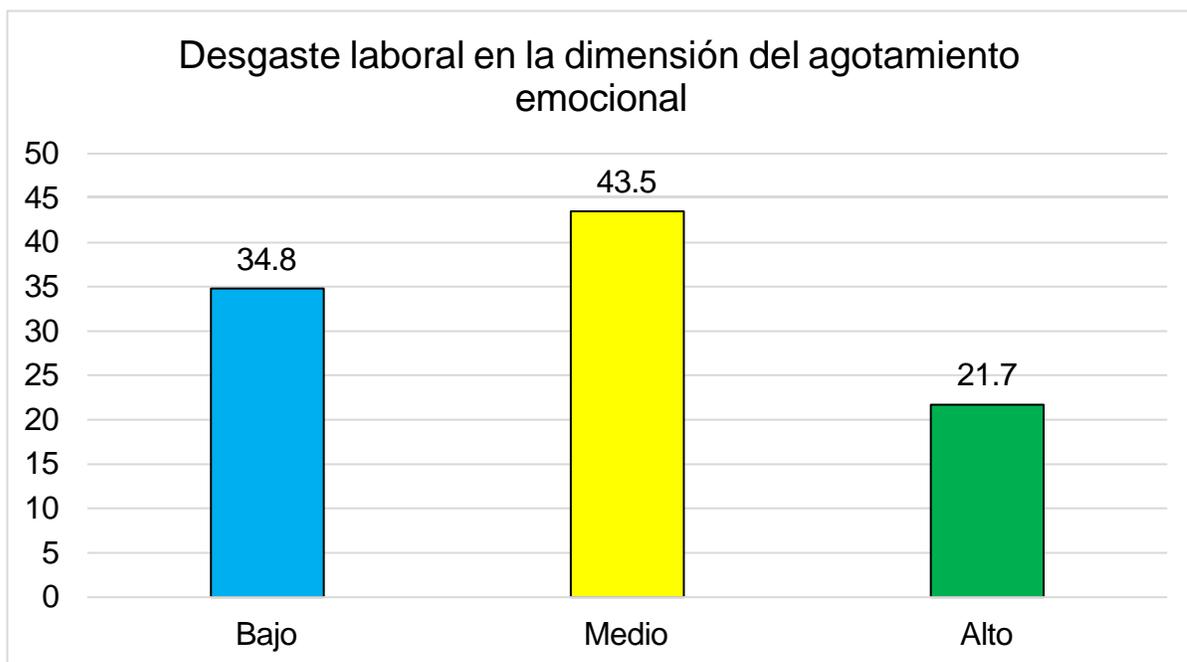
5.1. Resultados descriptivos.

Tabla 01. Desgaste laboral en la dimensión del agotamiento emocional de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

Desgaste laboral en la dimensión del agotamiento emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	34.8
Medio	10	43.5
Alto	5	21.7
Total	23	100.0

Gráfico 01. Porcentaje según agotamiento emocional de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.



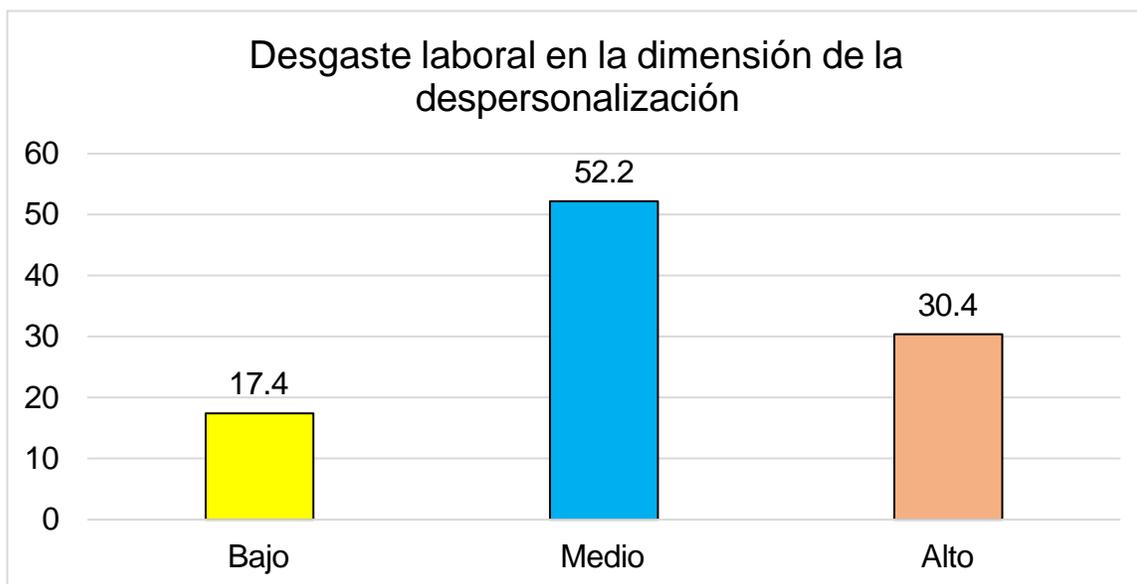
Respecto al Desgaste Laboral en la dimensión del agotamiento emocional de enfermería, se evidenció que el 43.5% (10 profesionales de enfermería) presentaron agotamiento emocional medio el 34.8% (8 profesionales de enfermería) manifestaron agotamiento emocional Bajo y el 21.7% (5 profesionales de enfermería) manifestaron agotamiento emocional Alto.

Tabla 02. Desgaste Laboral en la dimensión de la despersonalización de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

Desgaste laboral en la dimensión de la despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	17.4
Medio	12	52.2
Alto	7	30.4
Total	23	100.0

Gráfico 02. Porcentaje según despersonalización de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.



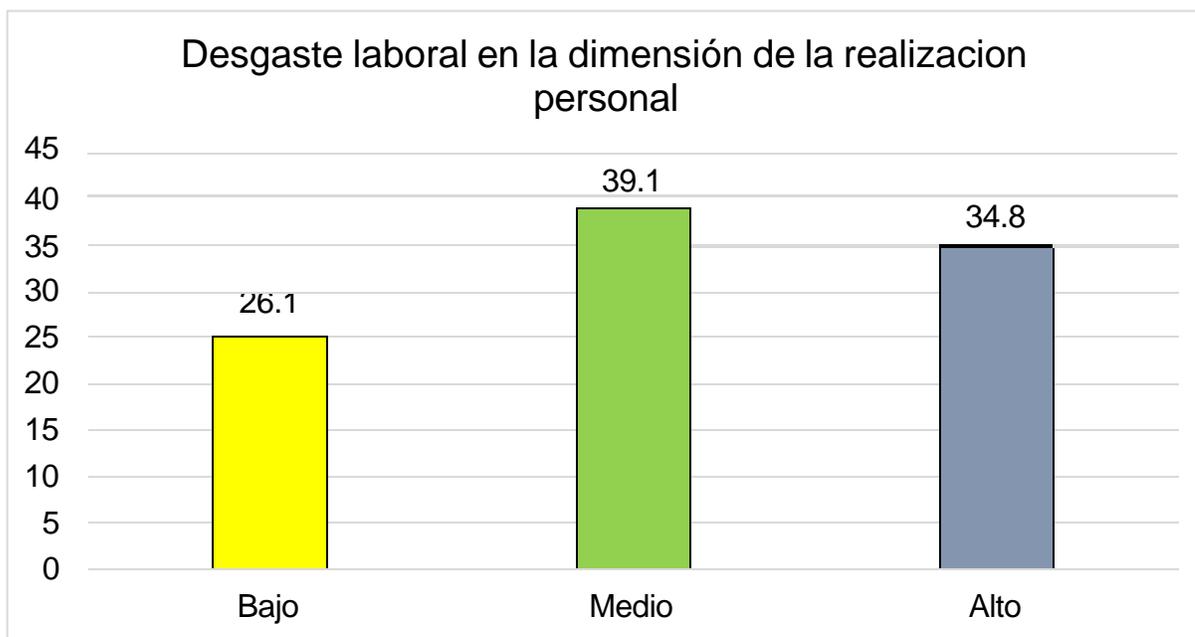
En relación al desgaste laboral en la dimensión de despersonalización entre los profesionales de enfermería estudiados, se observó que el 52.2% (12 profesionales de enfermería) mostraron un nivel medio de despersonalización, el 30.4% (7 profesionales de enfermería) presentaron un nivel alto de despersonalización, y el 17.4% (4 profesionales de enfermería) reportaron un nivel bajo de despersonalización.

Tabla 03. Desgaste Laboral en la dimensión de la realización personal de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

Desgaste laboral en la dimensión de la Realización Personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	26.1
Medio	9	39.1
Alto	8	34.8
Total	23	100.0

Gráfico 03. Porcentaje según realización personal de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

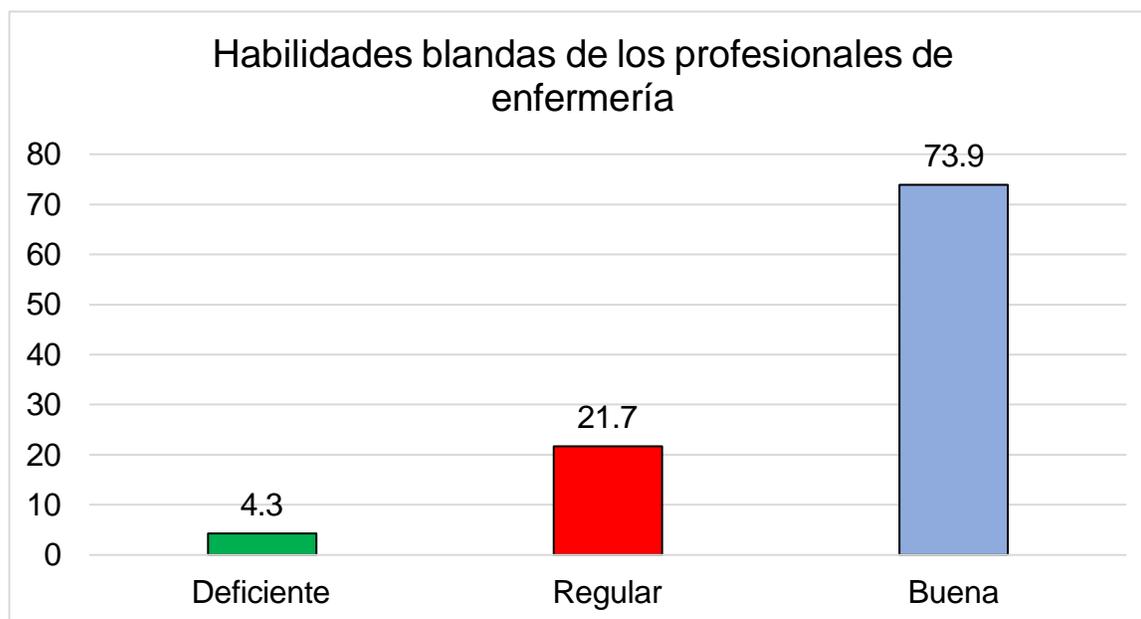


Respecto al Desgaste Laboral en la dimensión de la realización personal de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 39.1% (9 profesionales de enfermería) manifestaron realización personal Medio, el 34.8% (8 profesionales de enfermería) manifestaron una realización personal Alto y el 26.1% (6 profesionales de enfermería) manifestaron realización personal Bajo.

Tabla 04. Habilidades blandas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

Habilidades Blandas		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	4.3
Regular	5	21.7
Buena	17	73.9
Total	23	100.0

Gráfico 04. Porcentaje según las habilidades blandas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024, se encontró que el 73.9% (17) manifestaron tener buenas habilidades blandas, el 21.7% (5) manifestaron tener regular habilidades blandas y el 4.3% (1) manifestaron tener deficiente habilidades blandas.



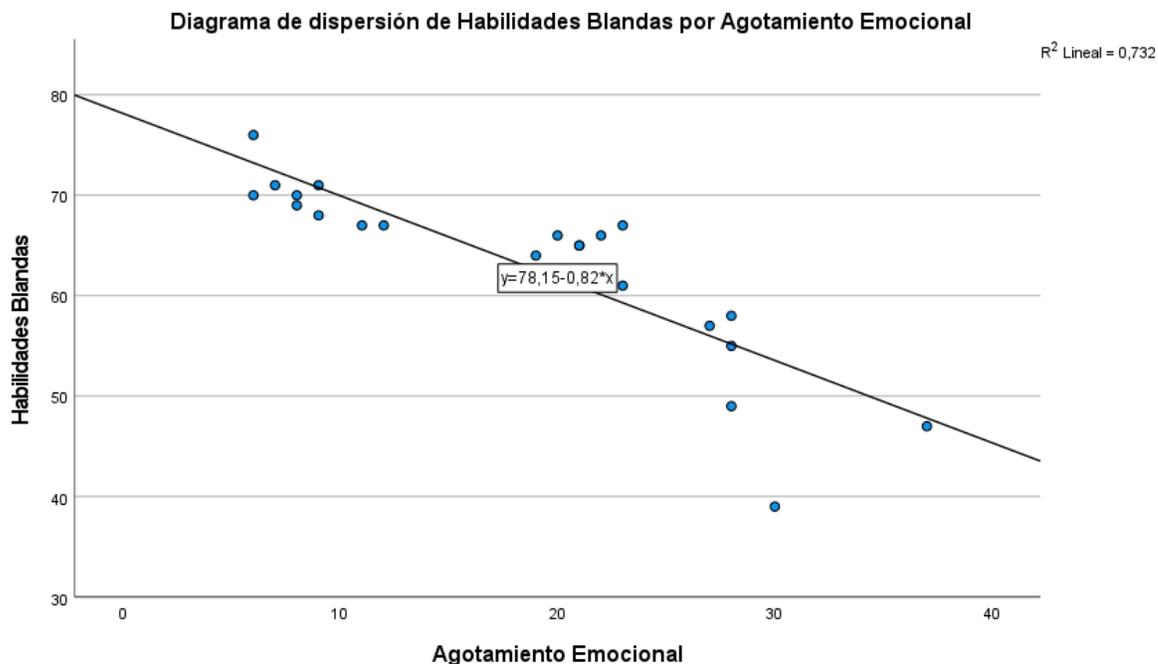
5.2. Resultados inferenciales.

Tabla 09. Relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Lima – Comas, 2024.

		Agotamiento Emocional
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	-,855**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	23

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

Gráfico 05. Dispersión de puntos entre el agotamiento emocional y las habilidades blandas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.



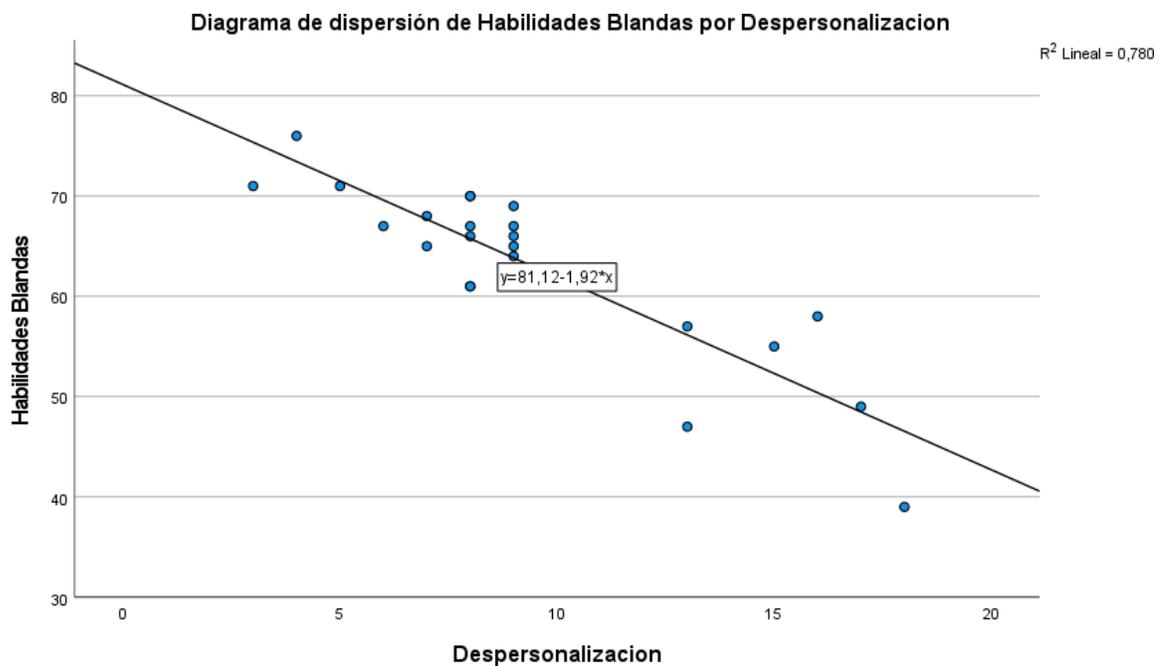
Respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal negativa descendente, por lo que se puede afirmar a menor agotamiento emocional habrá mayores habilidades blandas de los profesionales de enfermería.

Tabla 10. Relación entre la despersonalización y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Lima – Comas, 2024.

		Despersonalización
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	-,883**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	23

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

Gráfico 06. Dispersión de puntos entre la despersonalización y habilidades blandas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.



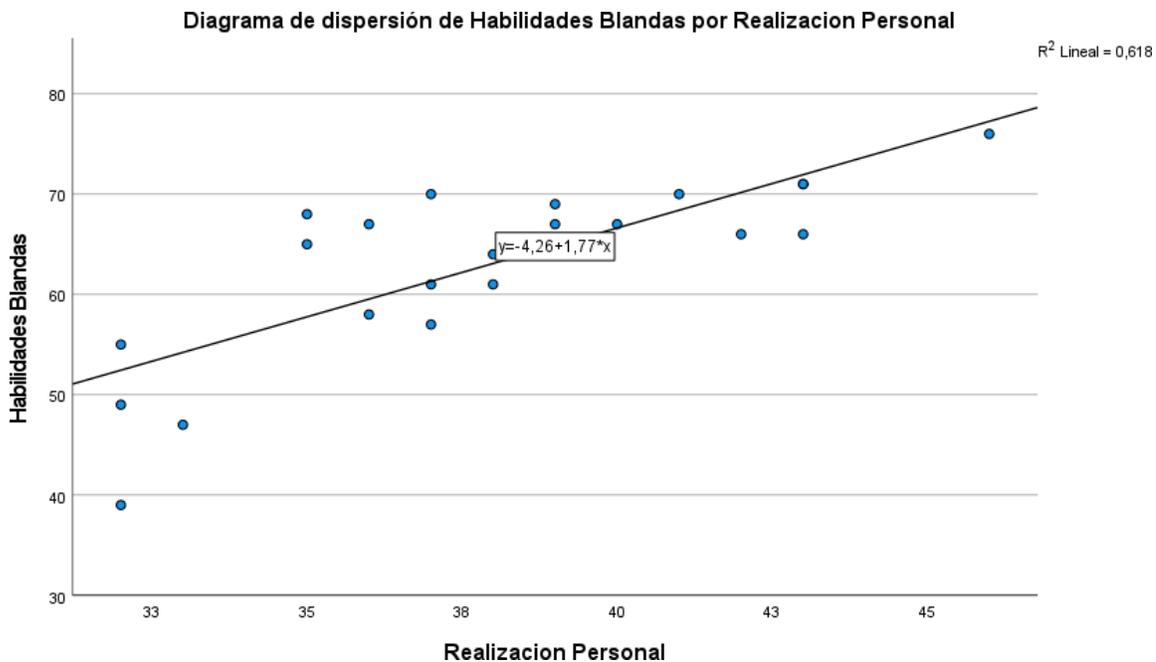
Respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal negativa descendente, por lo que se puede afirmar a menor despersonalización habrá mayores habilidades blandas de los profesionales de enfermería.

Tabla 11. Relación entre la realización personal y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Lima – Comas, 2024.

		Realización Personal
Habilidades Blandas	Correlación de Pearson	,786**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	23

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

Gráfico 07. Dispersión de puntos entre la realización personal y habilidades blandas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.



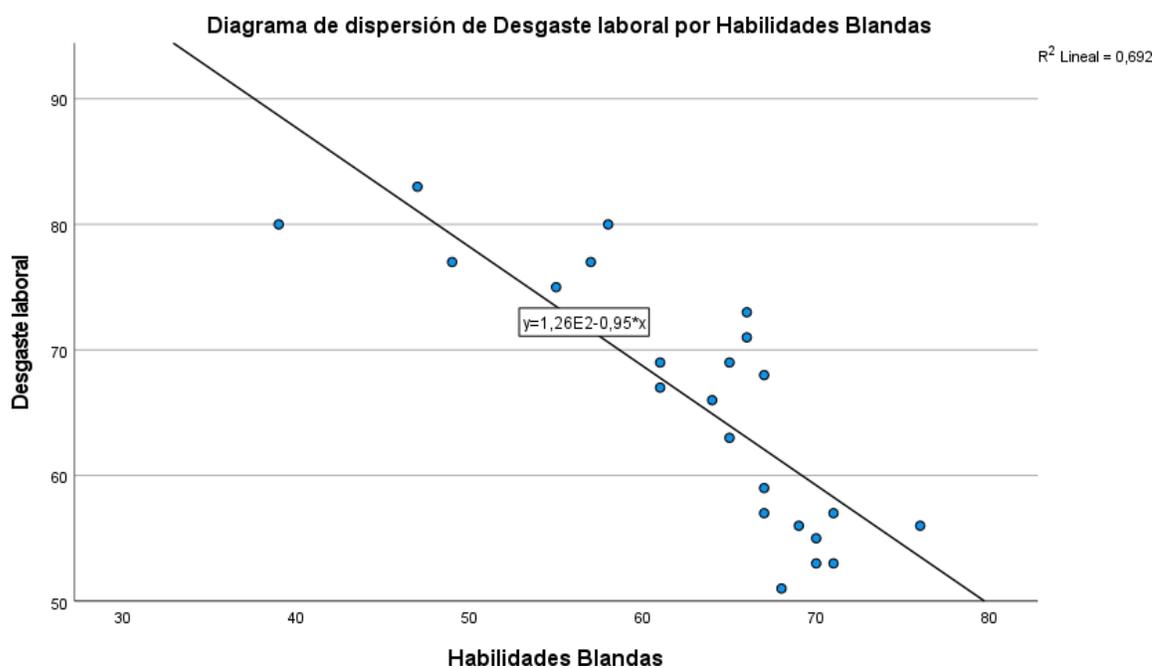
Respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal directa ascendente, por lo que se puede afirmar a mayor realización personal habrá mayores habilidades blandas de los profesionales de enfermería.

Tabla 12. Relación entre desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Lima – Comas, 2024.

		Habilidades Blandas
Desgaste laboral	Correlación de Pearson	-,832**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	23

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

Gráfico 08. Dispersión de puntos entre desgaste laboral y habilidades blandas de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.



Respecto a la dispersión de los puntos, se observa una correlación lineal negativa descendente, por lo que se puede afirmar “a menor desgaste laboral habrá mayores habilidades blandas de los profesionales de enfermería.

5.3. Otro tipo de resultados estadísticos.

Tabla 13. Prueba de confiabilidad del instrumento de la variable desgaste laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,654	22

Tabla 14. Prueba de confiabilidad del instrumento de la variable habilidades blandas.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	20

VI. DISCUSION.

6.1. Contrastación de la hipótesis. (general y específicas)

6.1.1 Hipótesis general:

Ha: Existe relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024

Ho: No existe relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024

Conclusión: La relación entre desgaste laboral y habilidades blandas de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,83 y una $p \leq 0,001$ expresando significancia estadística, estas dos variables se relacionan significativamente donde se acepta la hipótesis alternativa.

6.1.2 Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Conclusión: La relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,85 y una $p \leq 0,001$ expresando significancia estadística, estas variables se relacionan significativamente donde se acepta la hipótesis alternativa.

6.1.2 Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre despersonalización y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Ho: No existe relación entre despersonalización y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Conclusión: La relación entre despersonalización y habilidades blandas de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de -0,88 y una $p \leq 0,001$ expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente donde se acepta la hipótesis alternativa.

6.1.2 Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre la realización personal y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Ho: No Existe relación entre la realización personal y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.

Conclusión: La relación entre la realización personal y habilidades blandas de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de +0,78 y una $p \leq 0,001$ expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente donde se acepta la hipótesis alternativa.

6.2. Contrastación con otros resultados. –

Respecto al desgaste laboral en la dimensión del agotamiento emocional entre los profesionales de enfermería estudiados, se encontró que el 43.5% (10 profesionales) experimentaron un nivel medio de agotamiento emocional, el 34.8% (8 profesionales) mostraron un nivel bajo, y el 21.7% (5 profesionales) presentaron un nivel alto. En cuanto al desgaste laboral en la dimensión de la despersonalización, el 52.2% (12 profesionales) mostraron un nivel medio, el 30.4% (7 profesionales) reportaron un nivel alto, y el 17.4% (4 profesionales) indicaron un nivel bajo de despersonalización. En relación con la dimensión de la realización personal, el 39.1% (9 profesionales) experimentaron un nivel medio, el 34.8% (8 profesionales) mostraron un nivel alto, y el 26.1% (6 profesionales) reportaron un nivel bajo de realización personal.

Comparando estos hallazgos con estudios anteriores, en la dimensión del agotamiento emocional, se observó un nivel alto del 84% en el estudio de **Castro (2021)**. En la dimensión de despersonalización, se encontró un nivel bajo del 48.94% en el estudio de **Portero (2021)**. En cuanto a la dimensión de realización personal, se reportó un nivel alto del 95.83% en el estudio de **Rojas (2020)**.

El estudio también reveló una relación significativa ($p = 0.000$) entre el desgaste laboral y las habilidades blandas. Este resultado es consistente con hallazgos previos como el estudio de **Gavidia (2020)**, que encontró una relación inversa y significativa ($p = 0.000$) entre el Síndrome de Burnout y las competencias laborales. Asimismo, **Basilio (2017)** concluyó que el desgaste laboral está relacionado con el desempeño laboral, con significancia estadística en las dimensiones de agotamiento emocional ($p \leq 0.001$), despersonalización ($p \leq 0.002$), e ideas de fracaso ($p \leq 0.040$). Además, **Aroni (2022)** concluyó que las habilidades blandas tienen una relación directa significativa con el desempeño laboral ($p =$

0.001, $B = 0.292$), similar a lo encontrado en la dimensión de realización personal. Por otro lado, **Astochado (2019)** menciona que existe una relación significativa y directa (0.746) entre las habilidades blandas y la calidad de atención. Peralta (2020), utilizando la correlación de Spearman, encontró una relación fuerte ($R = 0.627$) entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería en la MR-Concepción. En contraste, **Meza (2022)** no encontró relación entre las habilidades blandas de los trabajadores administrativos y el nivel de síndrome de burnout.

VII. CONCLUSIONES

1.- Se determinó según el coeficiente de r de Pearson de -0,83 y una $p=0.000$, que existe relación significancia entre desgaste laboral y habilidades blandas; por lo que se infirió que a menor desgaste laboral habrá mayores habilidades blandas de los profesionales de enfermería.

2.-Se determinó que existe relación entre agotamiento emocional y habilidades blandas con el coeficiente de r de Pearson de -0,85 y una $p=0.000$, expresando una relación significativa lo que permitió afirmar a menor agotamiento emocional habrá mayores habilidades blandas en la muestra estudiada.

3.- Se determinó que existe relación entre despersonalización y habilidades blandas por el valor de $p=0.000$ y un coeficiente de r de Pearson de -0,88 por lo que se afirmó que a menor despersonalización habrá mayores habilidades blandas de los profesionales de enfermería.

4.- Se determinó que existe relación entre las variables estudiadas por el valor de $p=0.000$ lo que indico que a mayor realización personal habrá mayores habilidades blandas de los profesionales de enfermería.

VIII. RECOMENDACIONES

A los directivos de la institución, considerar la importancia que el personal profesional presente un nivel adecuado del desarrollo de sus habilidades blandas para que el desgaste laboral sea menor y lograr de los objetivos que se tiene dentro del servicio; del mismo modo establecer normas y directivas para que el trabajo sea equitativo en todas las áreas.

Para la Oficina de Recursos Humanos y/o al Área de Capacitación, es fundamental desarrollar programas continuos a lo largo del año que se enfoquen en fortalecer las habilidades blandas del personal de salud. Estos programas no solo mejorarán la calidad de la atención al usuario, sino que también contribuirán al desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados.

Al personal profesional encargado de la atención dentro del servicio implementar prácticas y desarrollar habilidades que permitan generar un entorno de relación estable y saludable, tanto con colegas como con pacientes, fomentando así la satisfacción personal, profesional y del usuario.

A los usuarios del hospital, deben tener en cuenta que como ciudadanos tienen derechos que protegen su salud y la de los profesionales de la salud. Por lo tanto, tienen total libertad, respaldados por las normativas correspondientes, para presentar reclamos y sugerencias sobre la atención que reciben en el servicio de salud del hospital.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Vega NV, Sanabria A, Osorio C, Bejarano M. Síndrome de desgaste profesional.
2. Linares Parra G del V, Guedez Salas YS. Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. Aten Primaria. mayo de 2021;53(5):102017.
3. Vega NV, Sanabria A, Osorio C, Bejarano M. Síndrome de desgaste profesional.
4. La salud mental en el trabajo [Internet]. [citado 9 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
5. Brito-Ortíz JF, Juárez-García A, Nava-Gómez ME, Castillo-Pérez JJ, Brito-Nava E, Brito-Ortíz JF, et al. Factores psicosociales, estrés psicológico y burnout en enfermería: un modelo de trayectorias. Enferm Univ. junio de 2019;16(2):138-48.
6. 2EN.ED133B26.pdf [Internet]. [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6486/2EN.ED133B26.pdf?sequence=8>
7. Sánchez ZL, Pimenta CADM, Soto MTU. COMPETENCIAS BLANDAS Y CALIDEZ EN ENFERMERÍA: DEFINICIONES, CONCEPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS. Horiz Enferm. 30 de junio de 2013;24(1):32-41.
8. Astochado_GTT.pdf [Internet]. [citado 19 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Aguirre DS, de María F. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
10. Ortega A. Lic. Enf. Yasmin Yeraldine CAMONES BALDEÓN Lic. Enf. Winny Kerly CARHUAS DE LA CRUZ Lic. Enf. Liz Patricia ZEVALLOS YALI.
11. Ramírez Pico SM. "Síndrome de desgaste profesional y su influencia en las estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud que laboran en los centros de salud del distrito 18do6". [Internet] [bachelorThesis]. Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Ciencias de la Salud - Carrera de Psicología Clínica; 2019

[citado 9 de abril de 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/29230>

12. Arias Gómez LA, Noreña Muñoz C. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de las unidades de cuidado intensivo adulto y neonatal de una clínica privada de la ciudad de Medellín. noviembre de 2015 [citado 9 de abril de 2024]; Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/2027>

13. Rincon Molano MA, Castro Lopez DC. Agotamiento profesional de los médicos de urgencias en el departamento de Caldas en el 2020. 21 de junio de 2021 [citado 9 de abril de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucaldas.edu.co/handle/ucaldas/16844>

14. Portero de la Cruz S. Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. Work-related stress, burnout, satisfaction, coping and general health among emergency department healthcare professionals [Internet]. 2019 [citado 9 de abril de 2024]; Disponible en: <http://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>

15. Basilio Usuriaga NF. Relación entre desgastes laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia - Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2017. Univ Nac Hermilio Valdizán [Internet]. 2019 [citado 19 de mayo de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6486>

16. Garay FPR, Leandro GLS. Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico.

17. Gavidia_QM.pdf [Internet]. [citado 28 de mayo de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30257/Gavidia_QM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Huamani BM, Solange ZK, Guevara BQ, Antonella J. : HABILIDADES BLANDAS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CONEPCIÓN, HUANCAYO, 2022.

19. Astochado_GTT.pdf [Internet]. [citado 9 de abril de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43390/Astochado_GTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. TESIS ARONI - PEÑA.pdf [Internet]. [citado 28 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7704/TESIS%20ARONI%20-%20PE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. TESIS_2DAESP_PERALTA_FCS_2019.pdf [Internet]. [citado 9 de abril de 2024]. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6224/TESIS_2DAESP_PERALTA_FCS_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Flores Piscoche MC. Habilidades blandas y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público de Chimbote, 2023. Repos Inst - UCV [Internet]. 2023 [citado 15 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125501>
23. Morales MSG. Dr. Juan Méndez Vergaray Presidente.
24. Hildegard Peplau. En: Wikipedia, la enciclopedia libre [Internet]. 2024 [citado 9 de abril de 2024]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Hildegard_Peplau&oldid=159205562
25. Freudenberger HJ. Staff Burn-Out. J Soc Issues. 1974;30(1):159-65.
26. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. Med Leg Costa Rica [Internet]. marzo de 2015 [citado 9 de abril de 2024];32(1):119-24. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=es
27. Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C. Burnout: 35 years of research and practice. Career Dev Int. 1 de enero de 2009;14(3):204-20.
28. Melamed S, Shirom A, Toker S, Berliner S, Shapira I. Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. Psychol Bull. mayo de 2006;132(3):327-53.

29. Dobkin BH. The evolution of Neurorehabilitation and Neural Repair. *Neurorehabil Neural Repair*. 2014;28(1):3-3.
30. Dimensiones [Internet]. Síndrome de Burnout. 2015 [citado 9 de abril de 2024]. Disponible en: <https://burnoutaldia.wordpress.com/dimensiones/>
31. Robles MM. Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Bus Commun Q*. 1 de diciembre de 2012;75(4):453-65.
32. Ramírez P, Müggenburg C, Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enferm Univ*. septiembre de 2015;12(3):134-43.
33. Urbina-Soto M. Habilidades blandas en las Ciencias de la Salud. *Rev Hisp En Cienc Salud*. 2019;5(4):125-6.
34. Ferreira Aydogdu AL. Reflexiones sobre la administración del tiempo en el área de la enfermería. *Rev Urug Enferm En Línea* [Internet]. 2023 [citado 15 de julio de 2024];18(1). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2301-03712023000101504&lng=es&nrm=iso&tlng=en
35. Esquerda M, Yuguero O, Viñas J, Pifarré J. La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. *Aten Primaria*. 1 de enero de 2016;48(1):8-14.
36. ¿Qué son las habilidades blandas? [Internet]. 2020 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-son-habilidades-blandas/>
37. Mayo Clinic [Internet]. [citado 28 de mayo de 2024]. Conoce los signos del desgaste laboral. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>
38. Eden Springs [Internet]. 2020 [citado 28 de mayo de 2024]. Agotamiento mental: qué es y cómo evitarlo. Disponible en: <https://www.aguaeden.es/blog/agotamiento-mental-que-es-como-evitarlo>
39. Relación interpersonal. En: Wikipedia, la enciclopedia libre [Internet]. 2024 [citado 28 de mayo de 2024]. Disponible en:

https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Relaci%C3%B3n_interpersonal&oldid=159750230

40. 2EN.ED133B26.pdf [Internet]. [citado 23 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6486/2EN.ED133B26.pdf?sequence=8>

41. Descargable_EA1.pdf [Internet]. [citado 9 de abril de 2024]. Disponible en: https://aulasvirtuales.uniquindio.edu.co/RecDigital/InvestigacionFormativa/recursos/unidad3/Descargable_EA1.pdf

42. Creswell Jhon. Diseño de investigación [Internet]. Tercera Edición. Oklahoma: Editorial Sage; 2013. 270 p. Disponible en: https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf

43. 035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf [Internet]. [citado 28 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>

44. Ortega A. Lic. Enf. Yasmin Yeraldine CAMONES BALDEÓN Lic. Enf. Winny Kerly CARHUAS DE LA CRUZ Lic. Enf. Liz Patricia ZEVALLOS YALI.

ANEXOS. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

DESGASTE LABORAL Y HABILIDADES BLANDAS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL MARINO MOLINA SCIPPA, LIMA – COMAS, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>Cuál es la relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre el desgaste laboral y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Desgaste laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional • Despersonalización • Realización personal 	<p>Diseño de investigación</p> <p>NO experimental</p> <p>Enfoque de investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo relacional</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>transversal</p> <p>Población</p> <p>Estará conformada por 50 profesionales de la salud del servicio de emergencias en el Hospital Marino Molina Scippa, Lima – Comas 2024</p>
<p>Problema Específico</p> <p>1. ¿Existe relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024?</p> <p>2. ¿Existe relación entre el despersonalización y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024?</p>	<p>Objetivo Específico</p> <p>1.Determinar la relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.</p> <p>2.Determinar la relación entre la despersonalización y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>1.Existe relación entre el agotamiento emocional y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.</p> <p>2.Existe relación entre despersonalización y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.</p>			

<p>3. ¿Existe relación entre el realización personal y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024?</p>	<p>3.Determinar la relación entre la realización personal y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.</p>	<p>3.Existe relación entre la realización personal y habilidades blandas en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Marino Molina Scippa, Comas-Lima 2024.</p>		<p>Muestra Estará conformada por 23 profesionales de la salud del servicio de emergencias en el Hospital Marino Molina Scippa, Lima – Comas 2024.</p> <p>Técnica: Encuesta porque permitirá cuantificar los datos de manera sistematizada.</p> <p>Instrumento: Cuestionario Lista de verificación tipo Likert.</p>
--	---	--	--	---

ANEXO N°01

INVENTARIO DE MASLACH

I. Características generales:

Edad:

Sexo:

Masculino

Femenino

Años de experiencia profesional:

Situación laboral:

728

CAS

II. Características del desgaste laboral:

Instrucciones:

Durante el último mes ¿con qué frecuencia se ha visto sometido a las siguientes situaciones en su trabajo? Por favor, indíquelo según la escala que aparece a continuación:

Ítem	Valor
Nunca / Ninguna vez	0
Casi nunca/ Pocas veces al año	1
Algunas Veces / Una vez al mes o menos	2
Regularmente / Pocas veces al mes	3
Bastantes Veces / Una vez por semana	4
Casi siempre / Pocas veces por semana	5
Siempre / Todos los días	6

Sub escala:

Agotamiento emocional:9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20)

Despersonalización:5 ítems (5,10,11,15,22)

Realización personal:8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21)

sdfsdf

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

La valoración del estrés laboral y sus dimensiones fueron:

DIMENSIONES:

AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Alto 27 a 54

Medio 19 a 26

Bajo 0 a 18

DESPERSONALIZACIÓN

Alto 10 a 30

Medio 6 a 9

Bajo 0 a 5

REALIZACION PERSONAL

Alto 40 a 56

Medio 34 a 39

Bajo 0 a 33

ANEXO N°02

ESCALA DE MEDICIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES: Estimado (a) profesional de Enfermería: El presente instrumento forma parte de una investigación, la encuesta está en base a las siguientes preguntas, y tiene 4 posibles respuestas de las cuales responderá lo que crea usted conveniente.

Puntuación:

		1	2	3	4			
		Nunca	Un poco	Casi siempre	Siempre			
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	4	4	4
1.	Tengo capacidad de comprender los sentimientos y necesidades de mis pacientes.							
2.	Respeto la autonomía de mi paciente.							
3.	Ayudo a mejorar el estado emocional de mi paciente a través del consuelo.							
4.	Procuro que mi paciente tenga comodidad durante mis intervenciones.							
5.	Me identifiqué con el paciente al momento de realizar mis intervenciones.							
6.	Comunico en forma clara mis ideas y escucho activamente al paciente, durante mi atención.							
7.	Explicó a mi paciente los procedimientos que realizaré en su cuidado.							
8.	Mi expresión corporal es congruente con mi lenguaje verbal.							
9.	Al momento de realizar los cuidados, ¿trasmito confianza mediante el contacto visual a mi paciente?							
10.	Me siento satisfecho después de aconsejar y orientar a mis pacientes para su pronta recuperación.							
11.	Acepto nuevas ideas y métodos para realizar intervenciones de enfermería.							
12.	Comparto conocimientos y experiencias con los colegas.							
13.	Me resulta fácil manejar mis emociones ante acciones negativas de un paciente o colega.							
14.	Me organizo con facilidad para el cuidado del paciente según el abasto del servicio.							
15.	Manifiesto disposición, voluntad y confianza para resolver el conflicto mediante el dialogo.							
16.	Analizó las diferencias entre colegas.							

17.	Consideró que la intervención de otra persona sea la solución para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto.				
18.	Controlo mi estado emocional frente a un problema que se presente con el paciente.				
19.	Resuelvo conflictos que se presentan en mi servicio.				
20.	Manejo alguna técnica de relajación durante mi trabajo (respirar, contar, etc.)				

PUNTUACION DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Buena: 61 – 80 puntos

Regular: 40 – 60 puntos

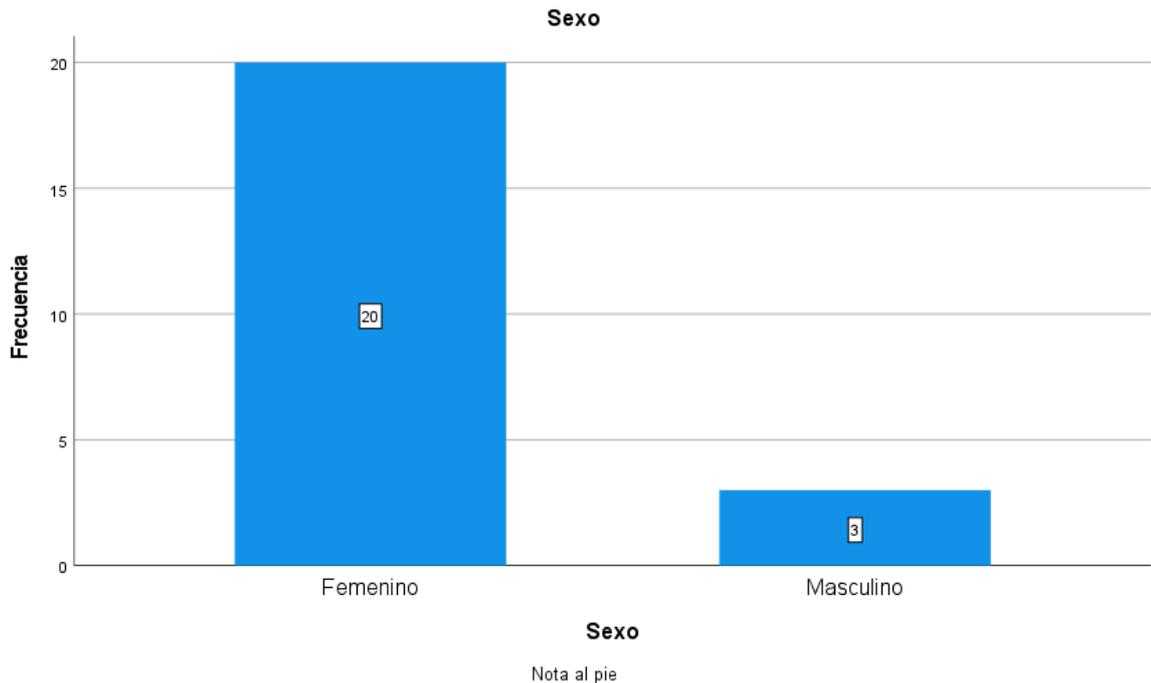
Deficiente: 20 – 39 puntos

ANEXO N° 03

Tabla 14. Sexo de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa Lima-Comas, 2024.

SEXO		
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	20	87.0
Masculino	3	13.0
Total	23	100.0

Gráfico 09. Sexo de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

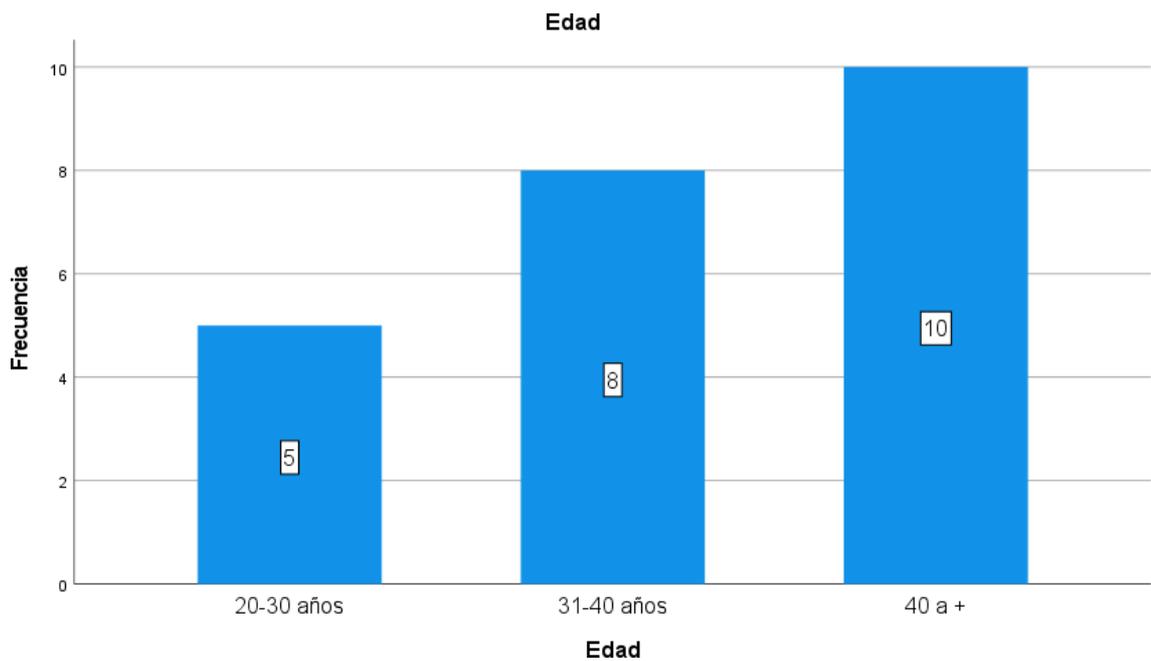


En relación al sexo de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 87,0% (20 profesionales de enfermería) pertenecieron al sexo femenino y el 13,0% (3 profesionales de enfermería) pertenecieron al sexo masculino.

Tabla 15. Edad en años de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

Edad		
	Frecuencia	Porcentaje
20-30 años	5	21.7
31-40 años	8	34.8
40 a +	10	43.5
Total	23	100.0

Gráfico 10. Diagrama de barras de edad en años de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

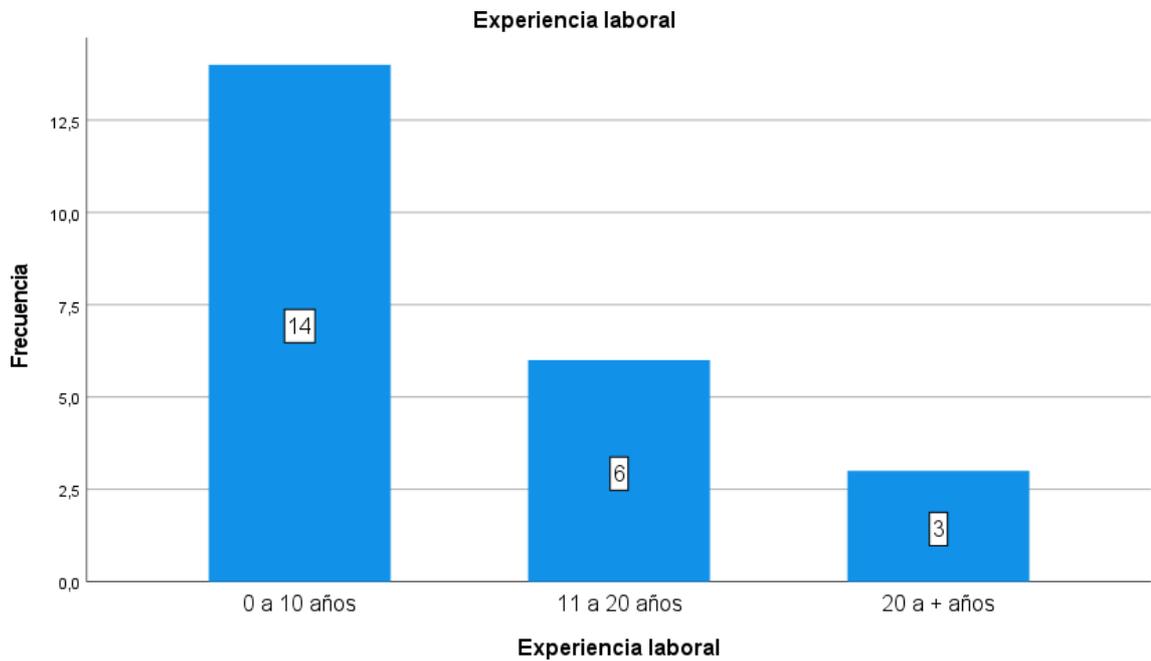


En relación a la edad en años de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 21.7,0% (5 profesionales de enfermería) se ubicaron entre 20 a 30 años; el 34.8%(8 profesionales de enfermería) se ubicaron entre 31 a 40 años y el 43.5%(10 profesionales de enfermería) se ubicaron entre 40 años a más.

Tabla 16. Años de experiencia de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

Experiencia Laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
0 a 10 años	14	60.9
11 a 20 años	6	26.1
20 a + años	3	13.0
Total	23	100.0

Gráfico 10. Años de experiencia de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia

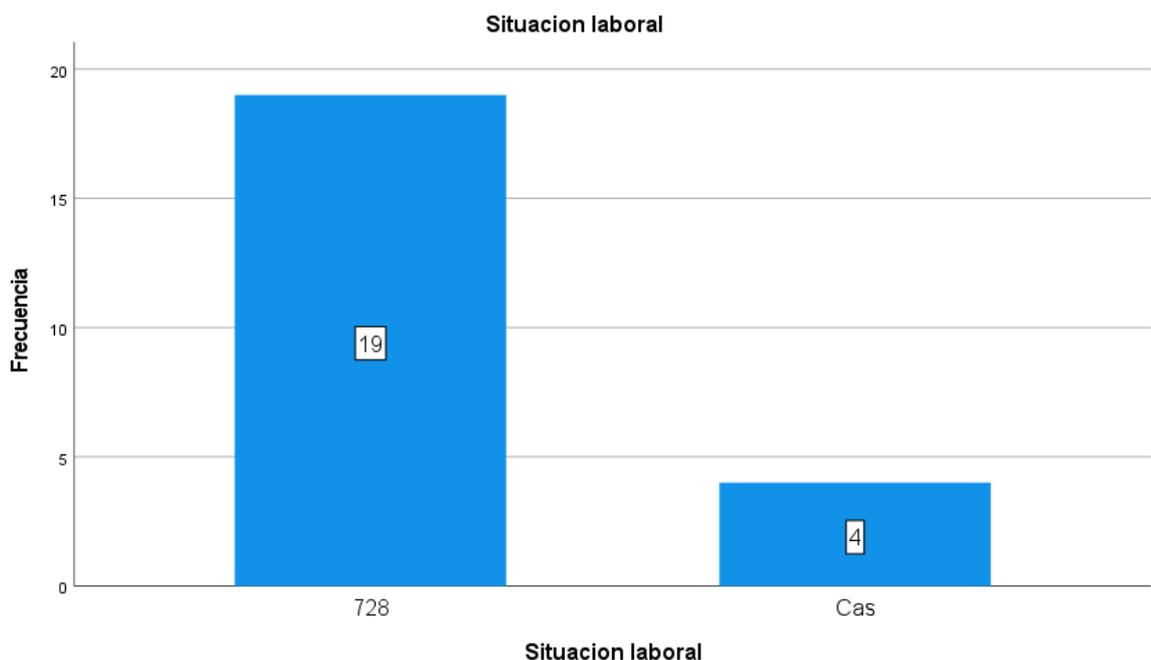


En relación a los años de experiencia de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 60,9% (14 profesionales de enfermería) se ubicaron entre 0 a 10 años, el 26.1% (6 profesionales de enfermería) entre 11 a 20 años y el 13,0% (3 profesionales de enfermería) de 20 a más años.

Tabla 17. Situación laboral en años de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.

Situación Laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
728	19	82.6
Cas	4	17.4
Total	23	100.0

Gráfico 11. Situación laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa, Comas, 2024.



En razón a la situación laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 82.6% (19 profesionales de enfermería) la situación laboral de contrato es 728 y el 17.4% (4 profesionales de enfermería) la situación laboral de contrato es CAS.