



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Síndrome de Agotamiento Profesional y las Relaciones
Interpersonales de Enfermería de un Hospital Nacional de
Lima-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Rojas Llanco, Maria Janet (orcid.org/0000-0002-9577-9824)

ASESOR:

Dr. Mendez Vergaray, Juan (orcid.org/0000-0001-7286-0534)

CO-ASESORA:

Dra. Rivera Arellano, Edith Gissela (orcid.org/0000-0002-3712-5363)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi familia, mis hijos Angie, Juan y César, mi esposo que son mi motor y motivo, mi fuente de inspiración por apoyarme en cada emprendimiento y mejora profesional. A mi madre por inculcarme excelentes valores, por su formación y su bendición a diario a lo largo de mi vida que me protege y me lleva por el camino del bien, a mi angelito que es mi padre, gracias por tanto amor, mi ejemplo de constancia y dedicación.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por proporcionarme las herramientas necesarias para alcanzar el conocimiento científico y así concluir mi maestría.

Al Dr. Juan Méndez Vergaray por su asesoría, experiencia, profesionalismo, compromiso y valioso apoyo en esta tesis.

A la institución por permitirme realizar mi tesis y a los 95 colaboradores, quienes han participado en la ejecución de este estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	56

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Relación entre sexo y síndrome de agotamiento profesional (SAP)	24
Tabla 2	Asociación entre el sexo y las relaciones interpersonales (RI)	24
Tabla 3	Asociación entre la edad y el SAP	25
Tabla 4	Asociación entre la edad y las relaciones interpersonales (RI)	25
Tabla 5	Asociación entre la situación laboral y el SAP	26
Tabla 6	Asociación entre la situación laboral y las relaciones interpersonales (RI)	26
Tabla 7	Asociación entre el tiempo de servicio y el SAP	27
Tabla 8	Asociación entre el tiempo de servicio y las RI	27
Tabla 9	Asociación entre SAP y las RI	28
Tabla 10	Asociación entre SAP y el agotamiento emocional	28
Tabla 11	Asociación entre SAP y la realización personal	29
Tabla 12	Asociación entre SAP y despersonalización	29
Tabla 13	Asociación entre las relaciones interpersonales y comunicación	30
Tabla 14	Asociación entre las relaciones interpersonales y ambiente de colaboración	30
Tabla 15	Asociación entre las relaciones interpersonales y actitudes socio afectivas	31
Tabla 16	Asociación entre las relaciones interpersonales y actitudes socio afectivas	31
Tabla 17	Prueba de verificación de la normalidad de SAP y RI	32
Tabla 18	Correlación entre el SAP y las RI	32
Tabla 19	Correlación entre el SAP y la comunicación	33
Tabla 20	Correlación entre el SAP y el ambiente de colaboración	34
Tabla 21	Correlación entre el SAP y las actitudes socio afectivas	34
Tabla 22	Correlación entre el SAP y la resolución de conflictos	35

Resumen

Objetivo: La presente tesis orientó su objetivo general a terminar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales. **Método:** El estudio fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, alcance correlacional y nivel transaccional; el mismo que contó una muestra de 95 profesionales de enfermería del servicio de sala de operaciones del hospital en estudio. **Resultados:** Entre los hallazgos se evidencia un mayor porcentaje de enfermeros(as) adultos con 31 a 50 años 65.3%, 96,8% fueron mujeres, 74,7% en condición de nombrado y 89,4% tienen un tiempo de servicio menor a 31 años. Respecto a la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales, se encontró una relación negativa significativa ($p < 0,05$), el síndrome se presenta en un nivel medio 52,6% y las relaciones interpersonales en alto 83,2%; la asociación entre el síndrome de agotamiento profesional con las dimensiones comunicación, ambiente de colaboración y actitudes socioafectivas presentan una relación negativa débil ($p < 0,05$). **Conclusión:** el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales están relacionadas de manera inversa por lo que a menor nivel de SAP mejor RI entre las enfermeras asistenciales de sala de operaciones.

Palabras Clave: comunicación, relaciones interpersonales, resolución de conflictos, síndrome de agotamiento.

Abstract

Objective: general objective of this thesis was to determine the relationship between professional burnout syndrome and interpersonal relationships.

Methodology: The study was of quantitative type, non-experimental design, correlational scope and transactional level; the same that counted a sample of 95 nursing professionals of the operating room service of the hospital under study.

Results: Among the findings, there is evidence of a higher percentage of adult nurses aged 31 to 50 years 65.3%, 96.8% were women, 74.7% were appointed and 89.4% had less than 31 years of service. Regarding the relationship between professional burnout syndrome and interpersonal relationships, a significant negative relationship was found ($p < 0.05$), the syndrome is presented at a medium level 52.6% and interpersonal relationships at a high level 83.2%; the association between professional burnout syndrome and the dimensions communication, collaborative environment and socio-affective attitudes present a weak negative relationship ($p < 0.05$). **Conclusion:** burnout syndrome and interpersonal relationships are inversely related, so the lower the SAP level, the better the IR among operating room nurses.

Keywords: Communication, interpersonal relationships, conflict resolution, exhaustion syndrome.

I. INTRODUCCIÓN

En pandemia, el síndrome de agotamiento profesional (SAP) fue uno de los principales problemas en los profesionales en salud. Este factor impacta negativamente en las relaciones interpersonales entre médico, enfermero(a) y paciente; afectando significativamente la calidad de la atención. No obstante, las habilidades interpersonales permiten mantener relaciones positivas que mejoran la atención eficaz del paciente y el rendimiento laboral (Montaño, 2019).

El síndrome de agotamiento profesional causa cambios conductuales, psicosomáticos emocionales y sociales que reduce la productividad laboral; además, de ser uno de los motivos más importantes de ausentismo laboral asociado a la presencia de depresión que puede llevar al consumo de drogas, bebidas alcohólicas y otras sustancias (Vidotti et al., 2019). Trabajar en un hospital requiere no solo experiencia clínica, sino también, madurez personal para evitar que un fracaso produzca directamente la aparición del SAP (Nguyen y Ermasova, 2018).

Cuando se habla del personal de salud se debe tener en cuenta los recursos y las capacidades que posee el personal de servicio y el hospital para hacer frente una crisis, determinando el efecto que pueda tener sobre la salud. El síndrome de agotamiento profesional (SAP) trae como consecuencia un mal desempeño del personal en su área de trabajo, que en un periodo de tiempo generaría un impacto en la economía global y sobre todo en países subdesarrollados (OMS, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo investigó sobre un síndrome de agotamiento profesional en un hospital, encontrando como resultado que el 25% del continente europeo tenía estrés por sus obligaciones laborales. En América el 16% de los evaluados padecen tensión debido a su trabajo, en Australia el 72% de los colaboradores informaron que el estrés fue una de las causas más importantes en los problemas de salud del personal sanitario y en España el 80% del personal de salud se sentían muy estresados por el trabajo realizado y el 50% del total de los evaluados aceptó sufrir estrés (OPS, 2021).

A nivel mundial existe 27,9 millones de profesionales de enfermería, en América se encuentra el 30%, de los cuales el 89% son mujeres (OPS, 2021). Sudamérica evidencia escasez de personal, sobre carga laboral, infraestructura y

sistemas de salud precarios; situación que se agudizó con la pandemia (Raraz et al., 2021).

Durante la pandemia de la COVID-19, varios estudios han identificado diferentes indicadores del SAP en las enfermeras. Entre ellos se incluyen investigaciones con personal de salud del Reino Unido, Polonia y Singapur que identificaron síntomas de ansiedad y depresión como indicadores del síndrome de agotamiento profesional (Denning et al., 2021). Del mismo modo, Giusti et al. (2020) identificaron como indicadores de agotamiento emocional y despersonalización el miedo a infectarse, ser mujer, el trabajo de enfermera y tener ciertas condiciones psicológicas previas (síntomas de ansiedad y depresión).

La covid-19 afectó psicológicamente al 84,7% de las enfermeras en España, impactando principalmente a profesionales que laboran en cuidados intensivos y urgencias. Ello conllevó a bajas laborales debido a la carga emocional, 16,5% pidieron su baja por estrés, ansiedad o agotamiento mental; asimismo, 46,5% pensaron en abandonar la profesión (Organización Colegial de Enfermería, 2022).

De igual manera, el confinamiento, los turnos rotativos, sobrecarga laboral y otros factores influyeron en el agotamiento profesional del área de salud, alterando su bienestar psicológico y su desempeño en el ámbito laboral, familiar y social (Salas et al., 2022). De acuerdo con la Asociación Estadounidense de Hospitales (AHA) la tasa de rotación de personal fue 18,7% durante la pandemia, aumentando la tasa de vacantes de enfermería a más del 10%, porcentaje que actualmente se ha reducido solo a 7,5% (Aha, 2022).

Según Tapullima et al. (2021) en Brasil, se evidencia la presencia del SAP en jóvenes enfermeras con extenuantes jornadas de trabajo. Se encontró agotamiento emocional elevado en el 52%, aumento de las respuestas interpersonales 61% y disminución de las relaciones sociales 62%.

El sistema del Perú está mal implementado y cuenta con recursos paupérrimos sobre todo en las zonas rurales lo que causó durante la pandemia; la sobrecarga de tensión y agotamiento en los hospitales y servicios UCI; ya que, los enfermeros fueron exigidos al máximo. Hoy en día, aunque la carga emocional haya

disminuido notablemente, los profesionales asistenciales que laboran en hospitales públicos requieren una evaluación integral de su salud con énfasis en la parte psicológica. Al ser el profesional en primera línea de atención, durante la pandemia se evidenció un fuerte impacto en el bienestar de los enfermeros, su satisfacción y desempeño laboral (Rendón et al., 2020).

Un estudio en Lima muestra que, en un centro quirúrgico 54,3% del personal de enfermería presentó un nivel medio de SAP y 23,3% alto, mientras que las relaciones interpersonales negativas se presentaron en un 43,5% (Ramírez y Saavedra, 2018). Otro estudio en Cuzco, particularmente en el área de emergencia de un hospital muestra al 8,6% entre enfermeras y obstetras con síndrome de agotamiento profesional; en este mismo estudio, el 15,5% de los trabajadores mostraron elevado nivel de agotamiento emocional y un 36,6% indicó despersonalización (Sarmiento, 2019).

Debido a la pandemia que surgió en el 2020 y la amenaza de la cuarta ola latente en este 2022 es necesario realizar un estudio del agotamiento profesional asociado a la relación interpersonal, teniendo como objetivo identificar y tratar el problema en enfermeros.

Por todo lo antes expuesto, es importante responder la siguiente interrogante principal: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales en enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022?

A nivel teórico, la investigación pretende desarrollar mayor conocimiento en las dos variables investigadas en el área de salud debido a la existencia de pocas investigaciones enfocadas en ambas variables. Con respecto al síndrome de agotamiento profesional (SAP) y las relaciones interpersonales (RI) se evidencia la importancia de ambos tópicos en la gestión de salud para disminuir en los hospitales, significativamente, el costo social y económico (Bracco et al., 2018).

A nivel práctico, se busca sensibilizar a los colaboradores de los hospitales nacionales respecto a la problemática sobre el SAP y las relaciones interpersonales que afectan al personal de enfermería, considerando que con los resultados los directivos y jefes de área puedan establecer estrategias que eviten la alta rotación

de personal, los problemas psicosociales, el bajo desempeño laboral entre otras consecuencias que afectan la economía, innovación y competitividad de la organización. De igual manera, permitirá elaborar estrategias que ayuden a prevenir el estrés laboral de los enfermeros, aumentando su productividad (Barreda, 2017). Por otro lado, con las herramientas utilizadas en este estudio, los de salud deberían disminuir la tasa de estrés postraumáticos después de la pandemia de COVID-19 y así minimizar los malos sentimientos que a menudo surgen durante la atención al paciente (Horesh y Brown, 2020). Asimismo, esta investigación nos dará a conocer el desarrollo del síndrome de agotamiento en enfermeros que ya tenían ansiedad debido a que todos los días observaban a pacientes con la enfermedad del COVID-19. Y a crear nuevas estrategias para minimizar el estrés y cansancio emocional del día a día (García, 2021).

A nivel metodológico, las técnicas, métodos e instrumentos tendrán una alta confiabilidad y validez demostrada. Asimismo, se trabajará con el método científico y servirá de antecedente de otros estudios en el análisis o resolución de la problemática (Hernández et al., 2014).

Esta investigación se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022. Asimismo, se establecieron como objetivos específicos: (a) establecer la relación entre SAP y la dimensión comunicación, (b) establecer la relación entre SAP y la dimensión el ambiente de colaboración, (c) establecer la relación entre SAP y la dimensión actitudes socio afectivas y (d) establecer la relación entre SAP y la dimensión resolución de conflictos.

El estudio planteó como hipótesis general: Existe una relación entre SAP y RI en las enfermeras en un hospital nacional de Lima-2022.

Finalmente, las hipótesis específicas planteadas fueron: (a) existe relación entre SAP y la dimensión comunicación, (b) existe relación entre SAP y la dimensión el ambiente de colaboración, (c) existe relación entre SAP y la dimensión las actitudes socio afectivas y (d) existe relación entre SAP y la dimensión resolución de conflictos.

II. MARCO TEÓRICO

Las bases de datos EBSCO y Scopus, permitió acceder a información relevante relacionada con los antecedentes y la teoría que se utilizaron en este trabajo. Líneas debajo, se describe la información extraída de investigadores nacionales.

Quispe (2020) realizó un estudio relacionado al síndrome de agotamiento profesional en enfermeros en un hospital nacional. Investigación descriptiva y enfoque cuantitativo donde se aplicaron cuestionarios a 98 enfermeros entre las edades de 28 a 69 años comprendido por hombres y mujeres y la herramienta que se utilizó fue el cuestionario de Maslach. El resultado que se obtiene es que el 10% de la población sufre de estrés con mayor incremento en la dimensión de agotamiento y una disminución de 3% de realización personal. En definitiva, se predice altas probabilidades de que se termine incrementando la permanencia del síndrome de agotamiento profesional.

Castro (2020) en su estudio determinó el impacto del SAP en enfermeras después de iniciada la pandemia. El estudio fue no experimental, observacional y transversal que se llevó en un grupo total de 25 personas. Como resultado, alrededor del 84% confirmó sentir poco agotamiento emocional, el 84% sintieron poca despersonalización y el 56% sentían alta realización personal. Como resultado, los trastornos relacionados con el estrés como la depresión, ansiedad, entre otros puede considerarse reacciones emocionales y de ello solo el 4% de la plantilla sintió un nivel de estrés alto.

Espinoza (2019) investigó las RI en personal sanitario donde se estudió la magnitud en que se presentan las RI de los diferentes profesionales colaboran en el hospital. La investigación fue descriptiva, y participaron 86 enfermeros. Como resultado, se evidenció que las RI estuvieron medianamente favorables 71%, 15% favorables y 14% medianamente desfavorables.

Por otro lado, Chilquillo et al. (2019) investigó las causas que intervienen en el clima laboral de enfermeros que laboran en un hospital nacional. Estudio descriptivo, no experimental, transeccional donde participaron 252 enfermeros. Como resultado, tenemos alto nivel de agotamiento emocional alrededor de 44%, despersonalización en nivel alto 46% y un nivel de relación personal bajo 42%.

Ramírez & Saavedra (2018) estudiaron la congruencia entre el SAP y las RI en enfermería, una investigación correlacional que contó con 46 participantes enfermeras. Se evidenció que el 54,3% de enfermeras padecían de estrés medio y 23,9% alto; en cuanto a la dimensión emocional (65,2%) medio, despersonalización (52,2%) medio y realización personal (60,9%) medio. Al coeficiente de Spearman se evidenció correlación inversa y significativa entre SAP y RI ($r=-0,362$; $p=0,013$).

De acuerdo con Llata (2018), el enfoque principal en su investigación realizada fue conocer más sobre el SAP y las alteraciones día a día del personal sanitario de un hospital nacional. El diseño a utilizar fue no experimental de alcance correlacional. Los resultados del estudio determinaron que el 38% presentaban bajo nivel de agotamiento profesional; el 23% medio, el 49% excesivo y el 24% muy excesivo. Por otro lado, se determinó que alrededor de 22% es ordinario, 76% molesto y 3% muy molesto. Por lo que las escalas del síndrome de agotamiento profesional son altas.

A continuación, se expondrá sobre antecedentes internacionales revisados de distintas plataformas como Scielo y Journal of Nursing para una mayor información referente al tema:

De acuerdo a Jeoung & Kim (2018) realizaron un estudio para evaluar los efectos de las relaciones interpersonales, el estrés en el trabajo y SAP sobre la rotación de enfermeras recién insertadas en el trabajo asistencial. Para la investigación participaron 136 enfermeras en un hospital general y un hospital terciario en Chungbuk. Definieron a un enfermero de etapa temprana como una persona con experiencia laboral de 3 a 36 meses. Para el análisis se utilizaron diversas pruebas y como resultado se observó que la rotación tiene una connotación negativa relacionada con las relaciones interpersonales ($r=-0.20$, $p=.020$) y correlación positiva con el estrés laboral ($r=0.56$, $p<.001$). Por lo que, es necesario crear un programa para una mejor relación interpersonal y así disminuir la intención de rotación entre enfermeros de etapa inicial para adaptarse con éxito en su trabajo.

Según Hu et al. (2020), en China, cerca de la mitad de las enfermeras de primera línea informaron de un agotamiento laboral moderado y alto, y la tasa de

agotamiento emocional fue alrededor del 61%, la despersonalización fue del 43% y la realización personal fue del 61%. De igual manera, Zhang et al. (2020), encontró que aproximadamente el 79 y el 93% de los enfermeros presentaban niveles leves de agotamiento emocional y despersonalización, respectivamente, mientras que los participantes experimentaban una grave falta de realización personal. Todo ello relacionado con la realización personal de enfermeras y con los resultados de los pacientes.

Por otro lado, tenemos a Lee et al. (2022) quienes evaluaron el síndrome de agotamiento profesional en enfermeras en el sur de Corea. Para este estudio se utilizó una versión modificada coreana del modelo de síndrome de agotamiento profesional. La investigación se realizó con 146 enfermeras perioperatorias donde el 86% eran mujeres y no mayor a 30 años. Las enfermeras con más de cinco años de carrera clínica en el quirófano representaban alrededor del 48%, las que tenían tres turnos representaban el 57%, y las que tenían unos ingresos mensuales inferiores a 3 millones de wones coreanos representaban más del 70%.

Según Adarkwah & Hirsch (2020) evaluaron la satisfacción laboral y el síndrome de agotamiento profesional en enfermeras que trabajan en endoscopia en Alemania. La muestra de la encuesta es de 674 colaboradores del hospital, de los cuales el 86% eran mujeres. El estudio evidenció que el desarrollo profesional, la remuneración, la supervisión y la satisfacción general en el trabajo son factores que afectan de forma estadísticamente significativa al síndrome de agotamiento profesional. En particular, los factores específicos reducen las dimensiones del SAP y empatía.

Morelo et al. (2021) investigaron el efecto del cuidado humanizado y la comunicación sobre el SAP de enfermería. Investigación cuantitativa que contó una muestra de 330 enfermeras españolas, en la que se encontró una comunicación agresiva que incide indirectamente en el estrés. En conclusión, la comunicación y los estilos de esta influyen indirectamente en los niveles de síndrome de agotamiento profesional.

Babapour et al. (2022) identificaron cómo se asocia el SAP con las actitudes de enfermería. Una investigación cuantitativa con una muestra de 115 enfermeras

descubrió que un elevado registro de estrés laboral puede alterar la calidad de vida y conductas del cuidado enfermero. Es decir, el estrés tiene influencia en la salud de los enfermeros, generando impacto en el desempeño y comportamiento de los enfermeros.

Galleta et al. (2019) estudiaron el compromiso afectivo colectivo en la relación conflicto trabajo familia con el agotamiento emocional entre enfermeros. estudios de tipo cuantitativo que tuvo la muestra conformada por 647 enfermeras italianas, donde se encontró que el agotamiento emocional incremento el conflicto familia trabajo y que esta se intensifica cuando el compromiso socio afectivo es bajo. En conclusión, el compromiso socio afectivo colectivo es un recurso protector para los enfermeros, debido a que un alto conflicto trabajo – familia no se convertiría en un grave problema cuando las enfermeras mantienen un alto nivel de compromiso afectivo.

Asimismo, Ferry et al., (2021) obtuvo resultados similares en un estudio con 539 profesionales de la salud, de los cuales el 90% eran mujeres y más de la mitad eran enfermeras. Los indicadores del síndrome de agotamiento profesional identificados en esta investigación fueron una edad más joven, trabajar en contacto directo con pacientes COVID-19 y presentar una probabilidad casi cuatro veces mayor de padecer depresión.

Durán, et al. (2021) nos plantea reconocer el grado de agotamiento emocional y relación interpersonal que experimenta el personal de la unidad de atención (UCI) para adultos y el impacto que tiene en sus pacientes. en esta investigación utilizaron el instrumento de Maslach para analizar las prácticas de enfermería. Un estudio descriptivo en la que participaron 32 enfermeros, donde se observó que el 75% tuvo agotamiento emocional, alrededor del 57% fatiga extrema y el 84% eran mujeres. Por ende, se concluye la existencia del riesgo de un impacto negativo en la atención de los cuidados y el rendimiento de los enfermeros.

El modelo tridimensional del burnout de Maslach explica que a mayor estrés en el trabajo se desencadena el SAP, en el que se incrementa los sentimientos negativos hacia el trabajo y la relación con los compañeros (Olivares, 2017). De acuerdo a las bases teóricas se conocen diversos modelos del SAP en relación con

la teoría propuesta anteriormente. Entre ellos tenemos: teoría cognoscitiva del yo, teoría de intercambio social y teoría organizacional.

Entre las diversas teorías para el enfoque del síndrome de agotamiento profesional se debe destacar el modelo de competencia social donde el individuo percibirá la eficacia y competitividad como causas que desencadenan el síndrome de agotamiento profesional. Todo profesional que trabaje de manera directa con las personas tiende a ser muy amable y servicial; características para el desarrollo en su ámbito de trabajo. Sin embargo, estas características serán bloqueadas cuando aparezca extensas jornadas de trabajo, falta de organización, escasez de recursos, entre otros disminuyendo la autoeficacia y generando la aparición del síndrome de agotamiento profesional (Harrison, 1993).

Por otro lado, la teoría del intercambio social, el cual habla del modelo de comparación social que investigó el SAP a mayor profundidad en profesionales de enfermería centrándose en el proceso de comunicación y sociabilización con los pacientes y entre enfermeros. Así como el proceso de afiliación y competencia social generando el síndrome de agotamiento profesional (Buunk y Schaufeli, 1993).

Finalmente, la teoría organizacional donde el estrés a la respuesta es la base primordial y esto se puede ver en el modelo de Golembiewski. El SAP se debe a la falta de interés y poco compromiso en el área de trabajo ya que la tensión generada por el trabajo es demasiada. Asimismo, existe una relación con el trabajo en exceso, déficit en el liderazgo y bajo control del trabajo lo que conlleva a la irritabilidad, cansancio y pérdida de autoridad. En conclusión, el trabajo se alinea con la segunda teoría el cual es el intercambio social junto con el instrumento a trabajar de Maslach. Pues, ambos son grandes referentes para ver síndrome de agotamiento profesional en enfermería y como los síntomas repercuten en el ámbito de trabajo.

Alrededor del síndrome de agotamiento profesional se han generado diferentes definiciones entre las cuales tenemos: un mal estado físico y mental, a su vez se caracteriza por agotamiento, desesperanza y pensamientos negativos sobre su vida y área laboral. Por lo que se considera una enfermedad debido a los

síntomas que acompañan (Buendía, 1993). Asimismo, es una entidad patológica causado por el estrés crónico, el cual afecta principalmente al personal sanitario por las intensas jornadas laborales y en la atención al paciente (Maslach et al., 2001). Por otro lado, se caracteriza por presentar decepción por el trabajo, irritabilidad y frustración frecuente pudiendo llegar a dañar su salud mental (Piñuel, 2000).

Maslach & Leiter (2016) declaran que el psicoanalista Freudenberger introduce el término de síndrome de agotamiento profesional en 1970 y luego es Maslach define el agotamiento en pérdida de energía. El SAP (síndrome de agotamiento profesional) o síndrome de burnout es una repuesta al estrés crónico (Acosta et al., 2019), que Maslach dimensiona este síndrome en: agotamiento emocional, realización personal y despersonalización (Maslach, 2016).

El agotamiento emocional se define como la principal dimensión en el SAP, la cual conlleva a distintas complicaciones y/o alteraciones, sea física o mental que la persona cree no poder superar. Este estudio mantiene su principal importancia en las implicaciones física, emocional y rendimiento laboral (Estrada & Gallegos, 2022).

La despersonalización se define como una respuesta al exceso de agotamiento. Es decir, son comportamientos negativos que tiene el individuo en su lugar de trabajo donde las otras personas pueden tomarlo como una mala actitud (Gonzales, 2018).

Asimismo, tenemos la dimensión realización personal se entiende como la magnitud de logro personal y el interés laboral. Asimismo, es la representación de la autopercepción de la capacidad de cumplir los objetivos personales en el trabajo (Manyam & Obeso, 2020).

Entre las teorías que estudian las relaciones interpersonales en el trabajo, tenemos la teoría de cooperación de Chester Barnard, el cual considera que los individuos interactúan permanentemente con otros individuos, interacción denominada relaciones sociales y surgen de las necesidades biológicas y sociales del ser humano. Debido a las limitaciones del ser humano, este se asocia y forma grupo sociales con objetivos comunes y el deseo de cooperar e interactuar entre

ellos para alcanzar los objetivos deseados. Sin embargo, la cooperación se puede ver afectada por la infraestructura, clima laboral y aspectos culturales, religiosos, de educación, entre otros (Rivas, 2009).

Según las bases teóricas de las relaciones interpersonales tenemos tres teorías de enfermería las cuales tratan las relaciones interpersonales entre enfermeras y la enfermera con el paciente. Entre estas teorías tenemos la teoría de consecución de objetivos, teoría del aprendizaje y teoría de la falta de autocuidado.

La primera teoría es la de consecución de objetivos que se basa en la relación interpersonal y los vínculos que se da enfermera-paciente. En el ámbito de la enfermería cada uno identifica como está su compañero, hace juicios y realiza acciones y como consecuencia hay una reacción. Por ende, se recibe una retroalimentación para su continuo mejoramiento. A partir de esta teoría, se crea cuatro conceptos primordiales importantes en la enfermería (King, 1977).

De igual manera, el modelo de Joyce Travelbee habla sobre la relación entre persona-persona, la cual establece una experiencia entre la enfermera y el paciente. Es decir, el ser humano necesita ayuda por lo que la principal característica es satisfacer la necesidad que tienen el personal de enfermería y el de los pacientes y sus familiares. Lo fundamental en esta teoría es analizar como interactúan las enfermeras con el paciente a través de la empatía, la paciencia y comprensión (Travelbee, 1979).

El modelo de adaptación es ser biopsicosocial en un ambiente de cambio constante donde cada persona tendrá que adaptarse de acuerdo a su situación actual. Asimismo, la adaptación del personal evalúa el comportamiento de los pacientes y los enfermeros, así como los factores que se involucraron para su adaptación y la modificación de los factores para mejorar la salud (Roy, 2009).

Ahora, entre las teorías de enfermería tenemos la de Watson (1996) quien indica que es fundamental el cuidado profesional, ya que se encarga de estructurar, formalizar y destinar el cumplimiento de las necesidades de la persona promoviendo, manteniendo o recuperando la salud. Es bien sabido que todo cuidado responde a una necesidad y en este caso el cuidado sanitario tiene

objetivos específicos que se desenvuelve por distintas técnicas aprendidas en la formación profesional de enfermería.

Por otro lado, Ramírez et al. (2015) define la teoría de las RI de Orlando para remarcar la relación paciente y enfermera. Es decir, comprende la labor de enfermería y el cuidado integral del paciente incrementando su estado de ánimo y disminuyendo la ansiedad. De igual forma, un excelente desempeño laboral tiene como meta proporcionar cuidados de calidad, fortalecer el conocimiento y solucionar conflictos.

Las relaciones interpersonales se definen como una comunicación entre personas, es decir, la socialización que se realiza mediante la interacción social (Alzina, 2003). Asimismo, la relación interpersonal se basa en reglas que las mismas personas aceptan. Por otro lado, establecen lazos entre individuos, por lo que es fundamental en su proceso individual e intelectual. De igual manera, se define la relación interpersonal la comunicación donde se obtiene información de acuerdo con el lugar donde se encuentra y transmitirlo al resto de personas (Moreno, 2018).

Las dimensiones que se tomaron en consideración en este trabajo investigativo de acuerdo con Montesino (2018) fueron la comunicación que se define como un hecho diverso y de ricos matices que pueden ser visto desde diferentes enfoques. En el caso de ambiente laboral es el espacio ideal para una mayor rentabilidad económica. Asimismo, tenemos las actitudes socioafectivas que se definen como uno de los factores primordiales de la personalidad y finalmente la resolución de conflictos que se define como situaciones de perturbación en el área de salud y el correcto manejo de los mismos.

La comunicación se traduce como un proceso social de transmisión de información ocurre de una persona a otra, es decir, el medio para la emisión de ideas, opiniones, entre otros (Davis & Newstrom, 2003).

Por otro lado, el ambiente laboral se define como el espacio para lograr una mayor rentabilidad desde un enfoque técnico y económico, así como una mayor satisfacción entre las personas y grupos (Tamayo, 1997). Por otro lado, la mala práctica revela poco compañerismo, falta de reconocimiento al desarrollo del

trabajo y el apoyo que trae consigo, así como los problemas para conciliar el trabajo y las relaciones familiares en el área de enfermería.

Las actitudes socioafectivas se definen como elemento esencial en la personalidad, ya que cada individuo aprende a mostrar su afecto mediante algunos sentimientos que hacen que sea único y personal. De igual manera, puedes tomar buenas decisiones y ver lo bueno y lo malo de cada uno (Quillupanqui, 2013)

Finalmente, la resolución de conflictos se define como el conflicto presente en áreas de salud que se presenta como un fenómeno, hechos, comportamientos que comúnmente se constituye como ruidos y es reconocido por los trabajadores y la gerencia (Cecilio, 2005).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

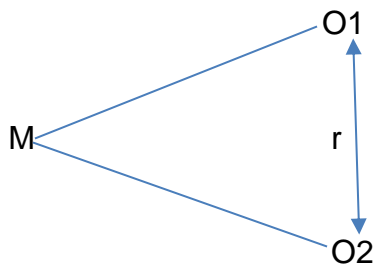
La presente investigación fue de tipo básico, puesto que amplía el conocimiento teórico y general, pero sin contrastarlos en la práctica (Rodríguez, 2005). El enfoque fue cuantitativo, el cual se basa en la lógica y pretende explicar la realidad con datos medibles y cuantificables (Cárdenas, 2018).

Una investigación de diseño no experimental, donde no se modifican las variables (Hernández et al., 2014), es transaccional porque se recaba la información en un solo momento (Manterola y Otzen, 2014), y un nivel correlacional que busca medir la relación existente entre dos variables y analizar la vinculación entre ellas (Hernández et al., 2014).

De acuerdo con el diseño descrito, se tiene el siguiente esquema:

Figura 1

Esquema correlacional.



Dónde se tiene:

M = Enfermeras de sala de operaciones

O1 = SAP

O2 = RI

r= correlación entre las variables

3.2. Variable y Operacionalización

Variable 1: Síndrome de agotamiento profesional (SAP)

Definición conceptual: una entidad patológica causado por el estrés crónico, el cual afecta principalmente al personal sanitario por las intensas jornadas laborales y en la atención al paciente (Maslach et al., 2001).

Definición operacional: de acuerdo con Maslach el síndrome de agotamiento profesional se mide según su dimensión agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. Las dos primeras con 7 indicadores y la última con 5 indicadores en escala Likert del 1 al 5, donde 1 es nunca y 6 es todos los días (ver anexo A).

Variable 2: Relaciones interpersonales (RI)

Definición conceptual: se define como la comunicación donde se obtiene información de acuerdo al lugar donde se encuentra y se transmite al resto de personas (Borges et al., 2018).

Definición operacional: de acuerdo con Montesinos las relaciones interpersonales se evalúan según la dimensión comunicación, ambiente laboral, actitudes socioafectivas y resolución de conflictos. Las dos primeras con 5 indicadores, la tercera con 4 indicadores y la última con 5 indicadores, en escala Likert de 1 a 5, donde 1 es nunca y 5 es siempre (ver anexo A).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: Es concebida como un colectivo que tienen características similares (Hernández et al., 2014).

Un trabajo de investigación que contó con una población de 95 enfermeras asistenciales que laboran en el área de sala de operaciones. Al tener una población finita, se consideró todos los elementos de la población, debido a la accesibilidad del investigador para recolectar los datos (Hernández et al., 2014).

La investigación considero los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Enfermeras que laboran en sala de operaciones del hospital.
- Que tengan por lo menos 6 meses laborando en la institución.
- Que quieran participar voluntariamente de la investigación.
- Criterio de exclusión:
- Enfermeros que no desearon formar parte de la investigación.

Unidad de análisis: Se refiere a los componentes de la población accesible (Hernández et al., 2014). En este caso está compuesto por cada una de las enfermeras que participaron en la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: las técnicas de investigación científica es un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos que garantizan la operatividad del proceso investigativo (Rojas, 2011). En esta tesis se utilizó la técnica la encuesta.

Instrumento: el instrumento de recolección de datos es aquel que sirve para medir las variables, recopilar información respecto a ellas o simplemente observar su comportamiento (Mejía, 2005). El instrumento usado en el estudio fue el cuestionario.

A. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory de Maslach (1977)

Este instrumento contiene 22 preguntas que se dividen en tres dimensiones de nueve ítems cada una. Un cuestionario en escala Likert del 1 al 6, que puede aplicarse de manera personal en un tiempo promedio de 15 minutos para obtener resultados de la variable SAP (ver anexo C).

a. Validez

El cuestionario de Maslach es un instrumento estandarizado, utilizado ampliamente a nivel internacional. De este, se han hecho adaptaciones en idioma español por diversos autores, y para esta investigación se utilizó el cuestionario validado en el artículo científico de Aranda et al. (2016), quién demuestra que la escala se encuentra en un rango aceptable para su utilización.

b. Confiabilidad

La confiabilidad fue comprobada mediante una prueba piloto, cuyos resultados demuestran un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,733, lo que demuestra la confiabilidad del formulario (ver anexo D).

c. Proceso de aplicación

La aplicación del cuestionario Maslach para medir SAP se realizó virtualmente mediante un formulario de Google, en el cual previo a las preguntas se detallan las instrucciones, el consentimiento informado y luego de aceptar la participación aparece cada ítem con la opción obligatorio para asegurar que se respondan todas las preguntas de la prueba.

d. Proceso de calificación

La prueba tuvo una escala Likert del 1 al 6, donde 1 es nunca; 2 pocas veces al año; 3 una vez al mes o menos; 4 una vez a la semana; 5 unas pocas veces

a la semana y 6 todos los días. Para medir el nivel de SAP, se calificó la prueba en tres niveles, el nivel alto con un puntaje de 72 a 132 puntos, medio de 61 a 71 puntos y bajo 0 a 60 puntos. En cuanto a las dimensiones, el agotamiento emocional alto fue de 27 a 54 puntos, medio 19 a 26 puntos y bajo de 27 a 54 puntos; realización personal alto 27 a 54 puntos, medio de 34 a 39 puntos y bajo 40 a 56 puntos; y la despersonalización alto de 10 a 30 puntos, medio 6 a 9 puntos y bajo 0 a 5 puntos.

B. Cuestionario de Relaciones personales de Olaya (2021)

Este instrumento contiene 24 preguntas que se dividen en cuatro dimensiones, comunicación 9 ítems, ambiente de colaboración 5 ítems, actitudes socio afectivas 5 ítems y resolución de conflictos 5 ítems, un instrumento que puede aplicarse en un tiempo promedio de 15 min para medir las RI (ver anexo C).

a. Validez

El cuestionario de relaciones interpersonales diseñado por Olaya (2021) en su tesis sobre inteligencia emocional y RI en personal de salud, en el cual se observa la validación realizada por el autor mediante juicio de expertos.

b. Confiabilidad

La confiabilidad fue comprobada mediante una prueba piloto, cuyos resultados demuestran un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,929, lo que comprueba su alta confiabilidad (ver anexo D).

c. Procesos de aplicación

La aplicación del cuestionario relaciones impersonales se realizó virtualmente mediante un formulario de Google, en el cual previo a las preguntas se detallan las instrucciones, el consentimiento informado y luego de aceptar la participación aparece cada ítem con la opción obligatorio asegurando el completo llenado del formulario.

d. Proceso de calificación

La prueba tuvo una escala Likert del 1 al 5, donde 1 es nunca; 2 casi nunca; 3 a veces; 4 casi siempre y 5 siempre. Para medir el nivel de RI, se calificó la prueba en tres niveles, el nivel alto con un puntaje de 89 a 120 puntos, medio de 57 a 88 puntos y bajo 24 a 56 puntos. En cuanto a las dimensiones, comunicación alta fue de 27 a 45 puntos, medio 19 a 26 puntos y bajo de 0 a 18 puntos; ambiente de colaboración alto 21 a 25 puntos, medio de 11 a

20 puntos y bajo 0 a 10 puntos; actitud socio afectivo alta 21 a 25 puntos, media 11 a 20 puntos y baja 1 a 10 puntos; y la resolución de conflictos alta 21 a 25, media 11 a 20 y baja 0 a 10.

3.5. Procedimientos

En primera instancia se solicitó el permiso correspondiente al área de sala de operaciones antes de aplicar los instrumentos y se explicó a las enfermeras los objetivos de investigación y las indicaciones para llenar el formulario virtual. Se les envió el link del formulario no sin antes recalcarle que su participación es voluntaria y que de estar de acuerdo den su consentimiento en el mismo formulario para posteriormente iniciar con el desarrollo de cada ítem.

3.6. Método de análisis de datos

La información recabada se organizó Excel y se procesaron en SPSS v26. Las estadísticas descriptivas se presentaron en tabla de frecuencias; mientras que las hipótesis se comprobaron mediante el coeficiente Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación respeta y pone en práctica valores éticos basados en la ética de la investigación con seres humanos (Molina & Plasencia, 2019), el código deontológico del consejo internacional de enfermería (CIE, 2021); (Resolución de Consejo Universitario N° 0340-2021/UCV, 2021); (Colegio de Enfermeros del Perú, 2021), los cuales se detallan a continuación:

- El estudio beneficiará a la población de enfermeras asistenciales del hospital en estudio, en relación con la relevancia de esta nueva investigación en un nuevo contexto que se suma a investigaciones previas sobre la problemática.
- Durante todo el proceso de la investigación, los datos se manejan de manera altamente confidencial, respetando la privacidad de los datos privados de los participantes.
- Los participantes en la investigación gozan de los principios de beneficencia y no maleficencia, todos los datos son recolectados sin dañar la integridad de los y las enfermeras que forman parte de la muestra, y buscan servir como antecedente en el de desarrollo de intervenciones preventivas necesarias en la población estudiada. Así mismo, gozan de los

principios de autonomía y justicia al decidir voluntariamente formar parte del estudio y no ser sometidos a ningún tipo de discriminación.

- El estudio cito y referencio utilizando las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Relación entre sexo y síndrome de agotamiento profesional (SAP).

		Síndrome de agotamiento profesional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Sexo	Masculino	Recuento	0	2	1	3
		%	0,0%	66,7%	33,3%	100%
	Femenino	Recuento	6	48	38	92
		%	6,5%	52,2%	41,3%	100%
	Total	Recuento	6	50	39	95
		% SAP	6,3%	52,6%	41,1%	100%

La información que brinda la tabla 1, sugiere que el 52,6% de los participantes evidencian un síndrome de agotamiento profesional medio, 41,1% SAP alto y 6,3% bajo. Así mismo, de las 95 enfermeras 52,2% informaron tener un nivel medio de SAP, mientras que 41,3% evidenció un alto nivel de SAP y 6,5% un nivel de SAP bajo. Por otra parte, de los 3 enfermeros que participaron 66,7% mostraron un SAP medio y 33,3% SAP alto.

Tabla 2

Asociación entre el sexo y las relaciones interpersonales (RI).

		Relaciones interpersonales			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Sexo	Masculino	Recuento	0	0	3	3
		%	0,0%	0,0%	100%	100%
	Femenino	Recuento	0	16	76	92
		%	0,0%	17,4%	82,6%	100%
	Total	Recuento	0	16	79	95
		% RI	0,0%	16,8%	83,2%	100%

Los hallazgos que evidencian la tabla 2, demuestran que, de los 95 enfermeros, el 83,2% tienen un alto nivel en las relaciones interpersonales; mientras que el 16,8% considera que tiene un nivel medio en las RI. De las 92 profesionales femeninas, 82,6% tienen RI de nivel alto y 17,4% de nivel medio. Por otra parte, todos los participantes varones consideran que sus RI son de nivel alto.

Tabla 3*Asociación entre la edad y el SAP.*

		Síndrome de agotamiento profesional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Edad	20 - 30	Recuento	0	5	0	5
		%	0,0%	100%	0%	100%
	31 - 40	Recuento	2	16	14	32
		%	6,3%	50%	43,8%	100%
	41 - 50	Recuento	2	16	12	30
		%	6,7%	53,3%	40%	100%
	51 - 60	Recuento	1	9	9	19
		%	5,3%	47,4%	47,4%	100%
	De 61 a más	Recuento	1	4	4	9
		%	11,1%	44,4%	44,4%	100%
	Total	Recuento	6	66	39	95
		%SAP	6,3%	52,6%	41,1%	100%

La información que presenta la tabla 3, muestra que de los 95 participantes 52.6% tienen un síndrome de agotamiento profesional medio, 41,1% alto y 6,3% bajo. Así mismo, de respecto a la edad, de 20 a 30 años 100% tienen un nivel de SAP medio; 41 a 50 años el 53,3% SAP medio, 40% alto y 6,7% bajo; de 31 a 40 años 50% tienen un nivel medio de SAP, 43,8% nivel alto y 6,3% alto; de 51 a 60 años 47,4% tienen un nivel de SAP medio, otro 47,7% un nivel medio y 5,3% bajo; y de 61 a más 44,4% tienen SAP medio, otro 44,4% un nivel alto y 11,1% bajo.

Tabla 4*Asociación entre la edad y las relaciones interpersonales (RI).*

		RI			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Edad	20 - 30	Recuento	0	0	5	5
		%	0,0%	0,0%	100%	100%
	31 - 40	Recuento	0	4	28	32
		%	0,0%	12,5%	87,5%	100%
	41 - 50	Recuento	0	7	23	30
		%	0,0%	23,3%	76,7%	100%
	51 - 60	Recuento	0	4	15	19
		%	0,0%	21,1%	78,9%	100%
	De 61 a más	Recuento	0	1	8	9
		%	0,0%	11,1%	88,9%	100%
	Total	Recuento	0	16	83	95%
		% RI	0,0%	16,8%	83,2%	100%

La información que presenta la tabla 4, evidencia que de los 95 participantes el 83,2% tiene un nivel de relaciones interpersonales alto y 16,8% bajo. Así mismo,

según la edad de 20 a 30 años tienen un RI 100% alto; de 31 a 40 años 87,5% tiene un nivel de RI alto y 12,5% medio; de 61 o más 88,9% tiene un nivel de RI alto y 11,1% medio, de 51 a 60 años 78,9% tiene un RI alto y 21,1% medio; y de 41 a 50 años 76,7% tiene un RI alto y 23,3% medio.

Tabla 5

Asociación entre la situación laboral y el SAP.

		SAP			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Situación laboral	Nombrado	Recuento	6	36	29	71
		%	8,5%	50,7%	40,8%	100%
	C.A. S.	Recuento	0	14	10	24
		%	0,0%	58,3%	41,7%	100%
	Total	Recuento	6	50	39	95
		% SAP	6,3%	52,6%	41,1%	100%

La información de la tabla 5, muestra que de los 95 participantes el 52,6% tiene SAP medio, 41,1% alto y 6,3% bajo. Así mismo, de los nombrados 50,7% tienen SAP medio, 40,8% alto y 8,5% bajo; y los C.A.S. 58,3% tienen SAP medio y 41,7% alto.

Tabla 6

Asociación entre la situación laboral y las relaciones interpersonales (RI).

		RI			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Situación laboral	Nombrado	Recuento	0	12	59	71
		%	0,0%	16,9%	83,1%	100%
	C.A. S.	Recuento	0	4	20	24
		%	0,0%	16,7%	83,3%	100%
	Total	Recuento	0	16	79	95
		% RI	0,0%	16,8%	83,2%	100%

La información de la tabla 6, muestra que de los 95 participantes 83,2% tienen RI alto y 16,8% medio. Así mismo, de los C.A.S. 83,3% tienen RI alto y 16,7% medio; mientras que de los nombrados 83,1% tienen RI alto y 16,9% medio.

Tabla 7

Asociación entre el tiempo de servicio y el SAP.

		SAP			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Tiempo de servicio	0 - 10	Recuento	1	21	15	37
		%	2,7%	56,8%	40,5%	100%
	11 - 20	Recuento	3	15	11	29
		%	10,3%	51,7%	37,9%	100%
	21 - 30	Recuento	1	9	9	19
		%	5,3%	47,4%	47,4%	100%
	31 a más	Recuento	1	5	4	10
		%	10%	50%	40%	100%
	Total	Recuento	6	50	39	95
		% SAP	6,3%	52,6%	41,1%	100%

La información de la tabla 7, muestra que de los 95 participantes 52,6% tiene SAP medio, 41,15% alto y 6,3% bajo. Así mismo, los que tienen un tiempo de servicio de 0 a 10 años 56,8% tiene SAP en nivel medio, 40,5% alto y 2,7% bajo; de 11 a 20 años 51,7% tiene nivel medio de SAP, 37,9% alto y 10,3% bajo; 31 años a más 50% tiene SAP medio, 40% alto y 10% bajo; y de 21 a 30 años 47,4% tiene nivel de SAP medio, otros 47,4% alto y 5,3% bajo.

Tabla 8

Asociación entre el tiempo de servicio y las RI.

		RI			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Tiempo de servicio	0 - 10	Recuento	0	6	31	37
		%	0,0%	16,2%	83,8%	100%
	11 - 20	Recuento	0	6	23	29
		%	0,0%	20,7%	79,3%	100%
	21 - 30	Recuento	0	3	16	19
		%	0,0%	15,8%	84,2%	100%
	31 a más	Recuento	0	1	9	10
		%	0,0%	10%	90%	100%
	Total	Recuento	0	16	79	95
		% RI	0,0%	16,8%	83,2%	100%

La información de la tabla 8, muestra que de los 95 participantes 83,8% tiene RI alto y 16,2% medio. Así mismo, de los que tienen un tiempo de servicio de 31 años a más 90% tiene RI alto y 10% medio; de 21 a 30 años 84,2% tienen RI alto y

15,8% medio; de 0 a 10 años 83,8% tienen RI alto y 16,2% medio; y de 11 a 20 años 79,3% tienen un RI alto y 20,7% medio.

Tabla 9

Asociación entre SAP y las RI.

			RI			Total
			Bajo	Medio	Alto	
SAP	Bajo	Recuento	0	1	5	6
		%	0,0%	16,7%	83,3%	100%
	Medio	Recuento	0	3	47	50
		%	0,0%	6%	94%	100%
	Alto	Recuento	0	12	27	39
		%	0,0%	30,8%	69,2%	100%
	Total	Recuento	0	16	79	95
		% RI	0,0%	16,8%	83,2%	100%

La información de la tabla 9, muestra que de los 95 participantes 83,2% tiene RI alto y 16,8% un nivel de RI medio. Así mismo, de los que padecen SAP medio, 94% tiene RI alto y 6% medio; de los que tienen SAP alto, 69,2% tienen RI alto y 30,8% medio; mientras que de los que tienen SAP bajo, 83,3% tienen RI alto y 16,7% medio.

Tabla 10

Asociación entre SAP y el agotamiento emocional.

			Agotamiento emocional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
síndrome de agotamiento profesional	Bajo	Recuento	4	2	0	6
		%	66,7%	33,3%	0,0%	100%
	Medio	Recuento	36	9	5	50
		%	72%	18%	10%	100%
	Alto	Recuento	1	18	20	39
		%	2,6%	46,2%	51,3%	100%
	Total	Recuento	41	29	25	95
		%	43,2%	30,5%	26,3%	100

La información de la tabla 10, muestra que de los 95 participantes el 43,2% tiene bajo agotamiento emocional, 30,5% medio y 26,3% alto. Así mismo, de los que tienen SAP medio, 72% tienen agotamiento emocional bajo, 18% medio y 10% alto; de los que tienen SAP alto 51,3% tiene agotamiento emocional alto, 46,2% medio y 2,6% bajo; mientras que de los que tienen SAP bajo, 66,7% tienen agotamiento emocional bajo y 33,3% medio.

Tabla 11*Asociación entre SAP y la realización personal.*

		Realización personal			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
síndrome de agotamiento profesional	Bajo	Recuento	2	3	1	6
		%	33,3%	50%	16,7%	100%
	Medio	Recuento	4	10	36	50
		%	8%	20%	72%	100%
	Alto	Recuento	0	7	32	39
		%	0,0%	17,9%	82,1%	100%
Total	Recuento	6	20	69	95	
	%	6,3%	21,1%	72,6%	100%	

La información de la tabla 11, muestra que de los 95 participantes 72,6% tiene realización personal alta, 21,1% media y 6,3% baja. Así mismo, de los que tienen SAP alto, 82,1% tienen realización personal alta y 17,9% baja; de los que tienen SAP medio, 72% tiene realización personal alto, 20% medio y 8% bajo; mientras que de los que tienen SAP bajo, 50% tienen realización personal media, 33,3% baja y 16,7% alta.

Tabla 12*Asociación entre SAP y despersonalización.*

		Despersonalización			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
síndrome de agotamiento profesional	Bajo	Recuento	3	2	1	6
		%	50%	33,3%	16,7%	100%
	Medio	Recuento	27	18	5	50
		%	54%	36%	10%	100%
	Alto	Recuento	12	13	14	39
		%	30,8%	33,3%	35,9%	100%
Total	Recuento	42	33	20	95	
	%	44,2%	34,7%	21,1%	100%	

La información de la tabla 12, muestra que de los 95 participantes el 44,2% tiene despersonalización baja, 34,7% media y 21,1% alta. Así mismo, de los que tienen SAP medio, 54% tienen despersonalización baja, 36% media y 10% alta; de los que tiene SAP alto, 35,9% tienen un nivel de despersonalización alta, 33,3% media y 30,8% baja; mientras que los de SAP bajo, 50% tienen despersonalización baja, 33,3% media y 16,7% baja.

Tabla 13*Asociación entre las relaciones interpersonales y comunicación.*

			Comunicación			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Relaciones interpersonales	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
	Medio	Recuento	0	13	3	16
		%	0,0%	81,3%	18,8%	100%
	Alto	Recuento	0	13	66	79
		%	0,0%	16,5%	83,5%	100%
	Total	Recuento	0	26	69	95
		%	0,0%	27,4%	72,6%	100%

La información de la tabla 13, muestra que de los 95 participantes 72,6% tiene un nivel de comunicación alto y 27,4% medio. Así mismo, de los que tienen RI alto, 83,5% tienen un nivel de comunicación alto y 16,5% medio; mientras que de los que tienen el RI medio, 81,3% tiene un nivel de comunicación medio y 18,8% alto.

Tabla 14*Asociación entre las relaciones interpersonales y ambiente de colaboración.*

			Ambiente de colaboración			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Relaciones interpersonales	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
	Medio	Recuento	0	13	3	16
		%	0,0%	81,3%	18,8%	100%
	Alto	Recuento	0	13	66	79
		%	0,0%	16,5%	83,5%	100%
	Total	Recuento	0	26	69	95
		%	0,0%	27,4%	72,6%	100%

La información de la tabla 14, muestran que de los 95 participantes 72,6% perciben un ambiente de colaboración alto y 27,4% medio. Así mismo, de los que tienen RI alto, 83,5% percibe un ambiente de colaboración alto y 16,5% medio; mientras que de los que tienen el RI medio, 81,3% percibe un ambiente de colaboración medio y 18,8% alto.

Tabla 15*Asociación entre las relaciones interpersonales y actitudes socio afectivas.*

			Actitudes socio afectivas			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Relaciones interpersonales	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
	Medio	Recuento	0	15	1	16
		%	0,0%	93,8%	6,3%	100%
	Alto	Recuento	0	23	56	79
		%	0,0%	29,1%	70,9%	100%
	Total	Recuento	0	38	57	95
		%	0,0%	40%	60%	100%

La información que brinda la tabla 15, muestra que de los 95 participantes 60% tienen nivel alto de actitudes socio afectivas y 40% tiene un nivel medio. Así mismo, de los que tienen un RI medio, 93,8% tienen actitudes sociales efectivas medias y 6,3% altas; mientras que de los que tienen RI alto, 70,9% tiene un nivel de actitud socio afectivas alta y 29,1% media.

Tabla 16*Asociación entre las relaciones interpersonales y resolución de conflictos.*

			Resolución de conflictos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Relaciones interpersonales	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
	Medio	Recuento	0	10	6	16
		%	0,0%	62,5%	37,5%	100%
	Alto	Recuento	0	4	75	79
		%	0,0%	5,1%	94,9%	100%
	Total	Recuento	0	14	81	95
		%	0,0%	14,7%	85,3%	100%

La información que presenta la tabla 16, muestra que de los 95 participantes el 85,3% tienen nivel alto en resolución de conflictos y 14,7% medio. Así mismo, los que tienen RI alto, 94,9% tienen un alto nivel de resolución de conflictos y 5,1% medio; mientras que de los que tienen nivel medio de RI, 62,5% tiene un nivel de resolución de conflictos medio y 37,5% alto.

4.2. Análisis Inferencial

Tabla 17

Prueba de verificación de la normalidad de SAP y RI.

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
SAP	,139	95	,000
RI	,092	95	,046
Comunicación	,091	95	,049
Ambiente de colaboración	,103	95	,014
Actitudes socio afectivas	,112	95	,005
Resolución de conflictos	,164	95	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: las variables y dimensiones tienen una distribución normal.

Ha: las variables y dimensiones no tienen una distribución normal

La información de la tabla 17 muestra para la prueba de Kolmogorov, un nivel de significancia $<0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, los datos no tienen una distribución normal y se aplicará una prueba no paramétrica como Rho Spearman para comprobar hipótesis.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre SAP y las RI de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Ha: Existe relación entre SAP y las RI de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Tabla 18

Correlación entre el SAP y las RI.

			SAP	RI
Rho de Spearman	SAP	r	1.000	-,418**
		Sig.	.	.000
		N	95	95
	RI	r	-,418**	1.000
		Sig.	.000	.
		N	95	95

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

La información brindada en la tabla 18 muestra $Rho = -0,418$ y $p < 0,05$, por lo que, se acepta la hipótesis alterna. El SAP se relaciona con las RI en las enfermeras de un hospital nacional en Lima-2022. Además, se evidencia una correlación negativa media entre SAP y RI. Es decir, si el SAP se incrementa el RI disminuye y viceversa.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre SAP y comunicación de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Ha: Existe relación entre SAP y comunicación de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Tabla 19

Correlación entre el SAP y la comunicación.

			SAP	Comunicación
Rho de Spearman	SAP	r	1.000	-.309*
		Sig.	.	.002
		N	95	95
	Comunicación	r	-.309*	1.000
		Sig.	.002	.
		N	95	95

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

La información presentada en la tabla 19, evidencia un $Rho = -0,309$ y $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre el SAP y la comunicación en enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022. Además, se muestra una correlación negativa media entre SAP y comunicación.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre SAP y el ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Ha: Existe relación entre SAP y el ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Tabla 20*Correlación entre el SAP y el ambiente de colaboración.*

			SAP	Ambiente de colaboración
Rho de Spearman	SAP	r	1.000	-.311**
		Sig.	.	.002
		N	95	95
	Ambiente de colaboración	r	-.311	1.000
		Sig.	.002	.
		N	95	95

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

La información de la tabla 20 muestra un Rho= -0,311 y p=0,002 ($p < 0,05$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre SAP y el ambiente de colaboración en enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022. Además, se evidencia una correlación negativa media entre SAP y el ambiente de colaboración.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre SAP y las actitudes socio afectivas de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Ha: Existe relación entre SAP y las actitudes socio afectivas de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Tabla 21*Correlación entre el SAP y las actitudes socio afectivas*

			SAP	Actitudes socio afectivas
Rho de Spearman	SAP	r	1.000	-.333**
		Sig.	.	.001
		N	95	95
	Actitudes socio afectivas	r	-.333**	1.000
		Sig.	.001	.
		N	95	95

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

La información de la tabla 21 evidencia una correlación entre las variables SAP y las actitudes socio afectivas de $Rho = -0,333$ y $p = 0,001$ ($p < 0,05$), por lo que, se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre el SAP y las actitudes socio afectivas de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022. Además, se evidencia una correlación negativa media entre SAP y las actitudes socio afectivas.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre SAP y la resolución de conflictos de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Ha: Existe relación entre SAP y la resolución de conflictos de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Tabla 22

Correlación entre el SAP y la resolución de conflictos

			SAP	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	SAP	r	1.000	-.438**
		Sig.	.	.000
		N	95	95
	Resolución de conflictos	r	-.438**	1.000
		Sig.	.000	.
		N	95	95

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

La información brindada en la tabla 22 evidencia $Rho = -0,438$ y $p < 0,05$, por lo que, se acepta la hipótesis alterna. Existe relación entre SAP y resolución de conflictos en enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022. Además, se evidencia correlación negativa media del SAP y la resolución de conflictos.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio determinó la relación existente entre SAP y RI en enfermería en un hospital nacional de Lima-2022. Los hallazgos al ser contrastados con los antecedentes y teorías revisadas evidenciaron similitudes de asociación y contrastes entre las variables estudiadas.

Es importante enfatizar que el SAP es una constante en la labor asistencial de los profesionales de enfermería y por ende influye en las RI que se desarrollan en la labor asistencial. Sin embargo, de acuerdo con el modelo tridimensional de burnout de Maslach, identificar los síntomas del burnout es complicado debido a los diferentes fenómenos asociados, que puede llevar a confusión, pero que en general se agrupan e influyen en respuestas negativas a nivel afectivo y emocional, desencadenando actitudes y comportamientos conflictivos (Maslach et al., 2001).

Respecto a la hipótesis general, la información recabada evidenció la existencia de una relación negativa media entre SAP y RI ($Rho=-0,418$; $p<0,01$), al igual que los resultados mostrados por Ramírez y Saavedra (2018), quienes también muestran una relación indirecta débil entre el síndrome de agotamiento profesional y las RI en las enfermeras asistenciales de un hospital nacional de Lima ($r=-0,362$; $p=0,013$). Con ello, se demuestra que si bien existe un alto nivel de significancia para afirmar la relación indirecta entre ambas variables, la influencia de una en la otra es baja y habría otros factores además del complejo SAP que influyen en las RI.

En relación con lo anterior, Jeoung & Kim (2018) afirman que el SAP influye en las RI de enfermería, puesto que, las enfermeras trabajan con un equipo multidisciplinario y toman constantemente decisiones rápidas para brindar sus cuidados y ayudar en la recuperación de los pacientes. En sala de operaciones las enfermeras manejan en todo momento acciones directamente con el paciente para mantener la asepsia y los cuidados de todo el procedimiento quirúrgico, así como acciones administrativas y burocráticas que pueden generar conflictos y estrés que afecte al equipo de trabajo, debido a problemas de comunicación, al ambiente laboral, los celos profesionales, la falta de motivación, las dificultades para relacionarse entre el equipo de trabajo, entre otros (Espinoza, 2019; Gonzales, 2018).

En esa línea Estrada & Gallegos (2022) explican, como consecuencia de laborar bajo factores de insatisfacción laboral, irritabilidad y frustración constante que altera el bienestar de los profesionales de salud; los cuadros de elevada fatiga, despersonalización y deficiente autorrealización personal conllevan a múltiples afecciones físicas, emocionales y sociales que afectan el rendimiento y las relaciones personales en el trabajo.

Está claro que un excesivo agotamiento produce actitudes y comportamientos conflictivos en el trabajo (Gonzales, 2018), los cuales impactan indirectamente en las relaciones interpersonales, la comunicación efectiva con el equipo de trabajo, las actitudes positivas, el mantenimiento de un ambiente colaborativo, de trabajo en equipo y participación en las decisiones para resolver conflictos o prevenirlos (Manyam & Obeso, 2020).

Por otra parte, aun cuando las buenas relaciones interpersonales entre el personal de enfermería son indispensables para tener un sano ambiente laboral, fortalecer el cuidado entre enfermeros, y de este modo la búsqueda de resolución de conflictos, el apoyo entre enfermeros y la búsqueda de estrategias de afrontamiento para el estrés (Acosta et al., 2019); los elevados niveles de SAP generan un quiebre entre estas variables, debido a que acrecientan en los enfermeros sentimientos de hostilidad e insatisfacción a tal nivel que obstaculiza las relaciones interpersonales e incluso puede generar un ambiente violento (Adarkwah et al., 2020).

En relación a las relaciones interpersonales, la teoría de cooperación de Chester Barnard muestra que las personas interactúan todo el tiempo porque se necesitan unas a otras, y que relacionarse en el trabajo permite trabajar en equipo, cooperar por objetivos comunes y alcanzar las metas organizacionales. No obstante, las relaciones sociales están mediadas por factores como las condiciones laborales, la infraestructura en el trabajo, los materiales y equipo, el clima laboral, los aspectos culturales, religiosos, etc. (Rivas, 2009). Atender estos factores y modificar algunos elementos que permitan adaptarse a los cambios y ambientes estresantes, actitudes positivas, empatía, paciencia y comprensión con los demás; mejorará el proceso de adaptación y el equilibrio en la vida de los enfermeros (Ramírez et al., 2015).

Al abordar el análisis de la primera hipótesis específica, relación entre el SAP y la comunicación se encontró una correlación negativa media ($Rho=-0,309$; $p=0,002$), lo que reafirma los hallazgos de Molero et al. (2021), el SAP se relaciona con la comunicación agresiva en las enfermeras, debido a que a mayor grado de síndrome de agotamiento profesional, la forma de comunicarse entre los enfermeros se torna negativa y genera más conflictos que desintegran al equipo y crean un ambiente hostil y agresivo.

Entre los factores que modifican significativamente la forma de comunicarse entre los enfermeros, están, el estrés y la sobrecarga laboral. De acuerdo con Espinoza (2019), la comunicación en sala de operaciones es muy importante en el cuidado del paciente, sin embargo, las enfermeras que realizan su función asistencial y administrativa en sala de operaciones lo hacen de forma rutinaria y dejan de lado una comunicación cordial tanto con los pacientes como con sus colegas, generando malestar e incomodidad y consecuencias negativas como la desconfianza y la percepción de que las enfermeras son conflictivas.

De esta manera, también se altera el ambiente de colaboración en el cual se facilita el ambiente de trabajo, beneficia a las personas y la calidad del cuidado. La percepción de un ambiente de colaboración donde no hay estrés es favorable para que los enfermeros realicen su trabajo con mayor satisfacción y mejores condiciones que influyen en el desempeño y calidad de atención de las organizaciones de salud (Babapour et al., 2022).

Los hallazgos de la segunda hipótesis específica demuestran que, existe relación entre SAP y ambiente de colaboración, es decir se evidencio en una asociación negativa media ($r=-0,311$; $p=0,002$), lo cual indica que el ambiente de colaboración puede ser alterado significativamente por el SAP; es decir, al producirse el incremento del SAP el inconstante ambiente de colaboración disminuye. En un ambiente colaborativo participan diferentes factores como estrés y la satisfacción laboral, la cual está asociada a factores intrínsecos como extrínsecos que afectan la relación de trabajo entre enfermeros (Adarkwah & Hirsch, 2020).

Factores como las condiciones de trabajo, el horario y la carga laboral en los hospitales muchas veces son desfavorables para que las enfermeras realicen su labor de la mejor manera. Las características propias del trabajo, los escasos materiales y equipos, la alta rotación de personal, el desgaste emocional, entre otros factores también repercuten en el ambiente de colaboración e incrementan los accidentes y enfermedades laborales (Durán et al., 2021).

En ese marco, las habilidades socio afectivas son clave, puesto que permiten reconocer las causas de SAP en las labores asistenciales y equilibrar todos los roles que cumplen las enfermeras en la sociedad. Las habilidades socioafectivas facilitan una comunicación efectiva, respetuosa, empática, resolutive y de trabajo en equipo; que fortalece en gran medida las relaciones interpersonales sanas y con calidad (Borges, 2018).

Los hallazgos encontrados sobre la tercera hipótesis específica demuestran que, existe relación entre el SAP se asocia con las actitudes socio afectivas, se evidenció una correlación negativa media ($Rho=-0,333$; $p=0,001$); que se debería a los niveles de SAP medio y relaciones interpersonales altas, ya que como dice Llata (2018), el SAP en un nivel elevado genera una actitud desfavorable en las enfermeras que rompe con las relaciones sociales positivas.

Una buena actitud socio afectiva en enfermería, genera una percepción positiva de esta frente a la labor que realiza, la retribución económica y de reconocimiento en la institución, las horas de trabajo, la cultura y creencias. De manera que, Quispe (2020) reafirma que las actitudes positivas permiten mantener un buen clima laboral, trabajar en equipo, responder a las necesidades del área y motivar la buena práctica asistencial y la atención de calidad de los usuarios de un hospital.

Por el contrario, los niveles de SAP elevados generan conflictos y actitudes negativas (Quispe, 2020). Las acciones de cuidado no deben dejar de lado el considerar a las personas como seres humanos únicos e inigualables, por lo tanto, es importante optimizar los recursos personales que permitan afrontar acciones estresantes. Es necesario entonces disponer de estrategias y espíritu crítico del

profesional para atender el problema y ejecutar soluciones resolutivas más efectivas (Galleta et al., 2019; García et al., 2021).

El personal de enfermería tienen la consigna de brindar cuidados de calidad por lo que se debe atender las necesidades tanto de pacientes como de los mismos profesionales para garantizarla, según Babapour et al. (2022) existe una correlación negativa entre la vida, desempeño y comportamiento de los enfermeros frente al cuidado del paciente, que se incrementa de acuerdo con Galleta et al. (2019), con el incremento de fatiga en el enfermero, desencadenando conflicto trabajo-familia, por lo que, es necesario no solo velar por la integridad de los pacientes, sino el bienestar socio afectivo de los enfermeros que están a cargo de los cuidados.

Dado que, en el estudio se demuestra que las actitudes socio afectivas de enfermería se mantuvieron de un nivel medio a alto en el total de enfermeros encuestados, podemos inferir que las enfermeras poseen habilidades para enfrentar y resolver conflictos de manera positiva, tomando buenas decisiones, comunicando asertivamente y manejando buenas RI.

En relación con los resultados de la cuarta hipótesis específica, existe relación entre SAP y la resolución de conflictos en enfermería, se evidenció una relación negativa media ($Rho=-0,438$; $p<0,05$). Reafirmando los hallazgos de Nguyen et al. (2021), que demuestran que el agotamiento emocional dificulta las relaciones interpersonales e incrementa los conflictos laborales.

En efecto, un claro ejemplo de elevados niveles de SAP en enfermería durante la pandemia muestra que diversos factores estresantes alteran el desempeño y comportamiento diario en el personal de enfermería, causando una serie de conflictos interpersonales no asociados directamente con el SAP sino con el comportamiento y las actitudes negativas que este desencadena, como irritabilidad, comportamientos agresivos, de menosprecio, etc. Además, a altos nivel de SAP los enfermeros tienen menos capacidad para participar en solucionar los conflictos, por la dificultad para calmarse y pensar de manera racional y creativa (Hu et al., 2020).

Los resultados del SAP en el estudio muestran que este se presentó en el 52,6% de los enfermeros en nivel medio, un porcentaje similar a lo encontrado por

Ramírez & Saavedra (2018), quien evidencio un SAP de 65,2% en el nivel medio, en general los estudios demuestran que el SAP en enfermería es una constante que predominantemente se presenta en nivel medio. Por otro lado, en relación con la segunda variable RI, esta se presentó en un 83,2% en nivel alto, superior a los hallazgos de Espinoza (2019), quien encontró solo un 15% favorable. Esto indica que indirectamente el nivel de SAP se relaciona con las RI, mientras menor sea el nivel de SAP, las relaciones interpersonales son más favorables.

En definitiva, se lee que el grado de SAP es en nivel intermedio, por lo que, no ha afectado las relaciones interpersonales, en las cuales también interviene otros factores para su desarrollo, tales como la rotación de personal y otros factores que afectan la labor diaria de enfermería (Jeoung & Kim, 2018).

Asimismo, sobre las dimensiones del SAP, se evidencio que el agotamiento emocional fue en un 26,3% alto, la realización personal 72,6% alta y la despersonalización 21,1% alta; cifras que pueden acercarse a las encontradas por Chilquillo et al. (2019), quienes hallaron agotamiento emocional en nivel alto 44%, despersonalización 46% alta y realización personal 42% baja; pero que difieren totalmente con Castro (2022) quien descubrió en un 84% el agotamiento emocional bajo, al igual que la despersonalización y 56% alta realización personal; por otra parte, Zhang et al. (2020) evidenciaron niveles bajos en agotamiento, realización personal y despersonalización.

El SAP y las RI son tan complejas de analizar, debido a muchos factores que lo componen, entre ellos el contexto y las condiciones institucionales en que laboran los enfermeros. En ese sentido, también es importante analizar características demográficas como sexo y edad; de acuerdo con la variable sexo, el 41,3% de las mujeres tenían un nivel alto de SAP, y de acuerdo con la edad 43,8% de entre 31 a 40 años tuvieron SAP alto. Hallazgos equiparables a lo descrito por Lee et al. (2022), quienes descubrieron niveles elevados de estrés en mujeres jóvenes; asimismo, Ferry et al. (2021) afirman que las enfermeras más jóvenes y en contacto directo con pacientes COVID-19 presentan mayor probabilidad de padecer agotamiento profesional y depresión.

En general el SAP se presentó en un nivel medio y las RI de alto nivel, indicando que las RI no han sido afectadas por el SAP y que existen otros factores que han potenciado su desarrollo positivo. El desarrollo profesional, los salarios, la supervisión y la satisfacción son factores que influyen en el SAP e indirectamente en las RI (Adarkwah & Hirsch, 2020). Por lo que, un nivel alto de SAP afecta el bienestar en el personal de enfermería, así como en el desempeño y comportamiento de estos (Babapour et al., 2022).

No obstante, en el estudio se encontró un nivel de actitud socio afectiva alta de 40%, similar a lo descrito por Galleta et al (2019), quienes aseveran que un nivel socio afectivo alto es un recurso protector para que los enfermeros brinden cuidados de calidad y mantengan un equilibrio saludable entre su trabajo y su entorno familiar.

En relación con la situación laboral, se observó que en mayor porcentaje los enfermeros C.A.S presentan un nivel alto de SAP de 41,7%. Además, de acuerdo con el tiempo de antigüedad entre 21 a 31 de tiempo de servicio presentaron un nivel alto de SAP de 47,4%. Evidenciando que, a menor experiencia laboral el SAP puede presentarse con más intensidad; el tener poco tiempo de servicio y no estar nombrado son factores que incrementan el SAP e influyen en las RI de los enfermeros.

Finalmente, el SAP y el RI están relacionados de manera indirecta y significativa, por lo que, en la medida que se actué en reducir el SAP entre los profesionales de enfermería asistencial, se logrará mantener las relaciones interpersonales de forma positiva y favorable en el ambiente laboral y a largo plazo.

VI. CONCLUSIONES

Analizar los hallazgos del SAP y RI en enfermeras de un hospital nacional en Lima, no lleva a describir las siguientes conclusiones:

Primera: el objetivo general se orientó a determinar la relación entre SAP y RI de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022; los hallazgos encontrados señalan que existe una relación negativa media entre SAP y RI ($r=-0,418$, $p<0,05$). (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018).

Segunda: en relación al primer objetivo específico determinar la relación entre SAP y comunicación de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022; los hallazgos evidencian que existe una relación negativa media entre SAP y la dimensión comunicación de las RI ($r=-0,309$, $p<0,05$). (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018).

Tercera: considerando los resultados del segundo objetivo específico identificar la relación entre SAP y el ambiente de colaboración de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022; los hallazgos evidencian una relación negativa media entre el SAP y el ambiente de colaboración ($r=-0,311$, $p<0,05$). (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018).

Cuarta: considerando los resultados del tercer objetivo específicos identificar la relación entre SAP y las actitudes socio afectivas de las enfermeras de un hospital nacional de Lima; los hallazgos evidencian una relación negativa media entre el SAP y las actitudes socio afectivas ($r=-0,333$, $p<0,05$). (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018).

Quinta: considerando los resultados del cuarto objetivo específico identificar la relación entre SAP y la resolución de conflictos de las enfermeras de un hospital nacional de Lima; los hallazgos evidencian una relación negativa media entre el SAP y la resolución de conflictos ($r=-0,438$, $p<0,05$). (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018).

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones a las que se arribaron en la investigación fueron las siguientes:

Primera: el departamento de enfermería y autoridades del hospital deben generar programas para mantener las buenas relaciones interpersonales tanto entre enfermeros como con todo el equipo multidisciplinario, así como identificar posibles causas de incrementarse el padecimiento del síndrome de agotamiento profesional.

Segunda: se sugiere que en el hospital los servicios de enfermería deben mantener reuniones periódicas de seguimiento y reconocimiento de la labor de cada una de las enfermeras que laboran en el servicio, brindándoles el soporte que se requiera y estableciendo estrategias de mejora frente a cualquier emergencia.

Tercera: los administrativos de la institución y el departamento de enfermería deberían evaluar periódicamente el ambiente en el que el personal de enfermería desarrolla sus funciones, así como, medir su desempeño, compromiso y nivel de satisfacción laboral.

Cuarta: las jefas de enfermería y personal administrativo del hospital deben realizar un análisis de las habilidades y competencias que tienen y deben desarrollar su personal para mantener las relaciones interpersonales saludables y potenciar su desempeño en base a un trabajo colaborativo y una comunicación asertiva.

Quinta: las autoridades del hospital en conjunto con el departamento de enfermería deben establecer políticas claras y específicas para resolver conflictos recurrentes, que pueden poner en peligro las buenas relaciones laborales y la integridad física y mental de personal sanitario y pacientes.

REFERENCIAS

- Acosta, J., Morales, L., Álvarez, G., & Pino, Y. (2019). Síndrome de desgaste profesional en médicos del Hospital Docente Pediátrico Cerro. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 18(2), 336-345. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2019000200336&lng=es&tlng=es
- Adarkwah, C. C. & Hirsch, O. (2020). The association of work satisfaction and burnout risk in endoscopy nursing staff—A cross-sectional study using canonical correlation analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2964. 10.3390/ijerph17082964
- Alzina, R.B. (2003). La educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1),7-43. <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>
- American Hospital Association. (2022). Data Brief: Workforce Issues Remain at the Forefront of Pandemic-related Challenges for Hospitals. *Mayo Clinic Proceedings*,97(12), 2248-2258. 10.1016/j.mayocp.2022.09.002
- Aranda, C., Pando, M., & Salazar, J. G. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. *Salud Uninorte*, 32(2), 218-227. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81748361005>
- Babapour, A.R., Gahassab, N. & Fathnezhad, A. (2022). Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: a cross-sectional study. *BMC Nurs*, 21(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00852-y>
- Barreda L.R. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017* [Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3178>
- Borges, J.W.P., Moreira, T.M.M., & Andrade, D.F.D. (2018). Nursing Care Interpersonal Relationship Questionnaire: elaboration and validation. *Revista latino-americana de enfermagem*, 25 (1), 1-10. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2128.2962>

- Bracco, L., Váldez, R., Wakeham, N., & Velázquez, T. (2018). Síndrome de agotamiento profesional y trabajadores penitenciarios peruanos. Una mirada cualitativa a los factores institucionales y sociales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(1), 13-28. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66056>
- Buendía, J. (1993). *Estrés y Psicopatología*. Madrid. Ediciones Pirámide, S.A.
- Buunk, B.P., & Schaufeli, W.B. (1993). *Burnout: A perspectiva from social comparison theory*. In: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T (eds.). Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research. London: Taylor & Francis
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. trAndeS
- Castro, A. G. (2020). *Síndrome de Burnout en el personal de salud del Instituto Peruano de Paternidad Responsable (INPPARES), en el contexto de COVID 19. Jesús María – Noviembre 2020* [Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://bit.ly/3NzN9lq>
- Cecilio L. (2005). É possível trabalhar o conflito como matériaprima da gestão em saúde? *Cad. Saúde Pública*, 21 (2), 508-16. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2005000200017>
- Chilquillo, V. L., Lama, J. E., & De la Cruz, J. A. (2019). Síndrome de burnout en enfermeros del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima – Perú, 2018. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 82(3), 175–182. <https://doi.org/10.20453/RNP.V82I3.3570>
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2021). *Resolución N° 548-20-CN/CEP*. <https://bit.ly/3Uo8ekY>
- Consejo Internacional de Enfermeras (2021). *Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería*. https://www.icn.ch/system/files/2021-10/ICN_Code-of-Ethics_SP_WEB.pdf
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo*. McGraw-Hill.
- Denning, M., Goh, E. T., Tan, B., Kanneganti, A., Almonte, M., Scott, A., Martin, G., & Kinross, J. (2021). Determinants of burnout and other aspects of

- psychological well-being in healthcare workers during the COVID-19 pandemic: A multinational cross-sectional study. *PLoS ONE*, 16(4), 1– 18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0238666>
- Durán, R., Gamez, Y., Toirac, K., Toirac, J., & Toirac, D. (2021). Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. *MEDISAN*, 25(2), 278-291. <http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/2854>
- Espinoza, S. (2019). *Relaciones interpersonales entre profesionales de Enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza* [Universidad Nacional Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3U5cKFm>
- Estrada, E.G., & Gallegos, N.A. (2020). Síndrome de burnout y variables sociodemográficas en docentes peruanos. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39 (6),714-722. ISSN: 0798-0264. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55965387008>
- Ferry, A. V., Wereski, R., Strachan, F. E., & Mills, N. L. (2021). Predictors of UK healthcare worker burnout during the COVID-19 pandemic. *QJM: Monthly Journal of the Association of Physicians*, 114(6), 374– 380. <https://doi.org/10.1093/qjmed/hcab065>
- Galletta, M., Portoghese, I., Melis, P., Gonzalez, C., Finco, G., D'Aloja, E., Contu, P., & Campagna, M. (2019). The role of collective affective commitment in the relationship between work-family conflict and emotional exhaustion among nurses: a multilevel modeling approach. *BMC nursing*, 18(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0329-z>
- García, M., Aguilar, J., & García, M. (2021). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19. *Escritos de Psicología*, 14 (2), 96-106. <https://dx.doi.org/10.24310/espsiescpsi.v14i2.13618>
- Giusti, E. M., Pedroli, E., D'Aniello, G. E., Stramba Badiale, C., Pietrabissa, G., Manna, C., Stramba Badiale, M., Riva, G., Castelnuovo, G., & Molinari, E. (2020). The psychological impact of the COVID-19 outbreak on health professionals: A cross-sectional study. *Frontiers in Psychology*, 11(1684), 1– 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01684>

- Gonzales, E. (2018). *Sobrecarga laboral del personal de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3Uewwi0>
- Harrison, W.D. (1983). *A social competence model burnout*. In: Farber BA (ed.). *Stress and Burnout in the Human Services Professions*. New York: Pergamon Press.
- Hernández-Sampieri & Mendoza (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Horesh, D., & Brown, A. D. (2020). Traumatic stress in the age of COVID-19: A call to close critical gaps and adapt to new realities. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(4), 331–335. <https://doi.org/10.1037/tra0000592>
- Hu, D., Kong, Y., Li, W., Han, Q., Zhang, X., Zhu, L. X., Wan, S. W., Liu, Z., Shen, Q., Yang, J., He, H. G., & Zhu, J. (2020). Frontline nurses' burnout, anxiety, depression, and fear statuses and their associated factors during the COVID-19 outbreak in Wuhan, China: A large-scale cross-sectional study. *EClinicalMedicine*, 24, 100424. <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100424>
- Jeung, J. Y., & Kim, C. G. (2018). Impact of Interpersonal Relationship Ability, Job Stress, and Stress Coping Type on Turnover Intention of Nurses in the Early Stage of their Careers: Focusing on Job Stress. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(1), 36–47. <https://doi.org/10.5807/KJOHN.2018.27.1.36>
- King, I. M., & Fawcett, J. (1997). *The language of nursing theory and metatheory / Imogene M. King, Jacqueline Fawcett, editors*. Sigma Theta Tau International, Center Nursing Press.
- Lee, E.Y., Kim, K., & Ko, S. et al. (2022). Communication competence and resilience are modifiable factors for burnout of operating room nurses in South Korea. *BMC Nurs* 21(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00985-0>

- Llata, M. (2018). *El Síndrome de Burnout y la alteración de la calidad de vida de los profesionales de enfermería asistencial del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3zJPtAQ>
- Manterola, C., & Otzen, T. (2014). Estudios observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en la investigación clínica. *Int. J. Morphol.*, 32(2), 634-645. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022014000200042>
- Manyam Y. & Obeso, G. (2020). *Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de la ciudad de Trujillo* [Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3WycmRp>
- Maslach C., Schaufeli W., & Leiter M. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol.* 52, 397-422.
- Maslach, C. & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103- 111. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4911781/>
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Molero, M., Herrera, I., Pérez, M., Oropesa, N., Martos, A., Ayuso., D., & Gázquez, J. (2021). Communication and humanization of care: Effects over burnout on nurses. *PLoS ONE* 16(6), e0251936. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0251936>
- Molina, C., & Plasencia, L. (2019). Ética de investigación con seres humanos: de la internacionalización deontológica a la armonización normativa nacional. *Práctica Familiar Rural*, 4(3). <https://doi.org/10.23936/pfr.v4i3.126>
- Montaño, M. (2019) *Síndrome de burnout en el cuidador de pacientes con diálisis peritoneal que asisten al hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante; 2018* [Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UNAMI. <https://bit.ly/3TeP0h2>

- Montesinos, M. P. (2018) *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3hdnkvy>
- Moreno, S. I. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, (9), 13-33. <https://bit.ly/3hf63IK>
- Nguyen, D., & Ermasova, N. (2018). Task, relationship and work overload stress orientations of Russian and Dutch working adults: does gender make a difference? *International Journal of Business and Emerging Markets*, 10(4), 341-359. <https://doi.org/10.1504/IJBEM.2018.095711>
- Olaya, Y. (2022). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el personal de salud asistencial y administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3UuLv7c>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Chirtina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 59-63. <https://bit.ly/3Uo8ekY>
- Organización Colegial de Enfermería (2022). *Radiografía de la situación profesional y emocional de la profesión enfermera*. <https://bit.ly/3Tmb6OJ>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *La situación de enfermería en la Región de las Américas*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/54291>
- Piñuel, I. (2000). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Ed.SalTerae.
- Quillupanqui, P.E. (2013). *La relación de la educación artística y el desarrollo socio afectivo de los niños y niñas de 4 a 5 años* [tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS. <https://bit.ly/3hcynoN>

- Quispe, E. (2020). *Síndrome de Burnout en personal asistencial de un hospital de salud mental de Lima Metropolitana* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <https://bit.ly/3fyr3U3>
- Ramírez, A.V., & Saavedra, L.M. (2018). *Nivel de estrés y relaciones interpersonales en las licenciadas de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, 2018* [Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. <https://bit.ly/3FLEZor>
- Ramírez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería universitaria*, 12(3), 134-143. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>
- Raraz, J. G., Allpas, H. L.I, Torres, F. K., Cabrera, W. M., Alcántara, L. M., Ramos, R. P., Aldea, F. K., Colona, V. & Raraz, O. B. (2021). Condiciones laborales y equipos de protección personal contra el Covid-19 en personal de salud, Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 335-345. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3608>
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M., & Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(3), 479-506. https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n59/en_1695-6141-eg-19-59-479.pdf
- Rivas, L.A. (2009). Evolución de la teoría de la organización. *Universidad & Empresa*, 11(17), 11-32. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187214467001>
- Rodríguez, E.A. (2005). *Metodología de la Investigación* (5.a., ed.). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
- Rojas, I. Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*, 12(24), 277-297. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>
- Roy C. (2009). *The Roy Adaptation Model*. 3 ed. New Jersey: Pearson.
- Salas, R. Díaz, D., Serrano, D., Ortega, S., TUESCA, R. & Gutiérrez, C. (2021). Síndrome de burnout en el personal de enfermería en hospitales del

- departamento del Atlántico. *Revista de Salud Pública*, 23(6), e204.
<https://doi.org/10.15446/rsap.v23n6.97141>
- Sarmiento G. (2019). Burnout in the emergency service of a hospital. *Rev. Horiz. Med.*, 19(1), 67-72. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>
- Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Tapullima, C., Munguía, E., Reyes, E. & Sánchez, E. (2021). Revisión sistemática sobre síndrome de Burnout en personal de salud en América Latina entre 2015-2020. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(1), 197-221.
<https://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v24i1.20608>
- Travelbee J. (1979). *Nursing process based on the Joyce Travelbee model*. Journal of Nursing.
- Universidad Cesar Vallejo. (2021). *Resolución de Consejo Universitario N° 0403-2021*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2021/07/RCU.-N%C2%B0-0403-2021-Reglamento-de-Academico-de-Facultad.pdf>
- Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., & Robazzi, M. L. do C. C. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(3), 344–376.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Watson J. (2010). Caring science and the next decade of holistic healing: Transforming self and system from the inside out. *Beginnings (American Holistic Nurses' Association)*, 30(2), 14–16. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20499710/>
- Zhang, Y., Wang, C., Pan, W., Zheng, J., Gao, J., Huang, X., Cai, S., Zhai, Y., Latour, J. M., & Zhu, C. (2020). Stress, Burnout, and Coping Strategies of Frontline Nurses During the COVID-19 Epidemic in Wuhan and Shanghai, China. *Frontiers in psychiatry*, 11(565520), 1-9.
<https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.565520>

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel/rango
Síndrome de agotamiento profesional	El síndrome de agotamiento profesional es una respuesta crónica de reducción de la función del organismo frente a la tensión emocional constante en la vida cotidiana y no una reacción a una crisis ocasional.	De acuerdo con Maslach el síndrome de agotamiento profesional se dimensiona en agotamiento emocional, realización personal y despersonalización	Agotamiento Emocional principal dimensión en el SAP, la cual conlleva a distintas complicaciones y/o alteraciones, sea física o mental que la persona cree no poder superar.	Agotamiento emocional	1-9	Ordinal	General: Bajo de 0 – 60 Medio de 61 – 71 Alto de 72 – 132 - Agotamiento emocional Bajo 0-18 Medio 19-26 Alto 27-54 - Realización personal Bajo 0-33 Medio 34-39 Alto 40-56 - Despersonalización Bajo 0-5 Medio 6-9 Alto 10-30
				Cansancio			
				Fatiga			
				Esfuerzo al trato			
				Agotamiento laboral			
				Frustración			
			Realización Personal magnitud del logro personal y el interés laboral. Asimismo, es la representación de la autopercepción de la capacidad de cumplir los objetivos personales en el trabajo.	Trabajo demasiado	10-17	Una vez al mes o menos = 3	
				Estrés			
				Comprensión			
				Eficacia			
				Influencia positiva			
				Activo			
Despersonalización comportamientos negativos que tiene el individuo en su lugar de trabajo donde las otras personas pueden tomarlo como una mala actitud	Atmosfera relajada	18-22	Una vez a la semana = 4				
	Estimulación						
	Satisfacción personal						
	Indiferencia						
	Insensibilidad						
	Endurecimiento personal						
Comunicación proceso social de transmisión de información ocurre de una persona a otra, es decir, el medio para la emisión de ideas, opiniones, entre otros	Despreocupación	1-9	Ordinal				
	Culpa						
	Expresión interpersonal						
	Expresión a nivel global						
	Expresión espontánea						
Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales son interacciones reciprocas entre dos o más personas para intercambiar sentimientos, conocimientos y experiencias en un momento dado.	De acuerdo con Cordero et al. (2019) las relaciones interpersonales se dimensionan en comunicación, trabajo en equipo y manejo de conflictos	Comunicación	Respeto la opinión de los demás	1-9	Ordinal	General: Bajo 24 - 56 Medio 57 - 88 Alto 89 – 120 - Comunicación
				Cuida expresiones hirientes			
				Expresión interpersonal			
				Expresión a nivel global			
Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales son interacciones reciprocas entre dos o más personas para intercambiar sentimientos, conocimientos y experiencias en un momento dado.	De acuerdo con Cordero et al. (2019) las relaciones interpersonales se dimensionan en comunicación, trabajo en equipo y manejo de conflictos	Comunicación	Respeto la opinión de los demás	1-9	Ordinal	General: Bajo 24 - 56 Medio 57 - 88 Alto 89 – 120 - Comunicación
				Cuida expresiones hirientes			

			<p>Ambiente de colaboración Espacio para lograr una mayor rentabilidad desde un enfoque técnico y económico, así como una mayor satisfacción entre las personas y grupos</p>	<p>Prioriza el interés común</p> <p>Cuida el clima laboral</p> <p>Capacidad de negociación</p> <p>Claridad de objetivos</p> <p>fomenta la colaboración</p>	10-14	<p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p>	<p>Bajo 0-18 Medio 19-26 Alto 27-45</p> <p>- Ambiente de colaboración Bajo 0-10 Medio 11-20 Alto 21-25</p>
			<p>Actitudes socio afectivas Elemento esencial en la personalidad, ya que cada individuo aprende a mostrar su afecto mediante algunos sentimientos que hacen que sea único y personal.</p>	<p>Participa con ideas claras</p> <p>Motiva en su entorno</p> <p>Colabora con las demás personas</p> <p>Tiene una actitud afectiva de manera adecuada</p>	15-19	<p>Siempre = 5</p>	<p>- Actitudes socio afectivas Bajo 0-10 Medio 11-20 Alto 21-25</p>
			<p>Resolución de conflictos conflicto presente en áreas de salud que se presenta como un fenómeno, hechos, comportamientos que comúnmente se constituye como ruidos y es reconocido por los trabajadores y la gerencia</p>	<p>Mantiene las relaciones interpersonales</p> <p>Genera la inclusión de sus compañeros</p> <p>Tolera y facilita la tolerancia</p> <p>Mantiene el respeto</p> <p>Contribuye en la solución de conflictos</p>	20-24		<p>- Resolución de conflictos Bajo 0-10 Medio 11-20 Alto 21-25</p>

Anexo B: Matriz de consistencia

Título: Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) y las relaciones interpersonales de enfermería de un hospital nacional de Lima-2022.

Autor: Lic. María Janet Rojas Llanco

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables / Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022?	Determinar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022	Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022	Variable 1: Síndrome de agotamiento profesional Dimensiones:	Tipo de investigación: -básica Enfoque: -Cuantitativo Nivel: -Correlacional Diseño: -No experimental -Transversal -Correlacional simple Población: N=95 Muestra n=95 Técnica: Encuesta Instrumentos: -Escala de Maslach (MBI) - Cuestionario relaciones interpersonales
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específica	- Agotamiento emocional - Realización personal - Despersonalización	
¿Cuál es la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022?	Determinar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022.	Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022.	Variable 2: Relaciones interpersonales Dimensiones:	
¿Cuál es la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022?	Determinar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022.	Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022.	- Comunicación - Ambiente de colaboración - Actitudes socio afectivas - Resolución de conflictos	
¿Cuál es la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión actitudes socio afectivas de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022?	Determinar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión actitudes socio afectivas de las relaciones interpersonales de las	Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión actitudes socio afectivas de las relaciones interpersonales de las		

	enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022	las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022		
¿Cuál es la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión resolución de conflictos de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022?	Determinar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión resolución de conflictos de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022	Existe relación entre el síndrome de agotamiento profesional y la dimensión resolución de conflictos de las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima 2022		

Anexo C: instrumentos de evaluación

Instrumento 1: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey

Edad:.....

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

Situación laboral: Nombrado ()

C.A.S. ()

Tiempo de servicio: 0 a 10 años ()

11 a 20 años ()

21 a 30 años ()

31 a más ()

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

		1	2	3	4	5	6
	Dimensión: Agotamiento emocional						
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.						
2	Me siento agotado(a) al final de la jornada de trabajo.						
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.						

5	Me siento “quemado”, “fatigado” por el trabajo						
6	Me siento frustrado por mi trabajo						
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro						
8	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce mucho estrés						
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						
	Dimensión: Realización personal						
10	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes						
11	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes						
12	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros						
13	Me encuentro con mucha vitalidad						
14	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis pacientes						
15	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes						
16	He realizado muchas cosas que merecen la pena este trabajo						
17	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo						
	Dimensión: Despersonalización						
18	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos						
19	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo						

20	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
21	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender						
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas						

Instrumento2: Cuestionario Relaciones interpersonales

Edad:.....

Sexo: Masculino ()

Femenino ()

Situación laboral: Nombrado ()

C.A.S. ()

Tiempo de servicio: 0 a 10 años ()

11 a 20 años ()

21 a 30 años ()

31 a más ()

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	DIMENSIÓN / Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Comunicación					
1	Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida					
2	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros					
3	Realiza conversaciones en grupos sobre temas referentes al desarrollo de actividades que realiza el trabajo					
4	Genera espacios de diálogo profesional con sus compañeros y superiores					
5	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas					
6	Dispone de habilidades para la comunicación interpersonal					
7	Promueve la buena comunicación respetando la opinión de sus compañeros					
8	Defiende sus derechos mediante opiniones que eviten dañar a los demás compañeros					

9	Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros					
	Dimensión 2: Ambiente de colaboración					
10	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores					
11	Toma decisiones que eviten dificultades para la institución					
12	Tiene capacidad para negociar temas complejos					
13	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación					
14	Suele considerar lo que es bueno para la institución trabajando en equipo					
	Dimensión 3: Actitudes socio afectivas					
15	Participa en la planificación de actividades en la institución					
16	Participa en el logro de un buen clima laboral					
17	Siente motivación al participar en las actividades que realiza la institución					
18	Realiza actividades proactivas con sus compañeros					
19	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso					
	Dimensión 4: Resolución de conflictos					
20	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo					
21	Comparte la información con todos los compañeros de trabajo					
22	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo					
23	Respeto a las funciones de sus demás compañeros					
24	Soluciona los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área					

Anexo D: Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1: Síndrome de agotamiento profesional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.733	22

Variable 2: Relaciones interpersonales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.929	24

Anexo E: Consentimiento informado

Consentimiento informado

El propósito de este documento es brindar una clara explicación del estudio que se viene realizando; así como, el rol de los participantes.

El objetivo de esta investigación es: Determinar la relación entre el síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales de las enfermeras de un hospital nacional de Lima-2022.

Está autorizado por Universidad César Vallejo.

El estudio no conlleva ningún riesgo y el participante no recibe ningún beneficio. Tampoco se dará compensación económica por participar. A las personas que accedan participar de este estudio, se les pedirá responder a preguntas relacionadas a sus datos sociodemográficos (edad, sexo, grado académico) y las preguntas del instrumento que miden las variables mencionadas.

Entiendo que los datos suministrados serán utilizados con fines investigación y fui elegido/a por ser un participante que cumple el perfil de elegibilidad para tal fin. Mi participación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas serán procesadas utilizando un código de identificación; en consecuencia, serán anónimas.

En caso de tener dudas, los participantes pueden hacer preguntas en cualquier momento; así mismo, pueden retirarse cuando lo estimen pertinente sin que eso les perjudique.

Se le agradece su participación voluntaria.

Marque su respuesta dentro de los corchetes.

Si acepto: []

No acepto: []



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de agotamiento profesional y las relaciones interpersonales de enfermería de un hospital nacional de Lima-2022", cuyo autor es ROJAS LLANCO MARIA JANET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 20- 12-2022 23:41:25

Código documento Trilce: TRI - 0496930