



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



TESIS

**“ESTRÉS LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE
CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN Y
HOSPITAL SAN JAVIER BELLAVISTA MAYO - OCTUBRE 2019”**

**Para Optar el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTOR

LUCELINA CASTILLO FERNANDEZ

ASESORA

MG. ROSALIA DEL PILAR HUIMAN MARCHENA

CHICLAYO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi amada familia, quienes a cada paso me han guiado con sus consejos y amor infinito.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos los docentes de mi amada universidad, quienes con sus conocimientos y experiencias contribuyeron enormemente en la realización de una de las metas más importantes de mi vida. Muchas gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1 Marco teórico	9
1.1.1 Situación problemática	9
1.1.2 Antecedentes bibliográficos	11
1.1.3 Base teórica	19
1.1.3.1 Estrés	19
1.1.3.2 Estrés laboral	19
1.1.3.3 Fases del estrés.	20
1.1.3.4 Desencadenantes del estrés	21
1.1.3.5 Síndrome de Burnout	22
1.1.3.6 Factores que causan el síndrome de Burnout	24
1.1.3.7 Maslach Burnout Inventory	25
1.2 Problema	27
1.3 Hipótesis	28
1.4 Objetivos	28
1.4.1 Objetivos Específicos	28
1.5 Justificación e importancia del estudio	28
1.6 Definición y operacionalización de la variable	29
1.6.1 Operacionalización de las variables	31
II. MATERIALES Y MÉTODOS	32
2.1 Tipo de investigación	32
2.2 Diseño de contrastación de hipótesis	32
2.3 Población y muestra: tipo de muestreo, tamaño de muestra	32
2.3.1 Población.	32

2.3.2 Muestra:	32
2.4 Instrumentos y técnicas de recolección de datos	33
2.4.1 Técnicas:	33
2.4.2 Instrumentos:	34
2.5 Análisis estadístico	34
III RESULTADOS	35
IV CUADROS Y GRÁFICAS	41
V. DISCUSIÓN	67
VI CONCLUSIONES	71
VII RECOMENDACIONES	73
VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	79

RESUMEN

La investigación buscó determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019. Para ello se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005 con el que se entrevistaron a 29 profesionales de enfermería. El diseño de investigación fue no experimental, transversal de tipo descriptivo. El levantamiento y análisis de datos permitió establecer que el nivel de estrés laboral, en el 58.65% de entrevistados, se encuentra en un nivel bajo, el 17.24% está en un nivel muy bajo, el 13.79% en un nivel medio y el 10.34% en un nivel alto. Sobre las dimensiones del estrés laboral se halló que, en el caso del agotamiento emocional, en el 75.86% de profesionales encuestados se tiene un nivel muy bajo, en el 10.34% un nivel medio, en otro 10.34% un nivel alto y el 3.45% un nivel bajo. Respecto a la dimensión de despersonalización emocional, se halló que en el 72.41% de encuestado están en un nivel muy bajo, el 13.79% en un nivel bajo, el 10.34% en un nivel alto y el 3.45% en un nivel medio. Finalmente, sobre la dimensión de realización personal se evidenció que el 48.28% presenta un nivel medio, el 37.93% un nivel alto y el 13.79% un nivel muy alto.

Palabras clave: *Estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.*

ABSTRACT

The research sought to determine the level of occupational stress of the nursing professional of the Surgical Center of the General Hospital of Jaén and San Javier Bellavista Hospital, May-October 2019. For this, the Maslach Burnout Inventory (MBI) validated by Buzzetti was used in 2005 with which interviewed 29 nursing professionals. The research design was non-experimental, cross-sectional of descriptive type. The data collection and analysis allowed to establish that the level of work stress, in 58.65% of respondents, is at a low level, 17.24% is at a very low level, 13.79% at a medium level and 10.34% On a high level. Regarding the dimensions of work-related stress, it was found that, in the case of emotional exhaustion, 75.86% of professionals surveyed have a very low level, 10.34% a medium level, another 10.34% a high level and 3.45% a low level Regarding the dimension of emotional depersonalization, it was found that 72.41% of respondents are at a very low level, 13.79% at a low level, 10.34% at a high level and 3.45% at a medium level. Finally, on the dimension of personal fulfillment it was shown that 48.28% has a medium level, 37.93% a high level and 13.79% a very high level.

Keywords: *Work stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a nivel mundial, se están promoviendo importantes cambios en las condiciones laborales de las personas, lamentablemente, muchos de estos cambios no son positivos, sino que generan reacciones de estrés en los trabajadores que viven la presión constante del mundo competitivo. A pesar de que se considera que el estrés, hasta cierto punto es positivo, cuando no se trata de manera adecuada ocasiona graves daños emocionales.

Entre las labores profesionales que más estrés podrían ocasionar se encuentran las que realizan las enfermeras, esto, debido a la relación constante con pacientes que las somete o una recarga traumática emocional producida por la repetida confrontación con el sufrimiento y dolor humano que, incluso, lleva a los pacientes a la muerte. Esta recarga emocional, además de la ansiedad que se asocia a diversos factores familiares y personales, pueden desencadenar respuestas emocionales que afectan la capacidad profesional de dar atención sanitaria y, en el peor de los casos, que su bienestar emocional y su vida particular se vean afectados. (1)

El estrés laboral es considerado un problema muy frecuente que afecta la salud física y mental de una persona, es así, que el profesional de enfermería que se desempeña en los centros quirúrgicos, se encuentran en ambientes laborales que podrían alterar su equilibrio biopsicoemocional, debido a que este ambiente resulta ser altamente agobiante y estresante, es así, que diversos estudios muestran que el 20.1% del personal que labora en este tipo de ambiente padece de síndrome de burnout, mientras que el 52.3% están en riesgo de sufrirlo. Una alarmante estadística que evidencia el problema de estrés que vive en el profesional de enfermería. (2)

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral puede considerarse como el mal del siglo, debido a que es el causante de otras enfermedades. Según este organismo, los elevados niveles de estrés laboral a los que se somete una persona, ocasionan problemas psicológicos que van desde el cansancio, la ansiedad y la depresión, así también, problemas físicos, como trastornos musculoesqueléticos y cardiovasculares. Además, puede influenciar en el consumo de alcohol, tabaco, drogas, consumo de dietas no saludables, insomnios, el incremento de accidentes laborales y el crecimiento de enfermedades crónicas (1)

De esta forma, el estrés laboral es un problema muy frecuente que afecta no sólo la salud mental, sino también la salud física, siendo que los profesionales de enfermería son uno de los grupos más afectados, debido al ambiente cargado de agentes estresantes en el que labora y que altera negativamente su equilibrio biopsicoemocional, por el vencimiento de las líneas de resistencia que el profesional no logra restablecer para defenderse del agente estresor. De esta forma, el profesional de enfermería llega a experimentar vivencias negativas que no sólo se asocian al contexto del trabajo y la insatisfacción laboral, sino también a la afectación de sus relaciones interpersonales, depresión, tristeza, alteración del sueño, daños en el aparato digestivo y problemas sociales y familiares (1).

1.1 Marco teórico

1.1.1 Situación problemática

Los profesionales del área de salud están expuestos, debido al contacto con los pacientes, a constantes riesgos que afectan la salud emocional. Desde el aspecto teórico, en la literatura se ha denominado a este mal emocional producto del estrés en los centros laborales como síndrome de Burnout. Los síntomas que caracterizan al síndrome de Burnout son: *e/*

agotamiento emocional, que la persona pierda de manera progresiva la energía psíquica y física y los recursos emocionales que tiene. (3)

Otra característica de este mal es la *despersonalización*, la cual se puede observar a través de comportamientos negativos, irritabilidad y la falta de motivación hacia las actividades laborales, asimismo, muchos profesionales que padecen este síndrome tienen un sentimiento de falta de realización personal. Afortunadamente este mal puede ser reducido sin embargo es necesario que se intervenga tiempo para que el daño no afecte las diferentes relaciones sociales o lo que es peor la salud física y emocional. (3)

Diversas investigaciones muestran la gravedad del problema que se puede observar en los centros laborales debido al síndrome de Burnout, pues, los resultados han podido evidenciar que entre el 21% y 42% de trabajadores parecen de este mal. De manera específica en países como España el síndrome de burnout lo parecen entre el 10% y el 20%, en Brasil la prevalencia de burnout oscila entre 25 y 70%. (3)

En un estudio realizado a 909 profesionales del sector salud en países latinoamericanos, se encontró que entre los países con mayor riesgo de estrés laboral se encuentra el Perú, Colombia y Chile, siendo el Perú el país en el que los trabajadores tiene menor apoyo por parte de sus colaboradores y superiores, lo que implica un causal de estrés importante que podría afectar la labor del trabajador, asimismo, se estableció que el síndrome de burnout lo padecen más mujeres que hombres debido a que ellas, además de las demandas propias del trabajo, deben soportar los conflictos debido a los roles laborales, que deben manejar a la par con la responsabilidad familiar.

Otro aspecto importante es que en el sector salud las mujeres aún no son consideradas en su real valoración para la toma de decisiones, orillándolas a la realización de trabajos pasivos, lo que incrementa el riesgo psicosocial que podría generar problemas en su salud, especialmente en los momentos más vulnerables como es la gestación. En el sector de enfermería, el contacto con los pacientes es una potencial fuente de estrés, debido a que sobreviene la responsabilidad de evitar que el paciente tenga dolencias, para lo cual el profesional de enfermería ayuda al paciente en su dolor, lo que provoca un desgaste de quién atiende. Esto podría explicar por qué el mayor índice de suicidios en personal sanitario se da en enfermeras y médicos en comparación con cifras de la población general de profesionales de la salud. (4)

Entre las principales consecuencias que tiene al parecer el síndrome de burnout, se encuentra el deterioro que el trabajador presente en su salud, esto generará ausentismo y, con el transcurrir de los días, el deseo del trabajador por dejar la organización y hasta la profesión. Además, podría provocar distorsiones psiquiátricas, deteriorar las relaciones interpersonales con sus pares en el trabajo y en el hogar, así como afectaciones de tipo sexual. (3)

1.1.2 Antecedentes bibliográficos

a. Antecedentes internacionales

Carrillo *et al* (España, 2018), en su investigación titulada: “*Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo*”, publicada en la Revista Enfermería Global de la ciudad de Murcia en España, teniendo como objetivo establecer los factores de estrés laboral que padece el personal de enfermería hospitalario. La investigación se desarrolló a través de un

estudio observacional de diseño transversal en la que participaron 38 profesionales de enfermería que pertenecen al Hospital General Universitario. Se utilizó como instrumento el Job Content Questionnaire (JCQ) el cual fue validado para el trabajo de enfermería hospitalaria. Los resultados mostraron existe una moderada percepción de estresores laborales debido al escaso apoyo social que los supervisores tienen con el personal de enfermería, siendo éste el aspecto sobre el cual se debería intervenir. Asimismo, se encontró que en la dimensión apoyo social la media de la dimensión fue de $2,59 \pm 0,47$; en la dimensión control en el trabajo la media fue de $2,87 \pm 0,40$ y en la dimensión demandas psicológicas en el centro laboral fue de $3,26 \pm 0,47$ (5).

Álvarez *et al* (España, 2019), en su investigación titulada: “*Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica*”, presentada en la revista Enfermería 21, publicada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional en España. La investigación tuvo como objetivo establecer el grado de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas. LA investigación fue transversal – descriptiva. El levantamiento de datos se realizó a través de un muestreo por conveniencia en el que participaron 1,346 enfermeras a las que se encuestó a través del cuestionario CUBO. Los resultados mostraron que el 39.67% de enfermeras sufrían del síndrome de burnout, el 37.7% se encontraba en un gran riesgo de padecerlo. Asimismo, se pudo encontrar el 16.34% considera que se equivocaron al escoger la carrera profesional de enfermería, el 43.16% consideró iniciar estudios profesionales en otra área, mientras que el 59.24% consideró que, emocionalmente, sentían que se habían endurecido. De esta manera, se detectó un elevado grado de burnout en las profesionales investigadas (6).

Carrillo *et al* (España, 2016), en su investigación titulada: “*Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un*

Hospital Clínico Universitario”, presentado en la Revista Enfermería Intensiva de la Sociedad Española de Enfermería Intensiva y Unidades Coronarias, la cual, tuvo como objetivo determinar el nivel estrés que presenta el personal de enfermería que pertenece la unidad de cuidados específicos. La investigación se desarrolló en marco del enfoque cuantitativo y con diseño transversal en la que participaron 89 profesionales de enfermería seleccionados a través del muestreo no aleatorio. Como instrumento para levantar datos se utilizó Job Content Questionnaire. Respecto a los resultados, se concluyó que en la dimensión apoyo social la media fue de $3,13 \pm 0,397$, en la dimensión control sobre el trabajo la media fue de $2,96 \pm 0,436$ y sobre la dimensión demandas psicológicas en el centro laboral la media fue de $3,10 \pm 0,384$. Sobre el análisis sociodemográfico, se estableció que de las variables que podrían ser factores estresantes la variable categoría profesional en la principal causante de estrés laboral. De esta forma, se encontró que existe una moderada percepción de estresores laborales en el personal de enfermería, siendo que el factor principal es el escaso control al tomar decisiones que tienen los profesionales investigados, a ello, se une la exigencia que tiene para aprender cosas nuevas de manera continua (7).

Colmenares *et al* (México, 2018), en su investigación titulada: “*Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de México*”; publicada en la Revista Cubana de Salud y Trabajo, que tuvo como objetivo el determinar la prevalencia del síndrome de burnout en las enfermeras mexicanas. La investigación se desarrolló a través de un estudio cuantitativo de diseño transversal, en el que participaron 248 profesionales de enfermería de 15 hospitales de la Ciudad de México. Como instrumento para levantar datos se tuvo el Maslach Burnout Inventory (MBI). La investigación concluyó que existe una prevalencia de síndrome de burnout alto. En referente a la dimensión del síndrome de burnout de agotamiento emocional, se encontró una prevalencia del 45%, sin embargo, para la

dimensión de realización personal se halló una prevalencia del 58%, finalmente, para dimensión de despenalización se encontró una prevalencia del 60% (8).

Cañadas *et al* (España, 2018), en su investigación titulada: “*Prevalencia, niveles de burnout y factores de personalidad en enfermeras de urgencias y cuidados críticos*”; publicada en la Revista Emergencia, Revista Científica de la Sociedad Española de Medicina, de Urgencias y Emergencias, que tuvo como objetivo establecer la prevalencia, niveles de burnout y factores de personalidad que presentan las enfermeras de urgencias y cuidados críticos de los hospitales. La investigación utilizó un estudio multicéntrico y de diseño transversal, en la que participaron 337 enfermeras de emergencias y cuidados críticos de la ciudad de Andalucía en España. Los datos fueron recolectados a través del Maslach Burnout Inventory (MBI). La investigación concluyó que el 33% de enfermeras que realizan sus servicios en emergencias y cuidados críticos tienen un nivel alto de síndrome de burnout. Respecto a las dimensiones del síndrome, se halló que en el 10.5% de las investigadas el nivel de agotamiento emocional es alto, así también, el 16.8% presentó altos niveles de despersonalización y, en cuanto a la realización personal, se halló que 63.3% tenían una puntuación baja (9).

b. Antecedentes nacionales

López (Huánuco, 2016), en su investigación titulada: “*Los estresores laborales que se identifican en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano*” presentada en la Universidad de Huánuco, que tuvo como objetivo determinar los estresores laborales que se identifican en los profesionales de enfermería. Se llevó a cabo un estudio descriptivo simple, realizado a 82 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó una guía

de entrevista y una escala de identificación de estresores laborales para la recolección de los datos. En el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi cuadrado. De los resultados obtenidos, en general, el 59,8% de profesionales de enfermería entrevistados consideraron tener estresores laborales elevados en los servicios de hospitalización. El 65,9% manifestaron que el ambiente físico es un estresor laboral elevado, el 57,3% señalaron que el ambiente psicológico es un estresor laboral moderado y el 51,2% refirieron que el ambiente social es un estresor laboral moderado. En conclusión, el ambiente físico se constituye como un estresor laboral elevado; y los ambientes psicológico y social se constituyen como estresores laborales moderados en los profesionales de enfermería (10).

Aquia (Puno, 2018) en la investigación titulada: *“Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención redes Azangaro - Puno 2016”*. La investigación fue presentada en la Universidad Nacional del Altiplano en Puno y tuvo como objetivo establecer el síndrome de burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención. El desarrollo se enmarcó dentro del tipo descriptivo simple con un diseño de corte transversal, en la recolección de datos participaron 34 profesionales de enfermería a los se les aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory. La investigación concluyó, a través de la estadística descriptiva, que el 35.3% de enfermeras investigadas tenían un nivel de síndrome de burnout bajo, en un nivel medio se hallaba el 29.4% y en un nivel alto el 17.7% de personas entrevistadas. Respecto a la dimensión de realización personal se halló que el 44.1% de las entrevistadas tenían un nivel alto. En la dimensión agotamiento emocional se encontró el 35.5% de entrevistadas presentaban un nivel bajo y en la dimensión despersonalización se encontró que el 55.9% tenían un nivel bajo (11).

Alegre, Bedregal y Rodrich (Lima, 2019), en su investigación titulada: *“Resiliencia y burnout en enfermeras de un hospital general de Lima Perú”*; presentada en la Revista de avances en Psicología: Interacciones; tuvo como objetivo determinar la resiliencia y burnout en enfermeras de un hospital general. La investigación fue cuantitativa, de alcance correlacional en la que participaron 150 enfermeras, de edades entre los 23 y 60 años, con un promedio de tiempo laboral de 5 años. Los datos fueron recolectados a través del Inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS). La investigación concluyó que, estadísticamente, existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la resiliencia, así también, se pudo evidenciar que las dimensiones de desgaste emocional e indiferencia del síndrome de burnout son negativas, mientras que la eficacia profesional obtuvo resultados positivos. Asimismo, se estableció que hay diferencias estadísticas respecto al desgaste emocional y diferencia según el tipo de contrato y turno laboral, en consecuencia, la resiliencia y las dimensiones del burnout tienen relaciones significativas en las enfermeras investigadas (12).

Iparraguirre (Lima, 2018), en su investigación titulada: *“Nivel del Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2017”*, presentada en la Universidad Nacional Federico Villarreal en Lima. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia Adultos. La investigación utilizó la metodología cuantitativa, en un nivel descriptivo, con un método deductivo y un diseño transversal. Asimismo, la investigación entrevistó a 33 profesionales de enfermería pertenecientes al servicio de emergencia adultos. Para el levantamiento de datos se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI). La investigación concluyó que el 85% de entrevistadas presentaban niveles moderados de burnout, mientras que el 6% obtuvo niveles altos de este síndrome. Respecto a la dimensión de agotamiento

emocional, se pudo encontrar que el 6% presenta un nivel alto, el 9% en un nivel moderado y el 85% en un nivel leve. Sobre la dimensión de despersonalización se encontró que el 6% lo presenta un nivel alto, el 18% en un nivel moderado y el 76% en un nivel, finalmente, respecto a la dimensión realización personal, se halló que el 30% lo presenta en un nivel alto, el 36% en un nivel moderado y un 3% en un nivel leve (13).

Olea y Rioja (Cajamarca, 2019), en su investigación titulada: *“Factores relacionados al estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital José Soto Cadenillas, Chota (Perú) 2017”*, presentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque y que tuvo como objetivo determinar los factores relacionados al estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital. La investigación fue no experimental de diseño transversal en la que se entrevistó a 40 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicó la *Escala de Estrés en Enfermeras*, validada por Más y Escriba. La investigación logró establecer que existen aspectos relacionados al ambiente físico en el que trabaja el personal de enfermería que producen estrés, entre ellos están la falta de personal en el 65%, la falta de tiempo para realizar adecuadamente las tareas en enfermería en el 60% y la falta de tiempo para brindar apoyo emocional a los pacientes en el 57.5%. Sobre los factores psicológicos que más generan estrés están el ver sufrir a los pacientes en el 75% y realizar el cuidado de pacientes que sufren dolor en la 67.6%. Sobre los factores del ambiente social se estableció que los factores más estresantes son que el médico no esté presente en el área de urgencias en el 50% y la dificultad para trabajar con otras enfermeras en el 47 5%. Finalmente, la investigación concluye que el 75% de enfermeras investigadas se estresan por factor relacionados al ambiente psicológico, el 65% se estresan por factores que se relacionan con los ambientes físicos y el 48% de las enfermeras expresan por factores que se relacionan con el ambiente social (14).

c. Antecedentes locales

Huamán (Jaén, 2018) en su investigación titulada: “Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del Hospital General de Jaén, 2017”; presentada en la Universidad Nacional de Cajamarca y que tuvo como objetivo principal determinar los principales estresores laborales y las estrategias de afrontamiento que tienen los profesionales de enfermería del hospital general del Jaén. La investigación fue de tipo descriptivo, de diseño transversal, en el que participaron 61 profesionales de enfermería que trabajan en el hospital general de Jaén, a los cuales, se les aplicó el cuestionario de Afrontamiento del Estrés validado en España. La investigación concluyó que los profesionales de enfermería, en un alto porcentaje, tienen como estresores los errores laborales, los conflictos que se presentan entre ellos, así como la sobrecarga de trabajo. Asimismo, se pudo establecer que los profesionales usaban como estrategia para afrontar el estrés, principalmente, aquellas que se centraban en el problema y significado, mientras que las menos utilizadas eran las que se centraban en la emoción (15).

Neciosup (Cajamarca, 2016) en su investigación titulada: Nivel de síndrome de burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología. Hospital Regional docente de Cajamarca, 2016; presentado en la Universidad Nacional de Cajamarca, que tuvo como objetivo general el evaluar el nivel de síndrome de burnout que predominaba en el personal profesional que desarrollaba trabajos de ginecología y obstetricia en el Hospital Regional Docente de Cajamarca. La investigación se desarrolló a través del tipo observacional, descriptiva y transversal. Se entrevistaron a 16 ginecólogos y 31 obstetras. Para el levantamiento de datos se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory de 22 preguntas. La investigación concluyó que el agotamiento emocional de los entrevistados estaba en el nivel bajo en el 46 8%, la despersonalización se encontraba en el nivel medio al igual que

la dimensión realización personal. Finalmente, se estableció que el síndrome de burnout del personal que había sido encuestados se hallaba, en el 72.3%, en el nivel medio, lo que estaba relacionado al cansancio que sienten en su trabajo y por el que no brindaban un buen trato a los pacientes (16)

1.1.3 Base teórica

1.1.3.1 Estrés

Definir el estrés no es tarea fácil, pues esta se presenta como alteraciones en los sistemas adaptativos que tiene el organismo y en el que se pueden afectar diversos sistemas hormonales, por este motivo, muchos expertos lo han analizado desde distintas perspectivas, pues, no todos los pacientes padecen el estrés de la manera, así también, no todos cuentan con los mismos recursos para poder afrontar las situaciones que se viven diariamente. (17)

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1) el estrés produce respuestas emocionales y físicas que tienen un carácter dañino y que son causadas por distintos desequilibrios que surgen cuando las exigencias percibidas son superiores a las capacidades y recursos que una persona tiene para hacerles frente. En otras palabras, si el organismo considera que no cuenta con estas capacidades y recursos para poder afrontar aquellas exigencias provenientes del entorno, entonces, biológicamente se sufren alteraciones que generan un daño a nivel emocional y físico.

1.1.3.2 Estrés laboral

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel

individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal (18).

Según lo establecido por la OMS, el estrés hace referencia a aquellas reacciones de tipo fisiológico que son producidas en las personas cuando realiza diversas acciones, es así, que se puede presentar en los trabajadores debido a ciertos desencadenantes, generándole reacciones fisiológicas que afectan su bienestar. El estrés laboral se puede manifestar como las sensaciones de fracaso que tiene el individuo y una percepción de agotamiento existencial o desgaste, la cual, provoca un desgaste energético corporal, ello, debido a las continuas sobre cargas laborales que, finalmente, pueden ocasionar una desestabilización productiva y la desmotivación del trabajador (19).

Existen diversas definiciones para el estrés laboral, sin embargo, no se ha podido llegar a un consenso respecto a mucha de sus características, inclusive el considerarlo un síndrome de tipo crónico, esto debido a que sus principales características se basan en los sentimientos y actitudes que tiene una persona en función a su trabajo y el desarrollo profesional muchas veces influenciado por la personalidad que tiene (19).

1.1.3.3 Fases del estrés.

La primera fase de la reacción adaptativa al estrés (alarma) se caracteriza por una estimulación inmediata del sistema nervioso simpático y la secreción de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) por la médula suprarrenal. Es la fase en la que el organismo se pone en alerta y se observan los síntomas clínicos característicos de los niveles elevados de

adrenalina y 15 noradrenalina. Este estrés o estrés positivo es un nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo (ya que niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés. (20)

La segunda fase, denominada fase de resistencia, se produce cuando los niveles de estrés se mantienen y se caracteriza por una elevación progresiva y mantenida de los niveles de cortisol. Esta fase es la que se conoce como síndrome de carga laboral excesiva, y como consecuencia de la elevación mantenida de cortisol se termina generando hiperglucemia, hipercolesterolemia e inmunosupresión. (20)

Finalmente, si el estrés se cronifica, y se mantiene en niveles elevados este estado de activación del organismo (distrés o estrés negativo), se llega a una fase de agotamiento caracterizada por una disminución de los niveles de cortisol (como consecuencia de un agotamiento de la respuesta suprarrenal), que genera un síndrome de fatiga crónica. (20)

1.1.3.4 Desencadenantes del estrés

Los desencadenantes del estrés han sido divididos en cuatro categorías según los factores estresantes. En la primera categoría se tiene aquellos estresores que son originados por la ocurrencia de hechos que no pueden ser controlados por la persona, entre ellos, se encuentran las situaciones bélicas, los movimientos migratorios, las catástrofes naturales, los atentados terroristas o los desastres ecológicos. Este tipo de estresores pueden alterar de manera grave el entorno vital de una comunidad Y por consiguiente generar estrés. (21)

En la segunda categoría se encuentran aquellos estresores que, de manera contextual, modifican la posición de un individuo o un pequeño grupo de

individuos, entre ellos se encuentran la pérdida de trabajo, los accidentes, el fallecimiento de una persona, el padecimiento de enfermedades graves, es decir, este tipo de estresores son traumáticos, se encuentran fuera del control de una persona y sus efectos, en gran medida, dependen de la forma en cómo reaccionan las personas ante los desequilibrios que el agente agresor ha provocado. (21)

La tercera categoría está constituida por estresores cotidianos, entre ellos se encuentran los imprevistos, las molestias físicas o las alteraciones de rutina que se producen por las situaciones diarias, así, se pueden considerar los enfrentamientos sociales o familiares, los contratiempos de tipo familiar o laborales. Los estresores de la tercera categoría no tienen consecuencias graves en el organismo a corto plazo, sin embargo, si se presenta una exposición de manera continua podría traer consecuencias negativas. (21)

En la cuarta categoría se encuentran aquellos estresores biogénicos, es decir, son los estresores que se producen por el consumo de distintas sustancias químicas como es el caso de la nicotina, la anfetamina o la cafeína, así también, en la cuarta categoría se encuentran los factores físicos con origen doloroso, que podría ser producido por los golpes o el frío, es así, que los mecanismos químicos y físicos pueden generar respuestas entre estresantes que no pueden ser controlados. (21)

1.1.3.5 Síndrome de Burnout

De acuerdo a la OIT y la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde algunos años se evidencian factores psicosociales que están influenciando en la conducta y el organismo de los trabajadores, lamentablemente, estos factores se encuentran presentes en los centros laborales y son parte de la interrelación que se produce en el ambiente laboral y cuya exposición a

largo plazo está afectando física y emocionalmente a los trabajadores, quienes han llegado a presentar enfermedades crónicas por ello. (22)

Si bien los centros de trabajo deben ser lugares en los que exista satisfacción laboral y un medio ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades, esto nos está produciendo, por el contrario, las capacidades laborales se están reduciendo debido a la alta insatisfacción y estrés que se viene generando en los trabajadores, quienes afrontan una tensión permanente que les provoca distintos riesgos psicosociales, entre ellos, se encuentra el síndrome de burnout, el cual, es considerado como como una exposición continúa al estrés que se produce en el centro laboral. (22)

El síndrome de burnout no es un mal que afecte a un grupo específico de profesionales o trabajadores, si bien algunas profesiones la presentan con mayor incidencia debido a sus actividades, esta se produce básicamente por el ambiente propio de centro de trabajo y la exigencia de la realización de actividades sobre los cuales no se sienten en la capacidad o el tiempo para realizarlo, lo que produce en ellos cambios en su organismo que afectan su salud. (22)

El síndrome de burnout puede manifestarse a través de la sensación que tiene un individuo de fracasar en sus actividades la percepción de agotamiento y desgaste en el día a día debido a la continua exigencia del centro laboral para el despliegue de energía corporal el síndrome de burnout puede ocasionar que un individuo sea adicto al trabajo deshabilitando lo productivamente debido a la falta de motivación por realizar un trabajo adecuado pero sin embargo con el sentimiento de continuar en el sitio laboral. (19)

1.1.3.6 Factores que causan el síndrome de Burnout

Hoy en día, aún no se ha podido establecer, de forma específica, cuáles son los causantes del síndrome de burnout, por ello, muchas investigaciones han abordado distintos factores que podrían ser los detonante de este síndrome que afecta a los trabajadores y su desarrollo profesional, estos factores han sido agrupados en personales, laborales y sociales, ello, en función al cúmulo de investigaciones que se han venido presentando (23).

Uno de los resultados más importantes respecto a las causas del síndrome de Burnout se tiene en el género, es así, que se ha demostrado que las mujeres solteras y jóvenes tienen mayor riesgo de sufrir este síndrome que los hombres en las mismas condiciones, respecto al tiempo que se dedica al trabajo, se ha podido establecer que aquellos trabajadores que cuentan con horarios laborales largos pueden sufrir con mayor frecuencia este mal con reacción fisiológica, asimismo, se ha establecido que aquellos empleados que tienen una experiencia profesional más larga y que se dedican a la parte directiva y, por consiguiente, mantienen cierta libertad y autonomía profesional tienden a no desarrollar el síndrome, esto, se cree, es debido a que tienen control de las decisiones y, por consiguiente, no sienten la presión de un jefe inmediato. Desde el aspecto social, se puede observar que las personas desarrollan distintas habilidades para interrelacionarse con los demás, entre ellas, está la comunicación interpersonal, la cual, se afecta cuando una persona padece el síndrome de burnout (23).

Respecto al diagnóstico, hoy en día, no existe un método estándar aceptado de manera global que permita establecer la intensidad del síndrome expuesto, sin embargo, se presentan distintos cuestionarios que pueden dar una idea acerca del desarrollo y la intensidad de síndrome en

una persona, los cuales, a pesar de haber se popularizado tienen muchas críticas, sin embargo, el que cuenta con mayor respaldo es el , Maslach Burnout Inventory (23).

1.1.3.7 Maslach Burnout Inventory

En 1974 se inician las investigaciones para entender el síndrome de burnout, el primero en hacerlo es el norteamericano Freudenberg luego de observar a trabajadores de un hospital toxicómano en Nueva York, Sus estudios interesaron a la comunidad científica e incentivaron estudios de mayor emprendimiento en los Estados Unidos. En 1976, fue Cristina Maslach quién le dio el término de síndrome de burnout a la explosión producida por estrés laboral, ella concluía que el desgaste físico y emocional que se produce en los trabajadores debido a las a la alta intensidad laboral y dedicación al trabajo ocasionado problemas físicos y emocionales. (24)

El desarrollo de las investigaciones de síndrome de burnout llegó a que, en 1981, Maslach y Jackson establecieron un instrumento que permite medir el nivel de síndrome en los trabajadores, el cual, se conoce con el nombre de Maslach Burnout Inventory (MBI) que analiza las tres dimensiones necesarias para constituir el síndrome estudiado.

Las investigaciones para poder desarrollar el instrumento, empezaron describiendo los requerimientos excesivos de trabajo que el personal padecía, de esta forma, el primer factor que consideraron fue el agotamiento emocional en función al excesivo trabajo que tenían y que generaba una disminución progresiva de los diversos recursos emocionales con los que cuenta una persona y que genera un sentimiento de insatisfacción en función a los recursos mentales con los que cuenta para afrontar los diversos problemas institucionales. Este agotamiento

emocional se acompaña de diversas manifestaciones psicológicas y somáticas (25).

Seguidamente, las investigaciones de Maslach y Jackson permitieron entender que jornadas largas de trabajo ocasionaban que los trabajadores tengan un sentimiento de cansado y busquen distanciarse de los demás trabajadores en el aspecto psicológico, por ello, consideraron que el organismo, para poder superar el daño psicológico de las largas horas laborales y que generaban estrés, obligaba al individuo alejarse mentalmente de los demás, provocando una despersonalización con los demás integrantes de la institución, esto generaba que la persona se vuelva un poco insensible cuando habla o escucha de los problemas que tiene los demás empleados, es más, es posible que llegue a culpar a sus colaboradores por los malestares que sienten, lo cual, generará actitudes negativas y violentas a los que considera responsables de su malestar (25).

Seguidamente, la investigación desarrollada por los teóricos Maslach y Jackson consideraron que los trabajadores tenían expectativas en la realización de sus labores profesionales, de tal manera, que no solamente importaba la satisfacción personal sino también la forma en cómo contribuyen al desarrollo de la empresa, por ello, cuando se iniciaba el síndrome de burnout el trabajador sentía que su relaciones interpersonales y laborales se estancaba y que no era útil para la sociedad, ni para la empresa, ni para él mismo, de tal manera, que surgían sentimientos de incompetencia por la falta de superación en el centro laboral. Por ello consideraron que la falta de desarrollo personal que afectaba su vida era el tercer elemento del síndrome, es así, que se determinan las tres dimensiones necesarias para comprender cuando alguien tiene este síndrome que afecta fisiológicamente al trabajador (25).

Producto de sus investigaciones se desarrolló el inventario MBI (de Maslach Burnout Inventory en inglés) y es, actualmente, el instrumento que más se utiliza para poder establecer si los trabajadores presentan síndrome de burnout. (26) El inventario MBI (26) se divide en tres dimensiones que son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

- a. Sobre el **agotamiento emocional**, el instrumento hace referencia a aquella sensación que tienen los trabajadores de no poder continuar realizando las actividades diarias, de esta forma, se expresa un cansancio por las actividades laborales que realizan.
- b. Sobre la **despersonalización**, el inventario considera que son aquellas actitudes distantes que puede llegar a sentir una persona, de tal forma, que parecen personas insensibles, no sólo con los compañeros de trabajo sino con todas aquellas que se relacionan a la institución.
- c. Sobre la **realización personal**, de acuerdo al inventario MBI se considera a aquella sensación que tiene un trabajador para realizar adecuadamente las labores y no hacerlo de manera incompetencia sin el objetivo de resolver los problemas los cuales llevarían a una sensación de éxito personal.

1.2 Problema

¿Cuál es el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019?

1.3 Hipótesis

Es bajo el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019

1.4 Objetivos

Determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019.

1.4.1 Objetivos Específicos

- a. Determinar el nivel de agotamiento emocional del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019.
- b. Determinar el nivel de despersonalización del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019.
- c. Determinar el nivel de realización personal del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019

1.5 Justificación e importancia del estudio

En el sector salud, es imprescindible la formación de equipos multidisciplinares, de los que son parte los profesionales de enfermería, quienes deben afrontar situaciones que pueden generar estrés, por ese motivo, los profesionales de enfermería deben hacer lo posible por

conservar un equilibrio mental y físico que le permita desarrollar un trabajo integral a los pacientes mientras sus enfermedades son tratadas, de la misma manera, debe desarrollar cualidades personales que le permiten afrontar diversas situaciones que podrían generar estrés, es decir, tener la capacidad de afrontar y adaptarse a aquellas situaciones que generan estrés con el objeto de lograr el cumplimiento eficaz y efectivo de sus actividades dentro del área de enfermería.

Los nuevos retos que implica el cambiante mundo de hoy, obliga a que las exigencias laborales a los trabajadores se incrementen, por lo que las exigencias se vuelve más intensas, por ese motivo, es importante que uno de los pilares del bienestar social como es el de salud, tenga a profesionales con la capacidad de desarrollar al máximo sus funciones para brindar el servicio que un paciente merece, en ese sentido, esta investigación permitirá conocer la real dimensión del problema de síndrome de Burnout que podrían estar padeciendo el personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén, los datos recolectados ayudarán a la dirección del hospital a la implementación de programas que busquen reducir los niveles de estrés y lograr que la atención a los pacientes sea más eficiente posible y, desde el ámbito educativo, servirá de guía para futuras investigaciones que busquen reducir las causas del estrés laboral.

1.6 Definición y operacionalización de la variable

Variable Independiente:

Estrés laboral: Es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico, y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional, puede

causar invalidez psicológica y fisiológica franca; sin embargo, también tiene manifestaciones más sutiles de morbilidad que pueden afectar el bienestar personal. (19)

1.6.1 Operacionalización de las variables

Variable.	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Criterio de medición	Instrumento
Estrés laboral	Reacción emocional, cognitiva y fisiológica frente a estímulos externos	— Agotamiento emocional	— Nivel agotamiento emocional	Muy alto: 38-45 Alto: 31-37 Medio: 24-30 Bajo: 17-23 Muy bajo: 9-16	Ordinal Cuestionario de estrés laboral Maslach Burnout Inventory (MBI)
	y que se puede medir a través del agotamiento emocional, la	— Despersonalización	— Nivel despersonalización	Muy alto: 34-40 Alto: 28-33 Medio: 21-27 Bajo: 15-20 Muy bajo: 8-14	
	despersonalización y la realización personal.	— Realización personal	— Nivel realización personal	Muy alto: 93-110 Alto: 75-92 Medio: 58-74 Bajo: 40-57 Muy bajo: 22-39	

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

Enfoque Cuantitativo-Descriptivo-Prospectiva- de corte Transversal y correlacional

2.2 Diseño de contrastación de hipótesis

No experimental de diseño transversal de tipo descriptivo.

2.3 Población y muestra: tipo de muestreo, tamaño de muestra

2.3.1 Población.

Estuvo constituida por todo el personal profesional de enfermería de los centros quirúrgicos: Hospital General de Jaén y del Hospital San Javier de Bellavista, durante el periodo comprendido del 1ero de julio al 31 de diciembre del 2019. De acuerdo a la nómina oficial de la oficina de personal se registra 23 licenciados de enfermería de centro quirúrgico del Hospital General de Jaén y 8 licenciados de enfermería de centro quirúrgico del Hospital San Javier de Bellavista.

2.3.2 Muestra:

Para efectos de la presente investigación se tomó la muestra utilizando la fórmula para poblaciones finitas:

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

Dónde:

N : Población = 31 enfermeras.

n : Muestra = ?

p*q : Probabilidad de éxito * fracaso = 0.5 * 0.5

z : Desviación estándar = 1.96

e : Margen de error = 0.05

Determinación del tamaño de la Muestra

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

$$n = \frac{31 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (31 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 29$$

De esta forma, se encuestaron a 29 enfermeras.

Muestreo: El muestreo será no probabilístico por cuota, es decir se encuestó hasta completar el número de la muestra.

Criterios de Inclusión: Licenciado de enfermería que labore en centro quirúrgico que acepte voluntariamente participar del estudio, previo consentimiento informado.

Criterio de Exclusión: No se contemplan.

2.4 Instrumentos y técnicas de recolección de datos

2.4.1 Técnicas:

Se utilizó la encuesta.

2.4.2 Instrumentos:

Para la medición del “estrés laboral” se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005. El instrumento consta de tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

2.5 Análisis estadístico

La investigación utilizó estadística descriptiva para analizar los datos a través de cuadros de frecuencia

III RESULTADOS

Gráfico 1: Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista. El 58.65% presenta un nivel bajo, el 17.24% un nivel muy bajo, el 13.79% un nivel medio y el 10.34% un nivel alto.

Gráfico 2: Nivel de agotamiento emocional de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista. El 75.86% presenta un nivel muy bajo, el 10.34% un nivel medio, otro 10.34% un nivel alto y el 3.45% un nivel bajo.

Gráfico 3: Nivel de despersonalización emocional de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista. El 72.41% presenta un nivel muy bajo, el 13.79% un nivel bajo, el 10.34% un nivel alto y el 3.45% un nivel medio.

Gráfico 4: Nivel de realización personal de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista. El 48.28% presenta un nivel medio, el 37.93% un nivel alto y el 13.79% un nivel muy alto.

Gráfico 5: Sobre la dimensión de agotamiento emocional. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten emocionalmente defraudados en el trabajo, el 51.72% nunca lo han sentido, el 34.48% lo ha sentido algunas veces al año y el 13.79% algunas veces al mes.

Gráfico 6: Sobre la dimensión de agotamiento emocional. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que cuando terminan la jornada de trabajo se sienten agotados, el 48.28% lo ha sentido algunas veces al año, el

37.93% lo ha sentido algunas veces al mes y el 13.79% lo ha sentido algunas veces a la semana.

Gráfico 7: Sobre la dimensión de agotamiento emocional. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que cuando se levantan por la mañana y se enfrentó a otra jornada de trabajo se sienten agotados, el 65.52% nunca lo han sentido, el 13.79% lo ha sentido algunas veces al año, el 10.34% lo ha sentido algunas veces al mes y otro 11.34% lo ha sentido algunas veces a la semana.

Gráfico 8: Sobre la dimensión de agotamiento emocional. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que trabajar todo el día con la gente los cansa, el 65.52% nunca lo han sentido, el 13.79% lo ha sentido algunas veces al año y el 20.69% lo ha sentido algunas veces al mes.

Gráfico 9: Sobre la dimensión de agotamiento emocional. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que su trabajo los está desgastando, el 58.62% nunca lo han sentido, el 20.69% lo ha sentido algunas veces al año, el 10.34% lo ha sentido algunas veces al mes y otro 10.34% lo ha sentido algunas veces a la semana.

Gráfico 10: Sobre la dimensión de agotamiento emocional. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten frustrados por el trabajo, el 75.86% nunca lo han sentido, el 10.34% lo ha sentido algunas veces al año y el 13.79% lo ha sentido algunas veces al mes.

Gráfico 11: Sobre la dimensión de agotamiento emocional. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y

Hospital San Javier Bellavista que se sienten que están demasiado tiempo en su trabajo, el 55.71% nunca lo han sentido, el 20.69% lo ha sentido algunas veces al año, el 13.79% lo ha sentido algunas veces al mes y el 10.34% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 12: Sobre la dimensión de agotamiento emocional. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten que trabajar en contacto directo con la gente los cansa, el 75.86% nunca lo han sentido, el 3.45% lo ha sentido algunas veces al año, el 10.34% lo ha sentido algunas veces a la semana y otro 10.34% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 13: Sobre la dimensión de agotamiento emocional. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten como si estuviera al límite de mis posibilidades, el 75.86% nunca lo han sentido, el 20.69% lo ha sentido algunas veces al año y el 3.45% lo ha sentido algunas veces al mes.

Gráfico 14: Sobre la dimensión de despersonalización. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten que están tratando a algunos beneficiados como si fuesen objetos impersonales, el 75.86% nunca lo han sentido, el 10.34% lo ha sentido algunas veces al año, el 3.45% lo ha sentido algunas veces al mes y el 10.34% lo ha sentido algunas veces a la semana.

Gráfico 15: Sobre la dimensión de despersonalización. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten que se han hecho más dura con la gente, el 55.17% nunca lo han sentido, el 24.14% lo ha sentido algunas

veces al año, el 10.34% lo ha sentido algunas veces al mes y otro 10.34% lo ha sentido algunas veces a la semana.

Gráfico 16: Sobre la dimensión de despersonalización. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista preocupados por que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, el 58.62% nunca lo han sentido, el 27.59% lo ha sentido algunas veces al año, el 3.45% lo ha sentido algunas veces al mes y el 10.34% lo ha sentido algunas veces a la semana.

Gráfico 17: Sobre la dimensión de despersonalización. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas a las que tienen que atender profesionalmente, el 58.62% nunca lo han sentido, el 31.03% lo ha sentido algunas veces al año, y el 10.34% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 18: Sobre la dimensión de despersonalización. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que les parece que los beneficiarios de su trabajo los culpan de algunos de sus problemas, el 65.52% nunca lo han sentido, el 10.34% lo ha sentido algunas veces al año, el 13.79% lo ha sentido algunas veces al mes y el 10.34% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 19: Sobre la dimensión de realización personal. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que pueden entender fácilmente a las personas que tienen que atender, el 31.03% nunca lo han sentido, el 3.45% lo ha sentido algunas veces al mes, el 20.69% lo ha sentido algunas veces a la semana y el 44.83% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 20: Sobre la dimensión de realización personal. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que tratan con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tienen que atender, el 10.34% lo ha sentido algunas veces al año, el 20.69% lo ha sentido algunas veces al mes, el 3.45% lo ha sentido algunas veces a la semana y el 65.52% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 21: Sobre la dimensión de realización personal. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que están influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo, el 10.34% lo ha sentido algunas veces al año, el 3.45% lo ha sentido algunas veces al mes, el 124.14% lo ha sentido algunas veces a la semana y el 62.07% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 22: Sobre la dimensión de realización personal. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista se sienten muy enérgico en su trabajo, el 10.34% nunca lo han sentido, otro 10.34% lo ha sentido algunas veces al año, el 13.79% lo ha sentido algunas veces al mes, el 34.48% lo ha sentido algunas veces a la semana y el 31.03% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 23: Sobre la dimensión de realización personal. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable en su trabajo, el 20.69% nunca lo han sentido, el 10.34% lo ha sentido algunas veces al mes, el 20.69% lo ha sentido algunas veces a la semana y el 48.28% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 24: Sobre la dimensión de realización personal. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten contentos después de haber trabajado con mucha confianza con quienes tienen que atender, el 24.14% nunca lo han sentido, 51.72% lo ha sentido algunas veces al año, el 3.45% lo ha sentido algunas veces al mes, el 10.34% lo ha sentido algunas veces a la semana y otro 10.34% lo ha sentido diariamente.

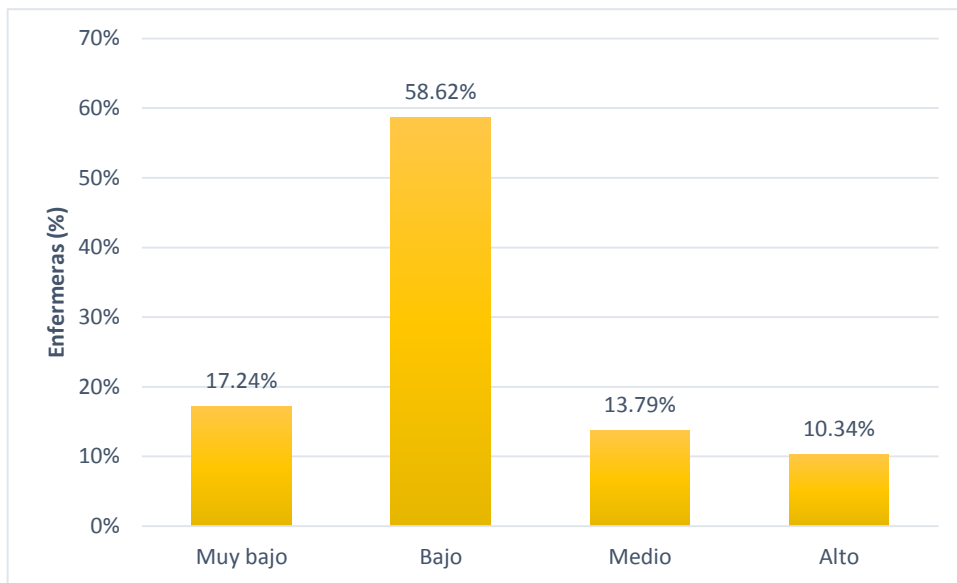
Gráfico 25: Sobre la dimensión de realización personal. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que creen que consiguen muchas cosas valiosas en su trabajo, el 17.24% nunca lo han sentido, el 20.69% lo ha sentido algunas veces al año, el 31.03% lo ha sentido algunas veces a la semana y otro 31.03% lo ha sentido diariamente.

Gráfico 26: Sobre la dimensión de realización personal. Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, el 31.03% nunca lo han sentido, el 20.69% lo ha sentido algunas veces al año, otro 20.69% lo ha sentido algunas veces al mes, el 10.34% lo ha sentido algunas veces a la semana y el 17.24% lo ha sentido diariamente.

IV CUADROS Y GRÁFICAS

Gráfico 1

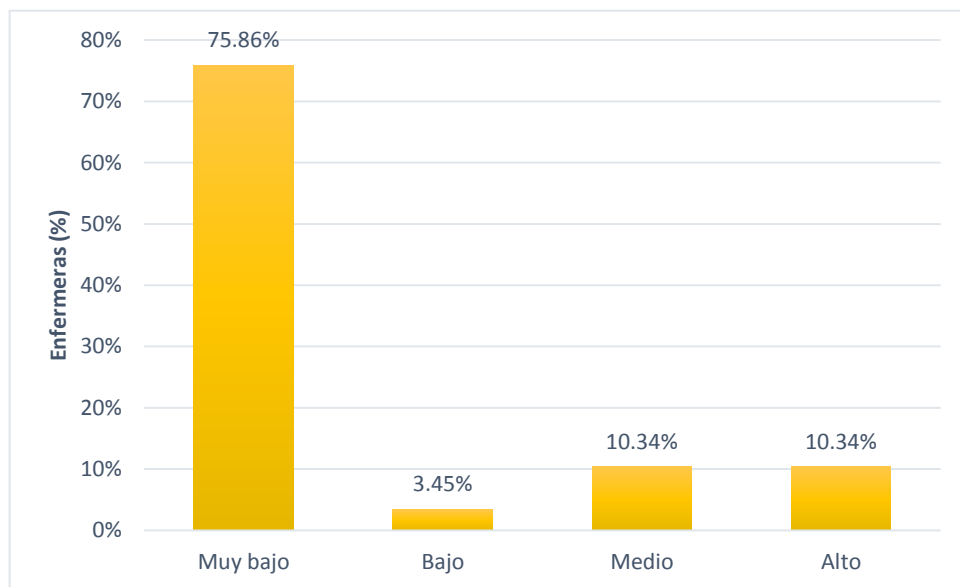
Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 2

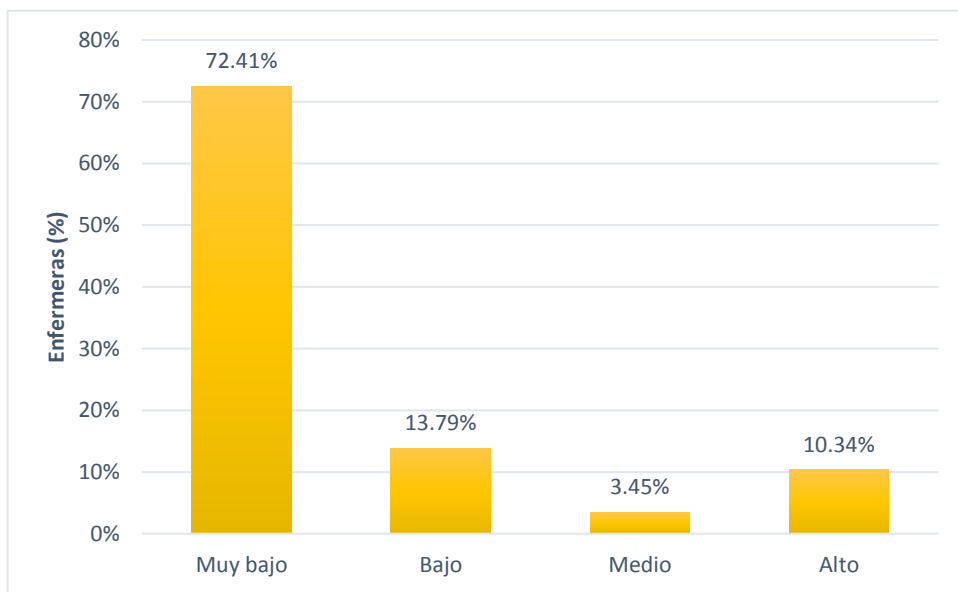
Nivel de agotamiento emocional de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 3

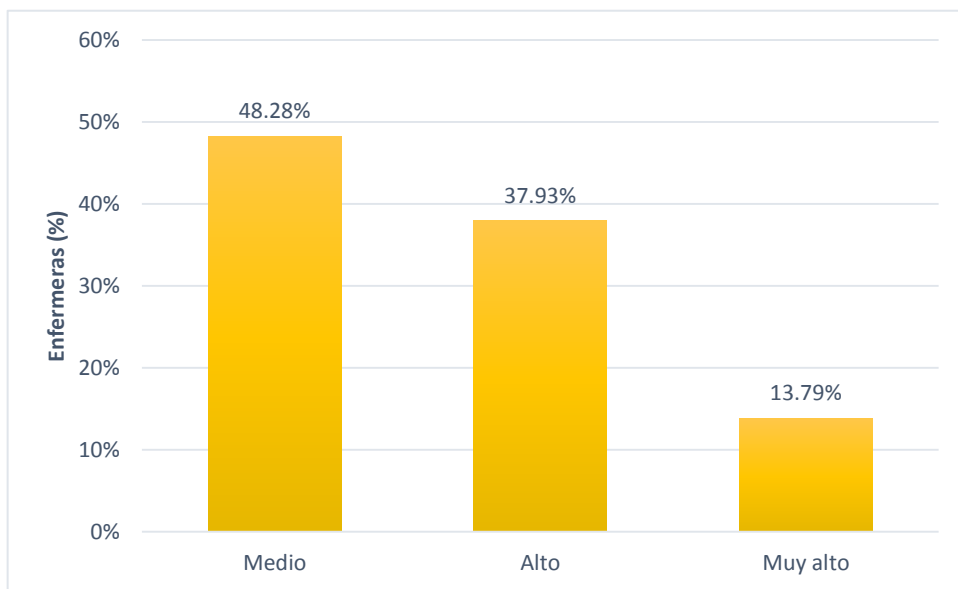
Nivel de despersonalización emocional de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 4

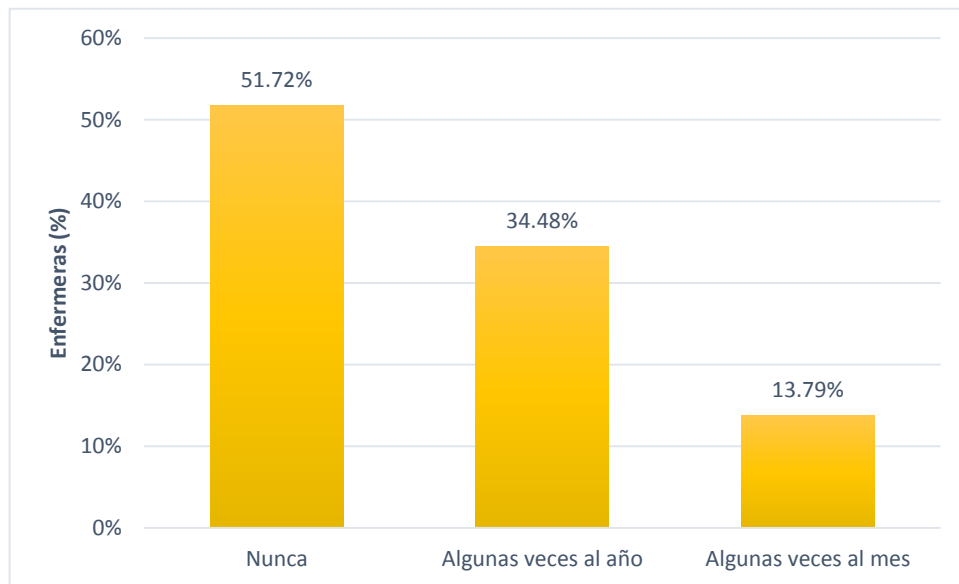
Nivel de realización personal de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 5

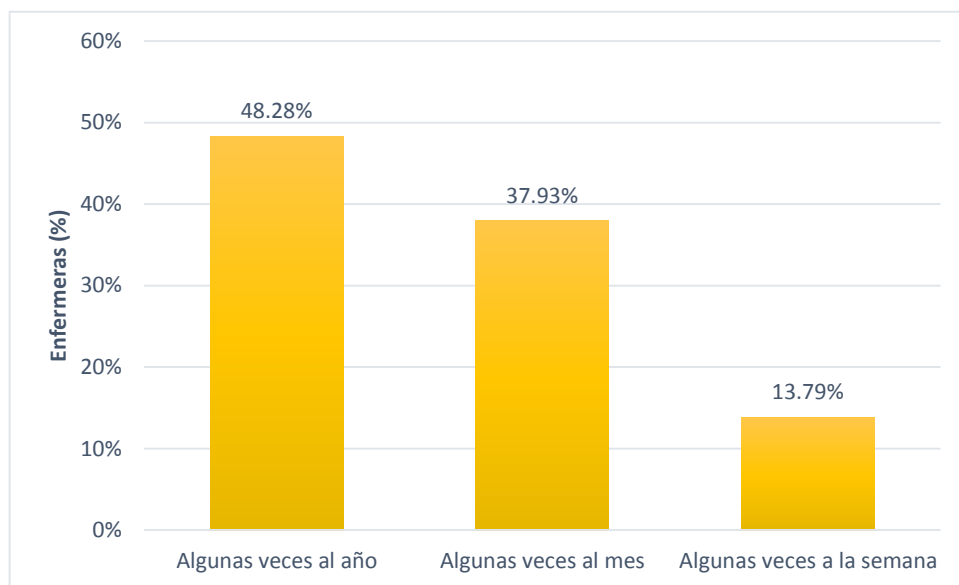
Agotamiento emocional: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten emocionalmente defraudados en el trabajo



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 6

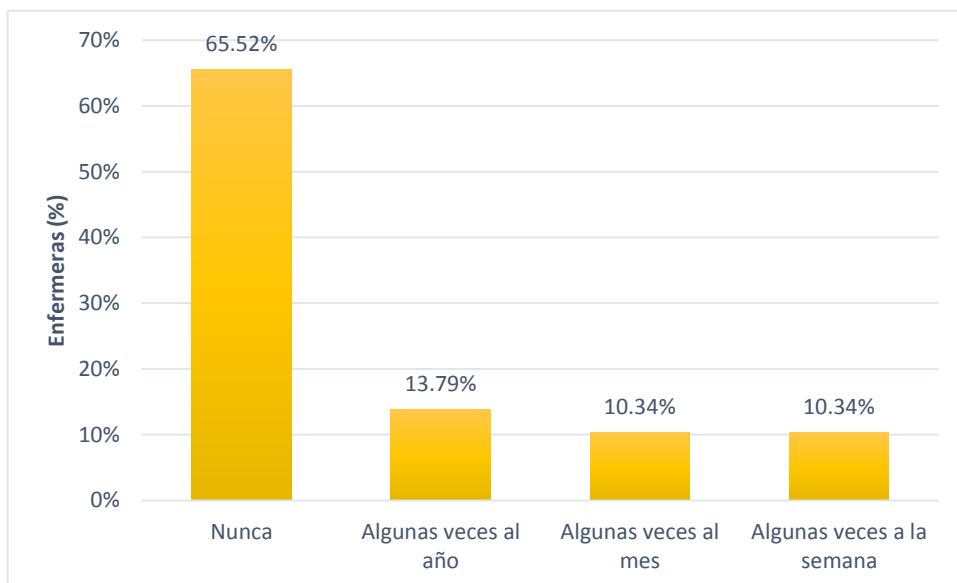
Agotamiento emocional: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que cuando terminan la jornada de trabajo se sienten agotados.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 7

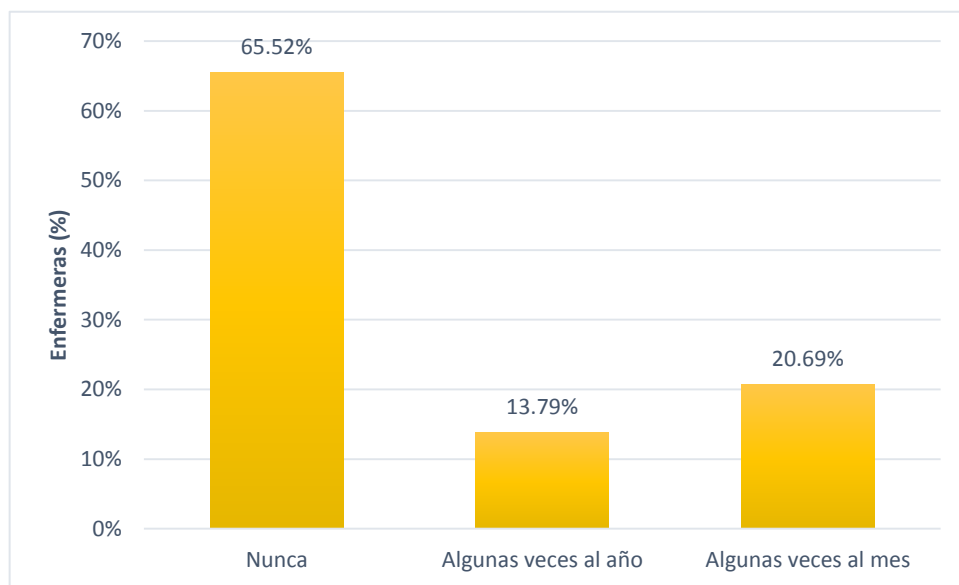
Agotamiento emocional: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo se sienten agotados.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 8

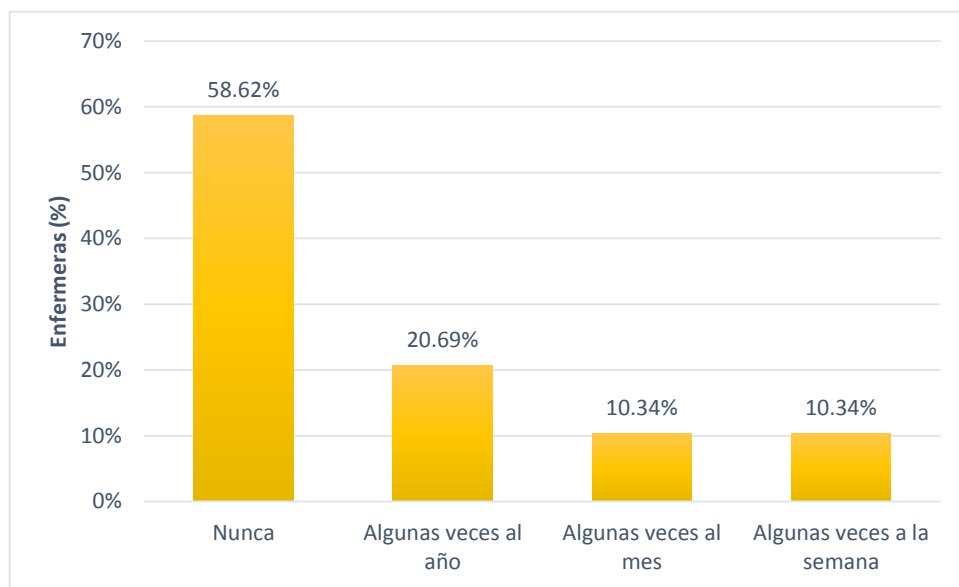
Agotamiento emocional: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que trabajar todo el día con la gente los cansa.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 9

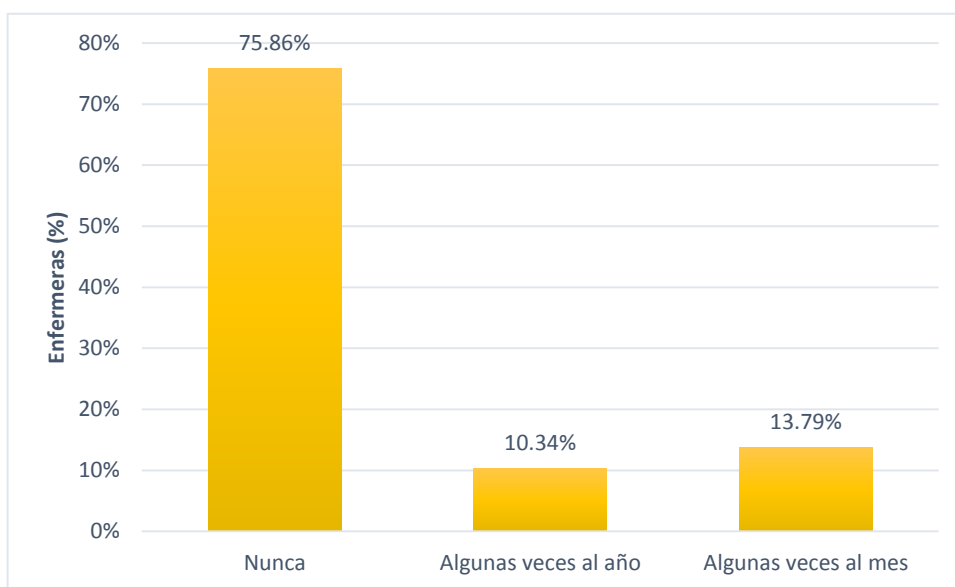
Agotamiento emocional: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que su trabajo los está desgastando.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 10

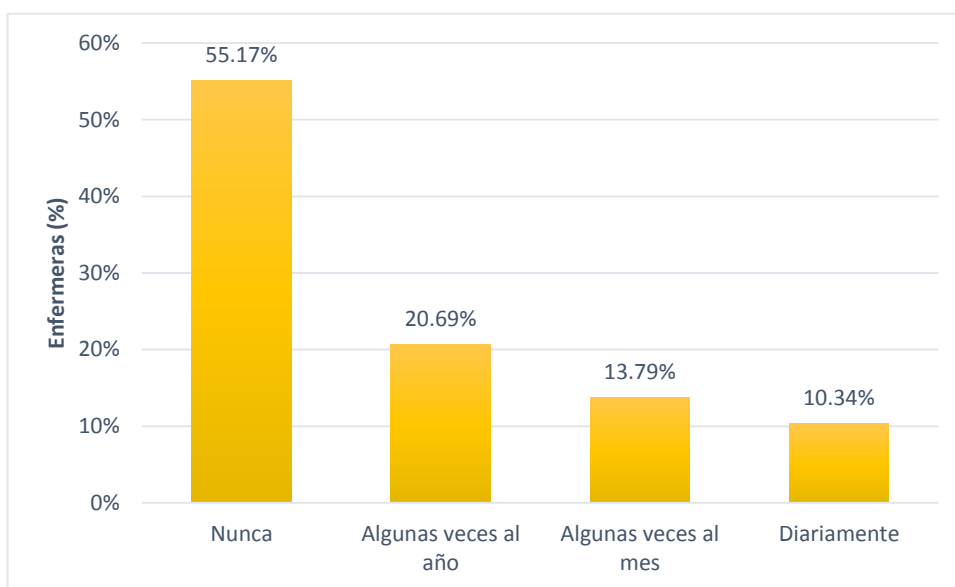
Agotamiento emocional: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten frustrados por el trabajo.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 11

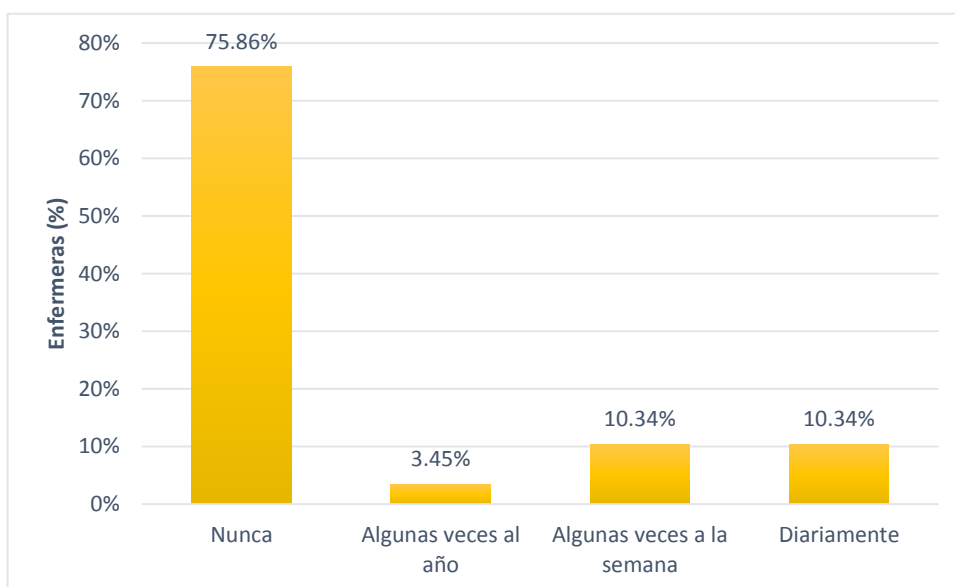
Agotamiento emocional: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten que están demasiado tiempo en su trabajo.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 12

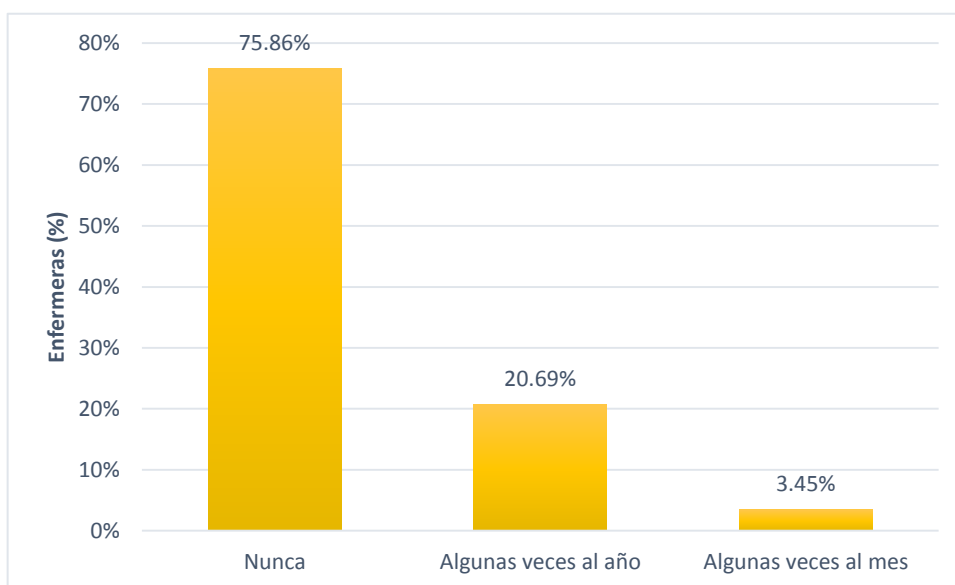
Agotamiento emocional: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten que trabajar en contacto directo con la gente los cansa.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 13

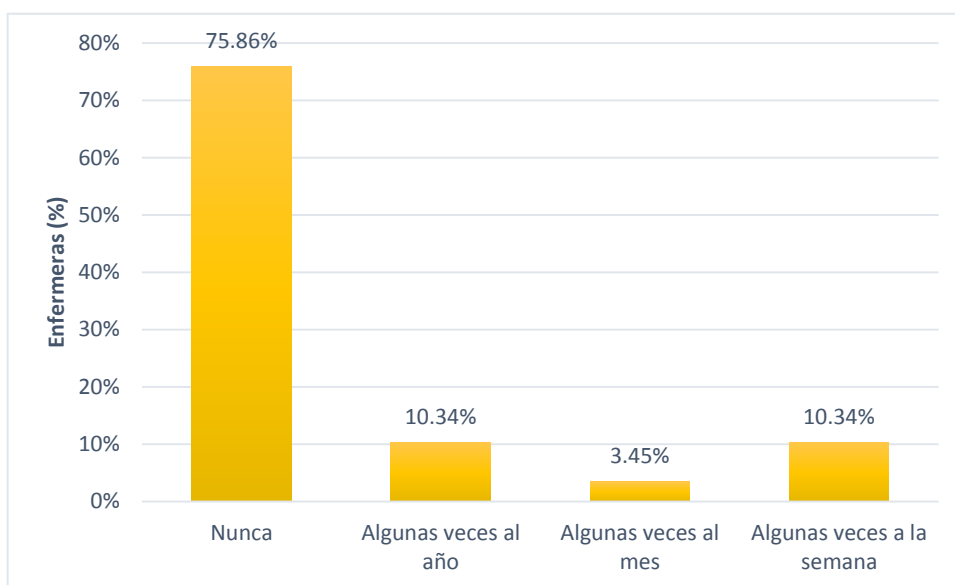
Agotamiento emocional: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten como si estuviera al límite de mis posibilidades.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 14

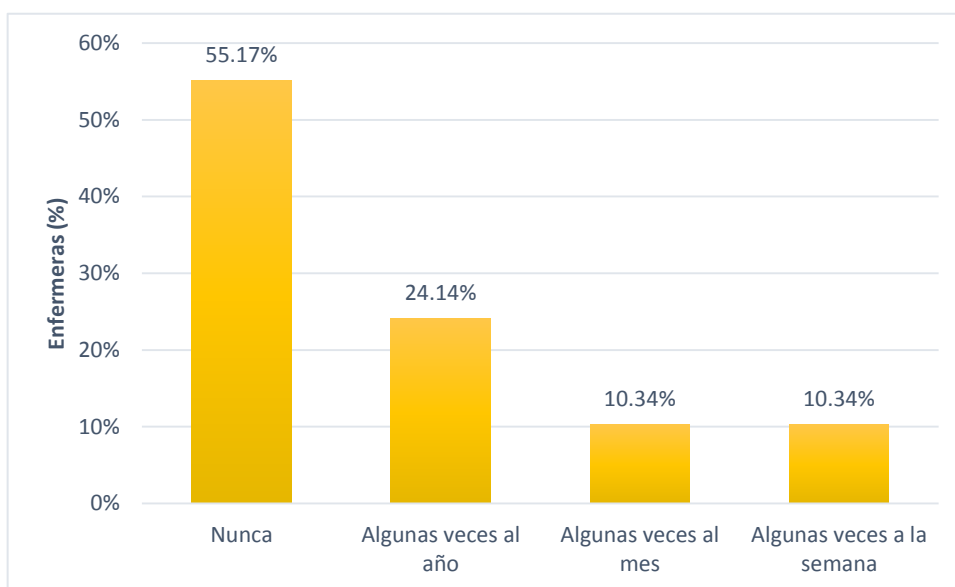
Despersonalización: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten que están tratando a algunos beneficiados como si fuesen objetos impersonales.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 15

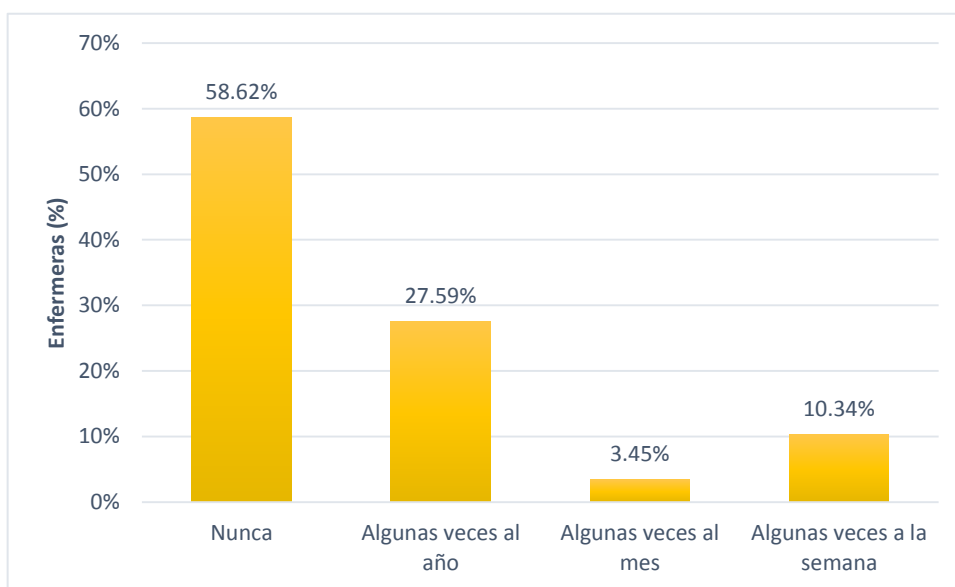
Despersonalización: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten que se han hecho más dura con la gente.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 16

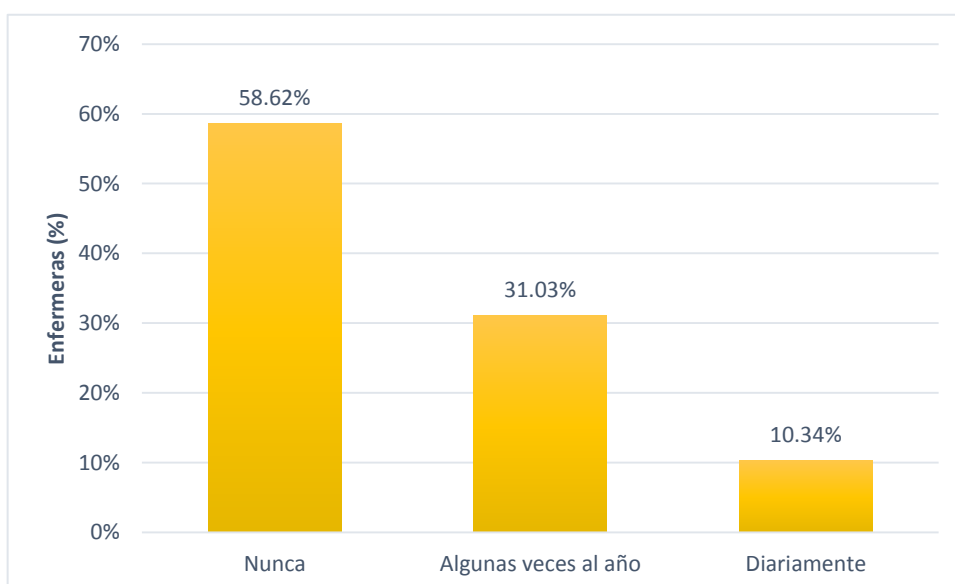
Despersonalización: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista preocupados por que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 17

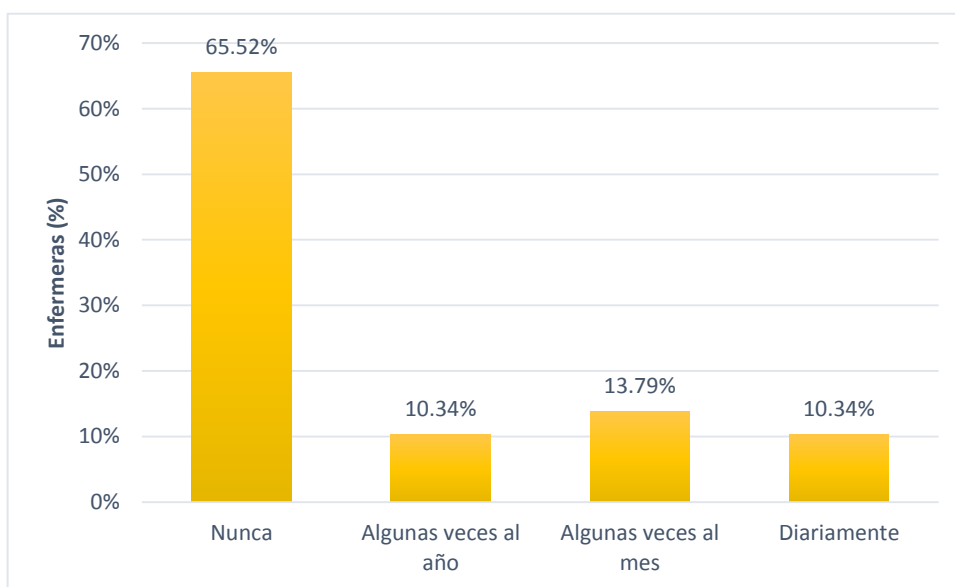
Despersonalización: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas a las que tienen que atender profesionalmente.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 18

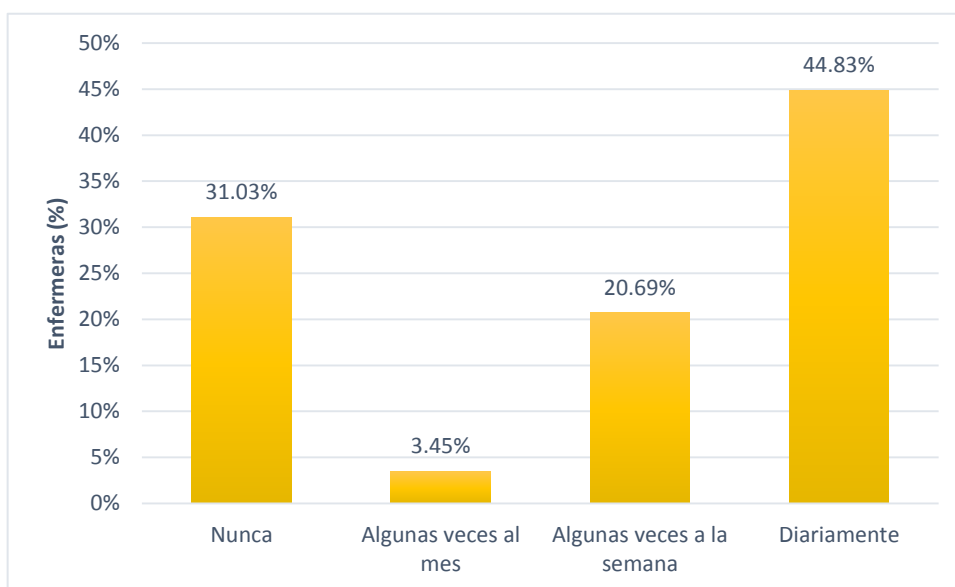
Despersonalización: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que les parece que los beneficiarios de su trabajo los culpan de algunos de sus problemas.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 19

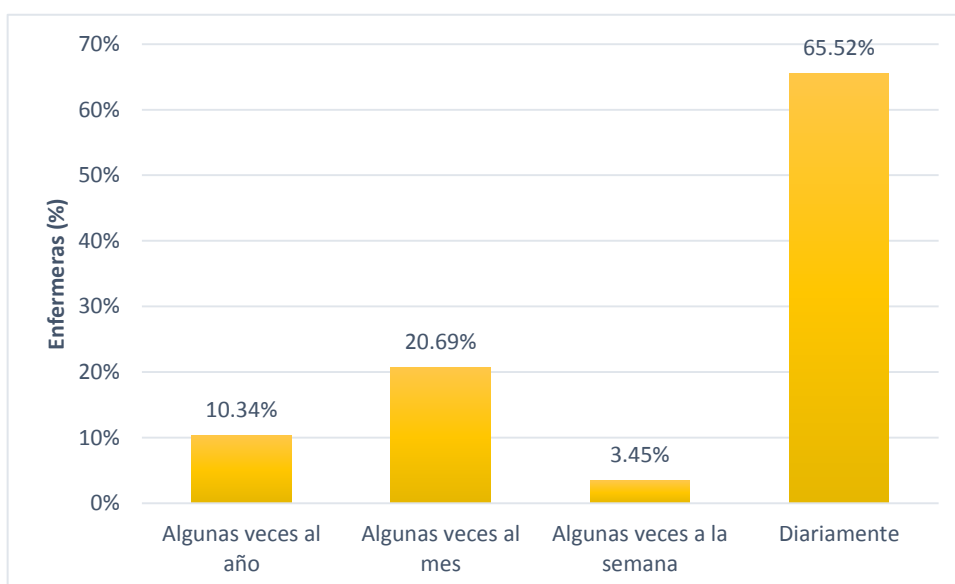
Realización personal: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que pueden entender fácilmente a las personas que tienen que atender.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 20

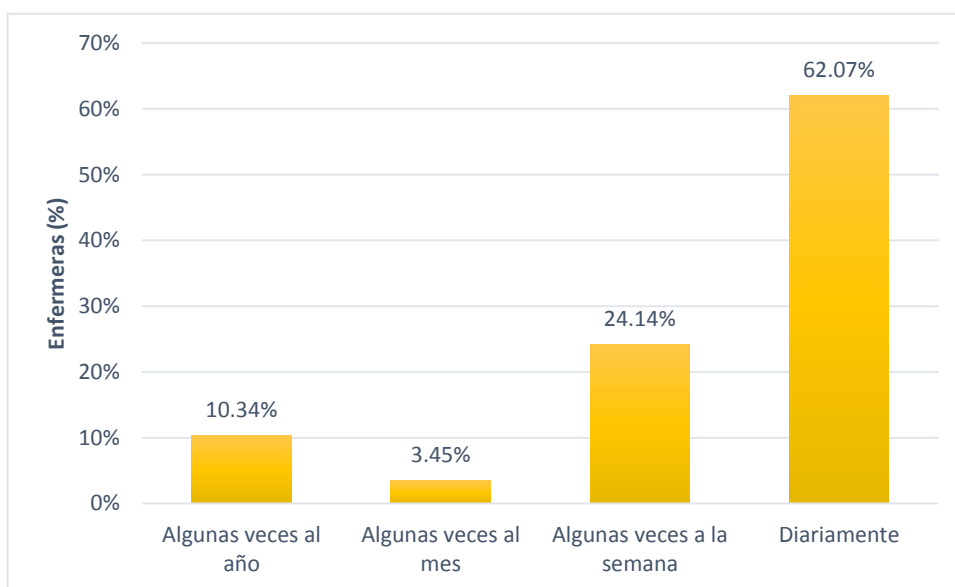
Realización personal: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que tratan con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tienen que atender.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 21

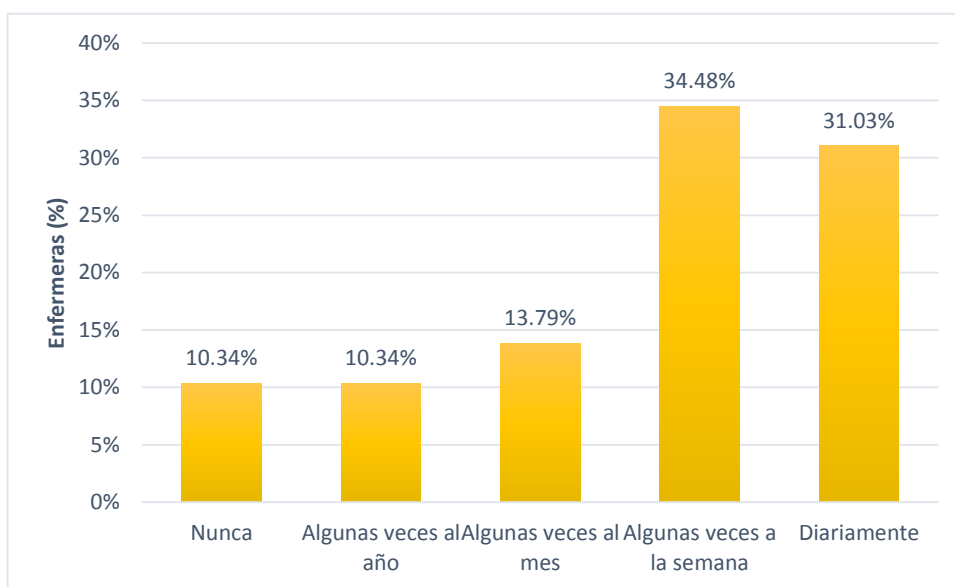
Realización personal: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que están influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 22

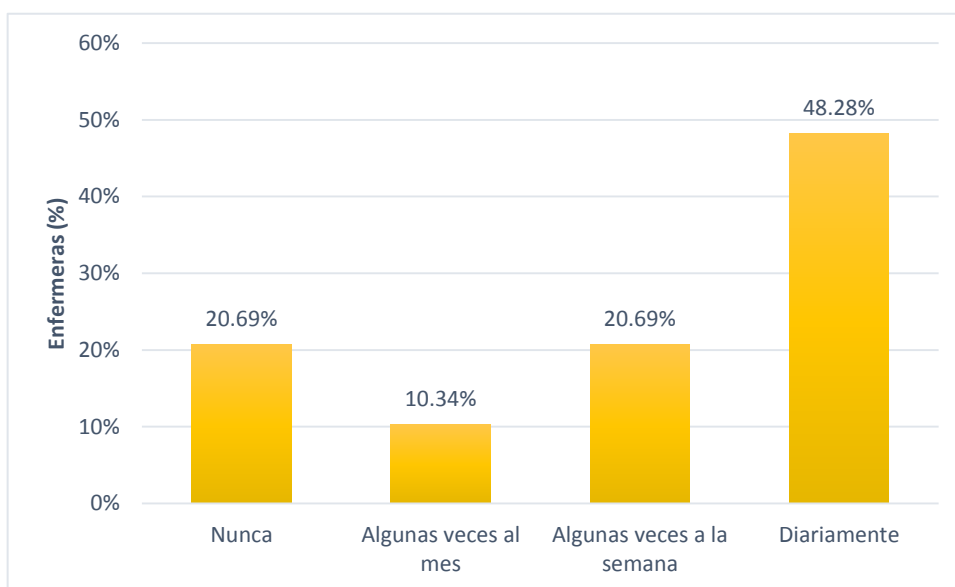
Realización personal: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista se sienten muy enérgico en su trabajo.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 23

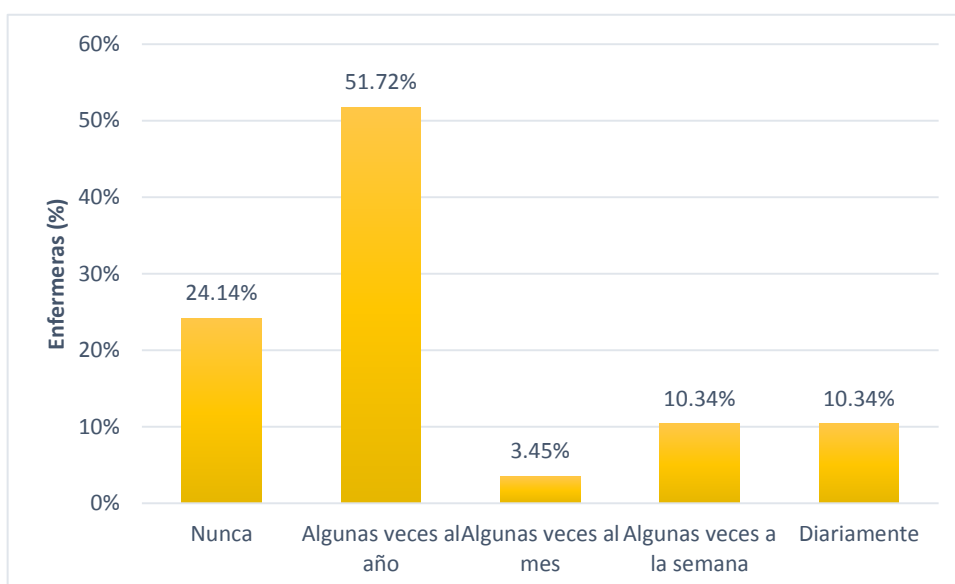
Realización personal: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable en su trabajo.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 24

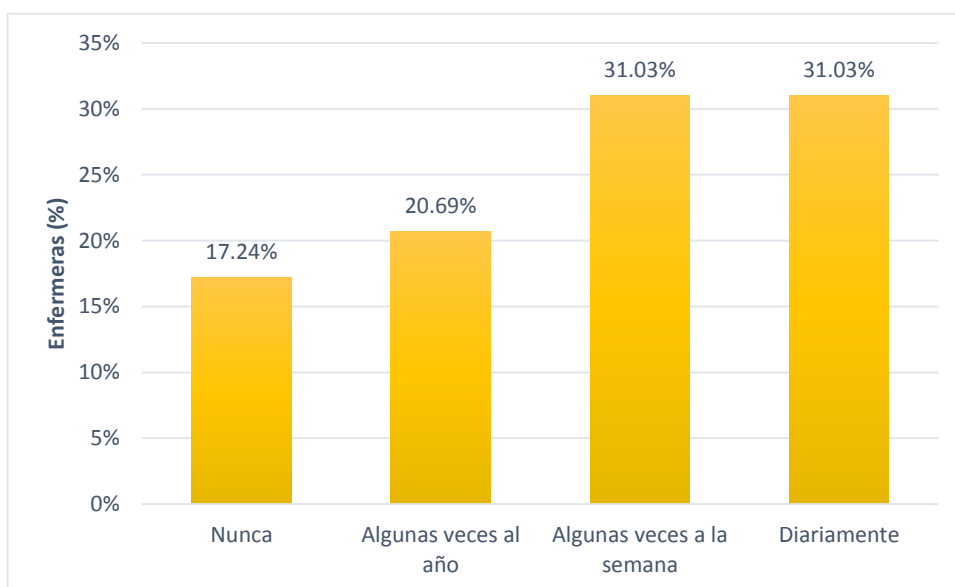
Realización personal: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que se sienten contentos después de haber trabajado con mucha confianza con quienes tienen que atender.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 25

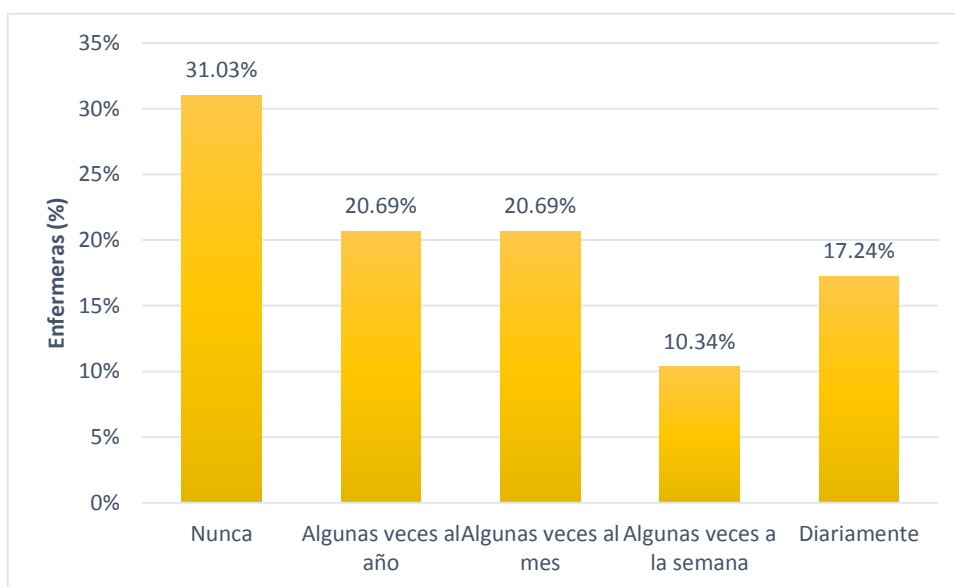
Realización personal: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que creen que consiguen muchas cosas valiosas en su trabajo.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

Gráfico 26

Realización personal: Profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista que sienten que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.



Fuente: Elaborado a partir de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005.

V. DISCUSIÓN

La investigación buscó determinar el nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019. Para ello se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Buzzetti en el 2005. El instrumento consta de tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

El levantamiento y análisis de datos permitió establecer que el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, en el 58.65% se encuentra en un nivel bajo, el 17.24% en un nivel muy bajo, el 13.79% en un nivel medio y el 10.34% en un nivel alto. Sobre las dimensiones del estrés laboral se halló que, en el caso del agotamiento emocional, en el 75.86% de profesionales encuestados se tiene un nivel muy bajo, en el 10.34% un nivel medio, en otro 10.34% un nivel alto y el 3.45% un nivel bajo. Respecto a la dimensión de despersonalización emocional, se halló que en el 72.41% de encuestado están en un nivel muy bajo, el 13.79% en un nivel bajo, el 10.34% en un nivel alto y el 3.45% en un nivel medio. Finalmente, sobre la dimensión de realización personal se evidenció que el 48.28% presenta un nivel medio, el 37.93% un nivel alto y el 13.79% un nivel muy alto.

Cómo se puede observar, los resultados han mostrado un estrés laboral con predominio de niveles bajos en los profesionales de enfermería de los centros de salud en los que se levantó la información, sin embargo, existe una importante frecuencia de niveles medios respecto a la realización personal, lo cual, podría tener consecuencias más adelante si es que los centros de salud no toma las medidas necesarias que permitan que sus trabajadores, especialmente los profesionales de enfermería encuestados,

sientan que sus trabajos les produce un desarrollo personal profesional de acuerdo a las expectativas que tenía.

De forma específica, sobre la dimensión de agotamiento emocional se halló, con mayor frecuencia, que los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista nunca se sienten emocionalmente defraudados en el trabajo en el 51.72%, el 48.28% ha sentido algunas veces al año que sienten que cuando terminan la jornada de trabajo se sienten agotados, el 65.52% nunca sienten que cuando se levantan por la mañana y se enfrentó a otra jornada de trabajo se sienten agotados, otro 65.52% nunca han sentido que trabajar todo el día con la gente los cansa, el 58.62% nunca han sentido que su trabajo los está desgastando, el 75.86% nunca se sienten frustrados por el trabajo, el 55.71% nunca han sentido que están demasiado tiempo en su trabajo, el 75.86% nunca han sentido que trabajar en contacto directo con la gente los cansa y el 75.86% nunca han sentido como si estuviera al límite de mis posibilidades.

Respecto a la dimensión de despersonalización se halló, con mayor frecuencia, que los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista nunca han sentido que están tratando a algunos beneficiados como si fuesen objetos impersonales en el 75.86%, el 55.17% nunca han sentido que se han hecho más dura con la gente, el 58.62% nunca han sentido que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, el 58.62% nunca han sentido que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas a las que tienen que atender profesionalmente y el 65.52% nunca han sentido que les parece que los beneficiarios de su trabajo los culpan de algunos de sus problemas.

Finalmente, sobre la dimensión de realización personal se halló, con mayor frecuencia, que los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista han sentido diariamente que pueden entender fácilmente a las personas que tienen que atender en el 44.83%, el 65.52% ha sentido diariamente que tratan con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tienen que atender, el 62.07% ha sentido diariamente que están influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo, el 31.03% se ha sentido diariamente muy enérgico en su trabajo, el 48.28% ha sentido diariamente que pueden crear con facilidad un clima agradable en su trabajo, 51.72% se han sentido algunas veces al año contentos después de haber trabajado con mucha confianza con quienes tienen que atender, 31.03% ha sentido diariamente que consiguen muchas cosas valiosas en su trabajo y el 31.03% nunca han sentido que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Respecto a los antecedentes de investigación, los datos recolectados y analizados no permiten respaldar a Álvarez *et al* (España, 2019) que concluyó que el 39.67% de enfermeras sufrían del síndrome de burnout y el 37.7% se encontraba en un gran riesgo de padecerlo. Tampoco se respalda a Colmenares *et al* (México, 2018) que concluyó que existe una prevalencia de síndrome de burnout alto. En referente a la dimensión del síndrome de burnout de agotamiento emocional, se encontró una prevalencia del 45%, sin embargo, para la dimensión de realización personal se halló una prevalencia del 58%, finalmente, para dimensión de despenalización se encontró una prevalencia del 60% (8).

Por otro lado, en vista de los resultados encontrados son similares a algunos antecedentes propuestos, se respalda parcialmente a Cañadas *et al* (España, 2018) que concluyó que el 33% de enfermeras que realizan sus servicios en emergencias y cuidados críticos tienen un nivel alto de

síndrome de burnout. Respecto a las dimensiones del síndrome, se halló que en el 10.5% de las investigadas el nivel de agotamiento emocional es alto, así también, el 16.8% presentó altos niveles de despersonalización y, en cuanto a la realización personal, se halló que 63.3% tenían una puntuación baja (9). También se respalda parcialmente a Aquia (Puno, 2018) que concluyó que el 35.3% de enfermeras investigadas tenían un nivel de síndrome de burnout bajo, en un nivel medio se hallaba el 29.4% y en un nivel alto el 17.7% de personas entrevistadas. De la misma manera, se respalda a Iparraguirre (Lima, 2018) que concluyó que el 85% de entrevistadas presentaban niveles moderados de burnout, mientras que el 6% obtuvo niveles altos de este síndrome. Finalmente se respalda a Neciosup (Cajamarca, 2016) que concluyó que el agotamiento emocional de los entrevistados estaba en el nivel bajo en el 46.8%, la despersonalización se encontraba en el nivel medio al igual que la dimensión realización personal. Finalmente, se estableció que el síndrome de burnout del personal que había sido encuestados se hallaba, en el 72.3%, en el nivel medio, lo que estaba relacionado al cansancio que sienten en su trabajo y por el que no brindaban un buen trato a los pacientes (16).

VI CONCLUSIONES

1. El nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019, presenta un predominio de niveles bajo, se halló que el 58.65% de encuestados presenta un nivel bajo, el 17.24% un nivel muy bajo, el 13.79% un nivel medio y el 10.34% un nivel alto. Analizando los resultados por hospital, se pudo hallar que en el Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén el 54.55% de encuestados tenía un nivel bajo de estrés laboral, el 18.64% un nivel medio, el 13.64% un nivel muy bajo y otro 13.64% un nivel alto. Respecto al Centro Quirúrgico del Hospital San Javier Bellavista se halló que 71.43% de encuestados se halla en un nivel bajo de estrés laboral y el 28.57% en un nivel muy bajo.
2. El nivel de agotamiento emocional del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019, presenta un predominio bajo, se halló que el nivel 75.86% de encuestados presenta un nivel muy bajo, el 10.34% un nivel medio, otro 10.34% un nivel alto y el 3.45% un nivel bajo. Analizando los resultados por hospital, se pudo hallar que en el Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén el 68.18% de encuestados tenía un nivel muy bajo de agotamiento emocional, el 13.64% un nivel medio, otro 13.64% un nivel alto y el 4.55% un nivel bajo. Respecto al Centro Quirúrgico del Hospital San Javier Bellavista se halló que 100% de encuestados se halla en un nivel muy bajo de agotamiento emocional.
3. El nivel de despersonalización del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019, presenta un predominio bajo, se halló

que el 72.41% de encuestados presenta un nivel muy bajo, el 13.79% un nivel bajo, el 10.34% un nivel alto y el 3.45% un nivel medio. Analizando los resultados por hospital, se pudo hallar que en el Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén el 63.64% de encuestados tenía un nivel muy bajo de despersonalización, el 18.18% un nivel bajo, el 13.64% un nivel alto y el 4.55% un nivel medio. Respecto al Centro Quirúrgico del Hospital San Javier Bellavista se halló que 100% de encuestados se halla en un nivel muy bajo de despersonalización.

4. El nivel de realización personal del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista, mayo-octubre 2019, presenta un predominio medio, se halló que el 48.28% de encuestados presenta un nivel medio, el 37.93% un nivel alto y el 13.79% un nivel muy alto. Analizando los resultados por hospital, se pudo hallar que en el Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén el 50% de encuestados tenía un nivel medio de realización personal, el 31.82% un nivel alto y el 18.18% un nivel muy alto. Respecto al Centro Quirúrgico del Hospital San Javier Bellavista se halló que 57.14% de encuestados se halla en un nivel alto de realización personal y el 42.86% en un nivel medio.

VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista mantener los niveles bajos de estrés laboral hallados en el profesional de enfermería de estas instituciones, tanto en las dimensiones de agotamiento emocional como en el de despersonalización, ello permitirá mantener una atención adecuada en beneficio de los pacientes.
2. Se recomienda a los directivos del Centro Quirúrgico del Hospital General de Jaén y Hospital San Javier Bellavista realizar programas de motivación a los profesionales de enfermería a su cargo, esto debido a que se halló que en esta dimensión los niveles con mayor incidencia son los medios, lo que, a la larga, podría afectar la calidad de servicio de los profesionales encuestado y por consiguiente la afectación directa a los pacientes.

VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OIT. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Primera ed. Ginebra: International Training Centre of the ILO; 2016.
2. Grisales H, Muñoz Y, Osorio D, Robles E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. Revista Enfermería Global. 2016 enero;(41).
3. Vivianco M, Sánchez C, Maldonado R, Enrique E. Síndrome de Burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja, Ecuador. Revista Boeltín REDIPE. 2018 noviembre.
4. Arias W, Muñoz A, Delgado Y, Ortiz M, Quispe M. Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). Revista Medicina y Seguridad del Trabajo. 2017 octubre-diciembre; 63(249).
5. Carrillo C, Ríos M, Escudero L, Martínez M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. Revista Enfermería Global. 2018 abril; 17(50).
6. Álvarez L, Mori P, Gómez MC. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. Revista Enfermería 21. 2019 mayo; 22(4).

7. Carrillo C, Ríos MI, Martínez R, Noguera P. Nivel de estrés del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital clínico universitario. *Revista Enfermería Intensiva*. 2016 junio; 27(3).
8. Colmenares J, Acosta R, Cárdenas E, Carvajal C, Guzmán O, Hernández M, et al. Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2018; 19(2).
9. Cañadas G, Albendín L, Cañadas G, San Luis C, Ortega e, De la Fuente E. Prevalencia, niveles de burnout y factores de personalidad en enfermeras de urgencias y cuidados críticos. *Revista Emergencias*. 2018; 30(5).
10. López I. Estresores laborales en el profesional de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2016. Informe de tesis. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.
11. Aquia E. Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de primer nivel de atención REDESS Azángaro, Puno 2016. Informe de tesis. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018.

12. Alegre A, Bedregal O, Rodrich A. Resiliencia y Burnout en enfermeras de un hospital general de Lima, Perú. Revista de avances en Psicología Interacciones. 2019 setiembre-diciembre; 5(3).
13. Iparraguirre KL. Nivel del síndrome de Burnout en el profesional de Enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales- 2017. Informe de tesis. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018.
14. Olea D, Riojas R. Factores relacionados al estrés en el profesional de enfermería del servicio de emergencias del hospital José Soto Cadenillas Chota Perú 2017. Informe de tesis. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019.
15. Huaman N. Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del Hospital General de Jaén, 2017. Informe de tesis. Jaén: Universidad Nacional de Cajamarca; 2018.
16. Neciosup ST. Nivel de síndrome de burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología. Hospital Regional docente de Cajamarca, 2016. Informe de tesis. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2016.
17. Martínez J, García A, Martínez V. Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. Revista Horizonte Sanitario. 2017;; p. 38-45.

18. OPS. Organización Panamericana de la Salud. [Online].; 2016 [cited 2019 setiembre 12. Available from: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es.
19. Aguilar P. MdS. Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de la unidad académica profesional Nezahualcóyotl. Tesis para optar el grado de Licenciada en Educación para la Salud: 2016.
20. Cruz G. Desestigmatizando la función del estrés. Revista Electrónica de Psico. 2018 junio; 21(2).
21. Yáñez CL. Escalas de apreciación del estrés y su influencia en la sociabilidad del personal a cargo del banco de sangre en la cruz ecuatoriana sede Ambato. Tesis para optar el grado de psicólogo clínico: 2016.
22. Aldrete M, Navarro C, Gonzáles R, Contreras M, Pérez J. Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. Revista Ciencia y Trabajo. 2016;; p. 32-36.
23. García P, Gatica M, Cruz E. Factores que detonan el síndrome de burn-out. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración. 2016.

24. Manzanares E, Merino C, Fernández M. Estructura interna del Maslach Burnout Inventory en una muestra de sacerdotes y religiosas católicas peruanos. *Revista y sociedad*. 2016;; p. 198-211.
25. Osorio K, Arango A, Henao E. Motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. *Revista Colección Académica de Ciencias Sociales*. 2016;; p. 22-35.
26. Hederich-Martínez C, Caballero-Domínguez C. Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*. 2016;; p. 1-15.
27. García M, Gil M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista Persona*. 2016 enero-diciembre;(19).

ANEXOS

CUESTIONARIO DEL ESTRÉS LABORAL

Estimados colegas les solicito llenar el siguiente Cuestionario con la mayor sinceridad posible, teniendo en cuenta que el propósito es recoger anónimamente sus percepciones personales.

1 Nunca.

2 Algunas veces al año.

3 Algunas veces al mes.

4 Algunas veces a la semana.

5 Diariamente.

AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL			1	2	3	4	5
1	AE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2	AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3	AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
6	AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
8	AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
13	AE	Me siento frustrado por el trabajo.					
14	AE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
16	AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
DESPERSONALIZACIÓN			1	2	3	4	5
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.					
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente.					

11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.					
REALIZACIÓN PERSONAL			1	2	3	4	5
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
7	RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
12	RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18	RP	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					

RANGOS DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL “ESTRÉS LABORAL”

Dimensiones	Nro. Ítems	Rangos	
Agotamiento Emocional.	9	Muy alto	38-45
		Alto	31-37
		Medio	24-30
		Bajo	17-23
		Muy bajo	9-16
Despersonalización.	5	Muy alto	34-40
		Alto	28-33
		Medio	21-27
		Bajo	15-20
		Muy bajo	8-14
Realización Personal.	8	Muy alto	22-25
		Alto	18-21
		Medio	13-17
		Bajo	9-12
		Muy bajo	5-8
Escala total	22	Muy alto	93-110
		Alto	75-92
		Medio	58-74
		Bajo	40-57
		Muy bajo	22-39

Fuente: Buzzetti (2005).

Lugar y fecha:

.....
Firma y Posfirma del experto

DNI: