

Título: Preservando vidas: un estudio sobre el Desgaste Profesional en el servicio de Urgencias. Los Palacios 2015-2016

Autor principal: Lic. Lorna L. Díaz Sánchez

Categoría profesional: Lic. en Psicología.

Centro de afiliación: Departamento de Salud Mental.

Procedencia: Policlínico Elena Fernández Castro. Los Palacios.

Correo electrónico: lornalidia@nauta.cu

Coautores:

Yairelys Espinosa Ferro.

Categoría profesional: Lic. en Psicología.

Correo electrónico: yferro@infomed.sld.cu

Resumen

El Síndrome de Desgaste Profesional es una manifestación de estrés laboral crónico que afecta fundamentalmente a profesionales como los médicos y enfermeros que realizan labor asistencial cuando están en prolongado contacto con las personas. Este síndrome posee tres dimensiones principales: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal; las cuales causan mayor afectación al interactuar en conjunto acarreado como consecuencias agotamiento físico y psíquico, sentimientos de impotencia y desesperanza, desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y los demás lo cual resulta en una afectación considerable de la calidad de vida del trabajador como ser humano. Por resultar una amenaza al Sistema Nacional de Salud Pública en su labor de perfeccionamiento resultó necesario llevar cabo un estudio descriptivo de corte transversal, que se propuso como objetivo general, identificar la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional en el personal del servicio de Urgencias del policlínico Elena Fernández Castro, del

municipio Los Palacios en el período 2015-2016. Con este fin, fueron aplicadas a diecisiete sujetos, técnicas cualitativas y cuantitativas como el cuestionario de datos sociodemográficos y profesionales, el MBI, la entrevista a profundidad y los diez deseos. El análisis de ellas, arrojó que la mayoría de la población de estudio posee el síndrome estudiado permaneciendo afectadas las tres dimensiones del mismo, los sujetos más afectados resultaron ser las mujeres, los sujetos casados, los adultos medios, los médicos, los sujetos sin hijos, aquellos que poseen mediano tiempo de experiencia en la profesión y corto tiempo de experiencia en el servicio.

Palabras claves: Síndrome de Desgaste profesional, Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal.

Introducción

Concebir al ser humano desde cualquier perspectiva posible, implica reconocer en ello cada elemento que ha favorecido su obra de crecimiento y transformación, dentro de la cual no puede faltar el trabajo como actividad magna que, desde antaño, ha sido y seguirá siendo como dijera Martí una fuente de fuentes, un amigo que une, que añade, que sonrío, que avigora y que cura.

Por su protagonismo en la vida cotidiana el trabajo ha sido objeto de la mirada poética, cinematográfica, económica y otras muchas miradas dentro de las cuales está también la científica; pues la posibilidad que nos brinda el trabajo no solo de realizar lo que uno imaginaba, sino también de descubrir lo que uno tiene dentro, ha despertado el interés de ciencias como la Psicología que también ha percibido los posibles daños que puede provocar el quehacer laboral.

Razón por la cual, desde hace algunos años, se ha venido estudiando el estrés en el entorno laboral como un fenómeno que puede demeritar la efectiva labor de esta actividad. Este tipo de estrés en su máxima expresión ha sido reconocido como síndrome de Burnout o síndrome de desgaste profesional.

El Burnout según C. Maslach y S. Jackson en Barrios R. (2010) es *“un síndrome integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, hacia la propia profesión y una vivencia de encontrarse emocionalmente cansado; pues en esta definición es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico cuando faltan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto.”* La traducción del Burnout en español es "quemado", y por él *“se entiende un tipo de estrés laboral asistencial que afecta principalmente a trabajadores de servicios asistenciales.”* Barco V. (2006 p.2)

La presencia del Síndrome en el personal del servicio de Urgencias, puede resultar fatal no sólo para el personal que lo padece, sino también para la calidad de la atención recibida por nuestra población; este *“llega a ser un dilema ético, en el que se pondrían en peligro los principios de beneficencia, autonomía, justicia y consentimiento informado, que todo profesional debe tener en cuenta”* Caro A. (2011).

La salud de los médicos y enfermeros(as) que son a su vez protagonistas en este servicio, es un factor indispensable para mantener el equilibrio en su actividad, condición a través de la cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran los cuidados específicos de dichas profesiones.

Este servicio de Urgencias radica en el primer nivel de atención al cual acude la población que presenta disímiles demandas asistenciales de salud y su personal presta atención a pacientes en diferentes estados de salud, donde peligra su vida. Este aspecto conlleva a que constantemente sufran cargas emocionales como consecuencias de las crecientes demandas sociales, emocionales y organizacionales que unidas a otros factores condicionantes hacen a los trabajadores más vulnerables al síndrome. De lo antes expresado, podemos inferir la importancia del estudio de este síndrome para los profesionales de la salud y particularmente para el personal de servicio de Urgencias, quienes están sometidos diariamente a situaciones de estrés generadas por la naturaleza de la tarea que se realiza, entre otros factores.

Esta realidad muestra además la pertinencia de esta investigación que pone bajo su lente el Síndrome de Desgaste Profesional en el personal del servicio de Urgencias del policlínico Elena Fernández Castro, del municipio Los Palacios en el período 2015-2016; escenario donde muchos profesionales de la salud acuden a los servicios de psicología solicitando ayuda profesional para enfrentar las demandas laborales.

Por lo que, el presente estudio se plantea como problema de investigación: ¿presenta Síndrome de Desgaste Profesional el personal del servicio de Urgencias del Policlínico Elena Fernández Castro del municipio Los Palacios. Pinar del Río 2015?, proponiéndose como objetivo general identificar la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional en el personal del servicio de Urgencias del policlínico Elena Fernández Castro del municipio Los Palacios.

Para lograr este objetivo nos auxiliamos del Inventario para la evaluación del Burnout (MBI), un cuestionario de datos sociodemográficos y profesionales, la entrevista en profundidad y los diez deseos enfocados en el área laboral; utilizando la metodología cuantitativa-cualitativa (mixta) como fundamento epistemológico para abordar el fenómeno.

La investigación cuenta en su estructura, con la fundamentación teórica del tema, el diseño metodológico que engrana el andamiaje del proceder investigativo, el análisis y discusión de los resultados obtenidos, la síntesis de la investigación en el acápite de conclusiones, algunas recomendaciones para el futuro abordaje de la temática, las referencias bibliográficas y los anexos.

Para llevar a cabo este estudio, se realizó una exhaustiva búsqueda bibliográfica sobre los antecedentes teóricos e investigativos del tema en el contexto nacional e internacional, resaltando como principales referentes, las consideraciones teóricas de Cristina Maslach, Bernardo Moreno Jiménez, entre otros sobre el Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout.

Se trata de una investigación con el cual se benefician no solo el personal en estudio sino los pacientes de esta localidad y el sector Salud Pública de manera general; ya que se podrá incrementar la calidad de los servicios asistenciales y la calidad de vida del personal que padece del síndrome, y por

ende existirá una mejora para las áreas fundamentalmente afectadas por el síndrome (organizacional, personal y social). Lo novedoso radica en ser la primera investigación al respecto en esta entidad.

Metodología.

Objetivo General.

Identificar la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional en el personal del servicio de Urgencias del policlínico Elena Fernández Castro del municipio Los Palacios.

Objetivos Específicos.

- Caracterizar sociodemográfica y profesionalmente el personal del servicio de Urgencias del policlínico Elena Fernández Castro del municipio Los Palacios.
- Describir el Síndrome de Desgaste Profesional en la muestra en estudio según sus dimensiones.
- Describir la relación entre el Síndrome de Desgaste Profesional y algunas variables sociodemográficas y profesionales del personal en estudio.

Métodos.

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal no experimental que responde a la metodología cuantitativa y cualitativa (mixta) encausado desde el enfoque de la fenomenología. El universo lo constituye un total de 18 sujetos que brindan asistencia médica siendo estos la totalidad del personal del servicio de Urgencias del Policlínico Elena Fernández Castro del municipio Los Palacios en el período de febrero- marzo 2015; de los cuales se trabajó con una muestra constituida por 17 sujetos de ellos quedando solo un sujeto fuera al ser evaluado por los criterios de exclusión manifiestos en la investigación.

Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron un Cuestionario de datos sociodemográficos y profesionales; el Inventario para la evaluación del Burnout(MBI); la Entrevista en profundidad y la técnica de los Diez deseos aplicada en este caso respecto al área laboral. Luego de la calificación de los instrumentos y técnicas aplicados se llevó a cabo un análisis estadístico, que facilitó la comprensión de los resultados obtenidos tras una graficación de los mismos, por lo cual se elaboró una base de datos digitalizada que contiene los datos sociodemográficos y profesionales y los puntajes y niveles del Burnout y sus dimensiones. Se tuvo en cuenta además para esta investigación los principios éticos de nuestra profesión y los inherentes al proceso de investigación, ajustándose así a cada etapa de dicho proceso.

Análisis y discusión de los resultados.

Al caracterizar la muestra estudiada sociodemográficamente se puede presenciar que se trabajó con un total de 17 sujetos lo cual representa el 100 % de la muestra, en ella la mayoría de los sujetos resultan ser sexo femenino, prevalecen además los sujetos mayores de 35 años, en cuanto al estado civil, los profesionales casados componen la mayoría de la muestra, luego los sujetos solteros, los unidos consensualmente y en menor prevalencia los sujetos divorciados. Por último, la presencia de hijos es altamente notable en este grupo. Sobre las variables profesionales se puede observar que existen dos profesiones fundamentales: medicina y enfermería, y que de ellas la mayoría de los sujetos pertenecen a la profesión de enfermería. Referente al tiempo de experiencia en la profesión es observable que la mayor prevalencia está sobre los sujetos con corto tiempo de experiencia en la profesión y concerniente al tiempo de experiencia en el servicio de Urgencias los sujetos con mediano tiempo de experiencia en el servicio son los de mayor prevalencia.

El Síndrome de Desgaste Profesional consta de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal y según Maslach y Jackson (autoras tomadas como referencia en esta investigación), es considerado como elemento central del síndrome la dimensión cansancio emocional.

En cuanto al Cansancio emocional la mayoría de la población se encuentra afectada por el mismo, ya que la mayoría de la población se encuentra en los niveles medio-alto de esta dimensión del síndrome. *Tabla 1 (Ver Anexo I)* El cansancio emocional trae consigo síntomas que ponen en riesgo la salud del trabajador y la competencia del trabajo que realiza. Algunos de estos podrían describirse como: pérdida de energía, fatiga, sentimientos de agotamiento ante las exigencias de la propia tarea, carecimiento de atractivo por la profesión, así como tensión emocional y/o física, por tan solo mencionar algunos.

Algunos investigadores sobre el tema como Dávalos Pérez, Jessica (2005) indican en su investigación que la mayoría de las enfermeras presenta un nivel medio de cansancio emocional y desgaste físico hacia su trabajo y hacia el paciente. Cedeño E y Brandt TC. (2005) son otros autores con resultados coincidentes obteniendo un nivel medio de cansancio emocional en el 43.3% de los/as enfermeros/as.

La despersonalización es otra de las dimensiones propias del Burnout y resulta evidente según gráficos que la mayor cantidad de sujetos posee un nivel medio de despersonalización, por lo que es concluyente la gran afectación que está presente en la muestra. *Tabla 1 (Ver Anexo I)* La despersonalización es caracterizada por insensibilidad con las personas, endurecimiento afectivo al punto en ocasiones de frialdad emocional, actitudes negativas con los pacientes y dificultades en la comunicación personal, acompañado de un incremento de la distancia afectiva con los demás. En ocasiones el exceso de trabajo, los años de experiencia y las características individuales favorecen síntomas como estos.

En investigaciones revisadas encontramos datos similares como los de León Román CA. (2007), quien encontró que el 51.3% de las enfermeras estudiadas presentaron un nivel moderado de despersonalización. Dávalos Pérez, Jessica (2005) también indica que en su población de enfermeras la mayoría presentaban nivel medio de despersonalización.

El bajo nivel de realización personal que poseen los sujetos resulta significativo para esta investigación sobre todo cuando interpretamos todas las dimensiones de manera holística, pues la baja realización personal o lo que es lo mismo la

falta de esta contribuye grandemente a la presencia del síndrome de Desgaste Profesional. *Tabla 1 (Ver Anexo I)* La falta de realización personal deviene en respuestas y valoraciones negativas hacia sí mismo y hacia el propio trabajo, elementos típicos de la depresión, además conlleva a la baja moral, la frustración en el trabajo, el rechazo y evitación de las relaciones interpersonales en la actividad laboral.

Investigadores como Zaldúa G, Lodieu MT, Koloditzky D. (2000) en su investigación muestran que los enfermeros estudiados por ellos se encontraban a un 39% de baja realización personal, lo cual resultaba significativo para su investigación. Así mismo sucede con Tiesca Molina R, Iguarán Urdaneta M, Suárez Lafaurie M, Vargas Torres G, Vergara Serpa D. (2006), donde la mayoría de su muestra evidencia bajos niveles de realización personal.

En fin, encontramos a una muestra de profesionales del servicio de Urgencias que está profundamente afectada por el Síndrome de Desgaste Profesional siendo evidente en el estudio de cada dimensión del mismo.

El tercer objetivo que se propone esta investigación es describir la relación entre el Síndrome de Desgaste Profesional y algunas variables sociodemográficas y profesionales del personal en estudio. Las variables sociodemográficas y profesionales estudiadas en esta investigación son: sexo, edad, estado civil, presencia de hijos, profesión, tiempo de experiencia en la profesión y tiempo de experiencia en el servicio.

Comenzando por la variable sociodemográfica sexo, en Tabla 1, Anexo II; se puede observar la afectación por el síndrome para ambos sexos, pero es visible que el sexo femenino tiene más sujetos sin desgaste que el sexo masculino, por lo que es concluyente que los hombres de esta muestra son los más afectados por el síndrome de desgaste profesional, teniendo mayor cantidad de sujetos con desgaste.

Este resultado es corroborado en el análisis del MBI donde resultó que los hombres tenían más sujetos en el nivel alto que las mujeres, por lo que cualitativamente sugieren estar más afectados. (ver Tabla 1 anexo II)_La literatura refiere con relación al sexo que los hombres puntúan más alto en

despersonalización que las mujeres, mientras que en otros resultados se evidencia que lo dicho anteriormente no es concluyente ya que puede estar influido por las características de los estudios (muestras, instrumentos, país, cultura).

Polémico también resulta ser a los investigadores la relación entre la edad y el Burnout y mientras se define, nuevas investigaciones se adicionan al quehacer científico. A partir de la tabla 1, se puede observar que los sujetos del rango de edad más afectado son los mayores de 35 años, es decir los adultos medios, mientras que los más jóvenes son los menos afectados. *Tabla 1 (Ver Anexo I)*

Según estos profesionales la edad es un factor que tributa potencialmente a la presencia de cansancio emocional. Algunos sujetos afirmaban que mientras más edad se tiene menos recursos físicos se va poseyendo para combatir la presencia del cansancio emocional. Uno de los sujetos refiere respecto al tema *“creo que el cansancio tiene que ver mucho con la edad, no es lo mismo terminar una guardia con 25 años que salías para Pinar al otro día a bailar con tu esposo en Rumayor, que con 45 que tienes un tremendo dolor en la espalda y sales molida”*.

Investigadores como Aragón Paredes MB, Morazán Pereira DI, Pérez Montiel R. (2007) concuerdan desde sus investigaciones con la afirmación anterior, refiriendo que existe un menor nivel de Burnout, según avanzan los años, ya que el trabajador adquiere una mayor seguridad en las tareas que desempeña y se hace menos vulnerable al estrés laboral por lo que los sujetos con edades comprendidas entre los 15 y 25 años respectivamente, son los más afectados por el síndrome es decir los sujetos jóvenes.

Respecto al estado civil, a partir de la Tabla 1, se puede observar que los sujetos más afectados por el desgaste profesional son aquellos que están casados, si establecemos un orden de afectación, los siguientes más afectados son los que están unidos consensualmente, prosiguen los solteros con un menor grado de afectación y por último sin afectación los divorciados.

Obando J y García N. (Abril – 2002) desde su investigación obtiene resultados parecidos a los nuestros donde prevalecen con mayor afectación por el

síndrome las mujeres casadas seguidas de las solteras. Estos autores refieren que en cuanto a las mujeres casadas, debe reconocerse la doble jornada que tienen, al combinar una vida profesional con el cuidado de una familia, siendo frecuente que ésta no se limite a esposo e hijos, sino se extienda a padres y hermanos menores, aunque también de ellos reciben apoyo en las actividades cotidianas vinculadas al hogar.

Mientras tomamos en cuenta los criterios anteriores resulta interesante apreciar como el estado civil puede a la vista de muchos ser un factor que disminuya los niveles de burnout y al mismo tiempo a la percepción de otros constituirse un elemento generador de cansancio emocional.

Otra variable a tener en cuenta en esta investigación es la presencia de hijos ya que mucho se ha descrito en cuanto al Burnout y este aspecto. Hablando sobre esto, en Tabla 1, se puede observar que ambos grupos de sujetos tienen casi la misma afectación por el síndrome, aunque para los sujetos que no tienen hijos el desgaste es mayor ya que tienen mayor porcentaje de sujetos padeciendo el síndrome respecto a los que no tienen hijos. *Tabla 1 (Ver Anexo II)*

Estos resultados coinciden con los encontrados por Moreno-Jiménez B, Garrosa E, Corso S, Boada, Mar y Rodríguez-Carvajal, R. (2012), ya que también ha señalado que el síndrome es más evidente en los profesionales sin hijos, pues que estos tienden a concentrarse más al trabajo, en su superación y dedican poco tiempo a sí mismos. Coinciden además con lo encontrado por Vinaccia Alpi S y Alvaran Flórez L. (2004) en su investigación sobre el síndrome de Desgaste Profesional en el personal de enfermería.

Otra variable de gran importancia para este estudio es la profesión, las particularidades y peculiaridades de cada una resultan ser objeto de interés si de Burnout se habla, al presentar algunas de ellas características que acaecen en factores de vulnerabilidad para la presencia del desgaste profesional. A partir de la Tabla 2, es posible observar que respecto a las dos profesiones existentes en el grupo, la mayor afectación la poseen los sujetos que son médicos, teniendo a todos los sujetos que ejercen esta profesión en este

servicio con presencia del síndrome, mientras que los enfermeros poseen un menor grado de afectación. *Tabla 2 (Ver Anexo II)*

Algunos estudios difieren con este resultado, como el de Chacón Roger M y Grau Abalo JA. (2004) el cual arrojó que los enfermeros más comprometidos con la organización y con su trabajo pueden ser los más afectados. González Marrero A, Viera Álvarez A, Porben S y Oliva Oliva E. (2007) hace una asociación significativa entre la profesión y la aparición del síndrome evidenciándose que la vivencia del Síndrome de Burnout es más frecuente en enfermeros que en médicos por la labor que realizan.

Muy ligado a la profesión vienen los años de experiencia en la misma, los cuales a menudo han sido relacionados directamente con la presencia del síndrome, pero no necesariamente resulta siempre así. A partir de la Tabla 2, se puede apreciar que el personal que presenta un tiempo mediano en la profesión el más afectado por el desgaste, el de largo tiempo prosigue con menos afectación y por último el grupo menos afectado aquellos sujetos que poseen corto tiempo de experiencia en la profesión. *Tabla 2 (Ver Anexo II)*

Muchos afirman que la motivación inicial con que se comienza en la profesión va disminuyendo al pasar de los años ejerciendo la misma y que no solo la motivación sino que existen factores externos como los organizacionales, los sociales y personales que favorecen al paso del tiempo la aparición del síndrome.

El tiempo de experiencia en el servicio también un indicador crucial si de Desgaste Profesional se trata sobre todo en el servicio de Urgencias, donde se realizan labores de gran complejidad e implicación emocional. A partir de la Tabla 2 se puede observar que, el grupo de sujetos más afectado es aquel que tiene menos tiempo de experiencia en el servicio, luego prosigue la afectación a quienes tienen un mediano tiempo y por último los menos afectados aquellos con un largo tiempo en el servicio. *Tabla 2 (Ver Anexo II)*

González Marrero A, Viera Álvarez A, Porben S y Oliva Oliva E. (2007) afirman que *“los profesionales nuevos son más jóvenes e inexpertos, por lo que tienen mayor riesgo de padecer el Síndrome de Desgaste Profesional”*. En muchas ocasiones los profesionales que arriban al servicio de Urgencias nunca antes

habían trabajado ahí y por lo tanto no tienen experiencia sobre los procedimientos, habilidades y recursos necesarios para el trabajo en dicho servicio. Otros arriban con solo conocimiento teórico que se torna agredido ante las experiencias y exigencias muchas veces para ellos violentas que no están adaptados a tener. Estas y otras situaciones favorecen a que se esfuercen doblemente por alcanzar el nivel necesario para dicho servicio, siendo víctimas no solo del cansancio emocional, estrés laboral y sobrecarga de trabajo, sino también de falsas expectativas y motivaciones erróneas que devienen en decepciones, abandono del servicio, afecciones físicas, deterioro personal y Burnout entre otros.

Considerando entonces estas realidades que acontecen al personal más joven y de modo general a los profesionales que laboran en el servicio de Urgencias se hace necesario la movilización de recursos organizacionales fundamentalmente a favor de prevenir a dichos profesionales de consecuencias peores. Se torna entonces prioridad cuidar a todos estos profesionales para que no mueran cuidando a otros.

Conclusiones

Una vez analizados los resultados se puede concluir que:

- El personal estudiado del servicio de Urgencias del policlínico Elena Fernández Castro del municipio Los Palacios en 2015 se caracteriza sociodemográfica y profesionalmente por poseer un total de 17 sujetos, de estos prevalecen los sujetos de sexo femenino, los mayores de 35 años, los casados, los que tienen hijos, los profesionales de Enfermería, aquellos que poseen corto tiempo en la profesión y los que tienen mediano tiempo de experiencia en el servicio.
- El Síndrome de Desgaste Profesional está presente en la mayoría de la muestra estudiada, percibiéndose afectadas las tres dimensiones que lo componen, de estas la dimensión más afectada es la despersonalización.
- Atendiendo a las variables sociodemográficas y profesionales tenidas en consideración los profesionales más afectados resultan ser los sujetos de sexo masculino, los sujetos mayores de 35 años, los de estado civil

casados y los que no tienen hijos, además el personal médico, los profesionales que poseen mediano tiempo de experiencia en la profesión, y los sujetos que llevaban corto tiempo en el servicio.

Recomendaciones.

A partir de los resultados encontrados en esta investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Diseñar e implementar estrategias de intervención psicológica para aquellos profesionales que padecen el Síndrome de Desgaste Profesional.
- Diseñar e implementar estrategias de prevención del Síndrome de Desgaste Profesional para el resto de los profesionales que no padecen afectación.
- Ampliar el estudio del Burnout a otros servicios dentro del sector salud que podrían estar afectados.
- Concientizar a los directivos sobre la importancia de la satisfacción de las necesidades laborales de estos profesionales que devienen en vulnerabilidad a padecer Burnout.

Referencias Bibliográficas.

- Aragón Paredes MB, Morazán Pereira DI y Pérez Montiel R. (2007) Síndrome de Burnout en médicos y personal de enfermería del Hospital Escuela "Oscar Danilo Rosales Arguello, León. Universitas.2008; 2:33-38.
- Barco V. (2006) El Síndrome de Burnout en enfermeros básicos del segundo año de la Carrera. Cienfuegos. p.2
- Barrios R. (2010) Síndrome de Burnout en médicos y enfermeros de las Unidades de Cuidados Intensivos del Hospital Abel Santamaría Cuadrado en Pinar del Río. [Tesis] Tesis presentada en opción al Grado Científico de Licenciado en Ciencias de la Salud.
- Caro A. (2011) Síndrome de Desgaste Profesional en el personal de enfermería del servicio de cuerpo de guardia del Hospital José Elías

Borges. Pinar del Río.

- Cavalheiro A, Faria Moura Junior D y Lopes A.(Feb. 2008) El estrés de los enfermeros que actúan en una unidad de terapia intensiva. Revista Latino-Americana de Enfermagem. [Internet] Jan./ [Citado el 11 de febrero de 2015]; 16(1). Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692008000100005&script=sci_abstract&tIng=es
- Chacón Roger M y Grau Abalo JA. (2004) Burnout y variables personales moduladoras en enfermeros que trabajan en hospitales oncológicos (INOR), Psicología y Salud. [Internet] enero- junio 2004. [Citado el 11 de febrero de 2015]; 14(1): [Aprox. 10p.]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/291/29114108.pdf>
- Cedeño E y Brandt TC. (2005) Síndrome de Burnout en los residentes de postgrado de medicina familiar y en los médicos familiares en Venezuela. Médico de familia; 11:91-99.
- Dávalos Pérez, Jessica (2005) “Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias José Casimiro Ulloa”.
- Esteva M, Larraz C y Jiménez F. (Feb 2006) La salud mental en los médicos de familia: efectos de la satisfacción y el estrés en el trabajo. Revista Clínica Española. [Internet]. [Citado el 11 de febrero de 2015]; 206(2): [Aprox. 6p.]. Disponible en: <http://www.revclinesp.es/en/la-salud-mental-los-medicos/articulo/13085357/>
- Estévez Álvarez, N; Rivero Martínez, N; Millan González, E y Estévez Trujillo, N M. (2010) Burnout y escalpelo. La astenia crónica en la práctica quirúrgica. Rev. Hosp. Psiquiátrico de la Habana, 7(3).
- Foz Gil G. (2008-09) El síndrome de Desgaste Profesional en la atención primaria. A propósito de un caso. p.3-37
- González Marrero A, Viera Álvarez A, Porben S y Oliva Oliva E. (2007) El síndrome de Burnout. Un desafío ético para alcanzar la excelencia en enfermería.
- Hernández Gijón, M., Jiménez Ortega, A., Llergo Re, M., Mazzoni, Catterino, L.A. y Perandrés Gómez, A.M. Síndrome de Burnout y

satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina. Universidad de Granada. Reidocrea. Volumen 3. Artículo 8 p: 60-68

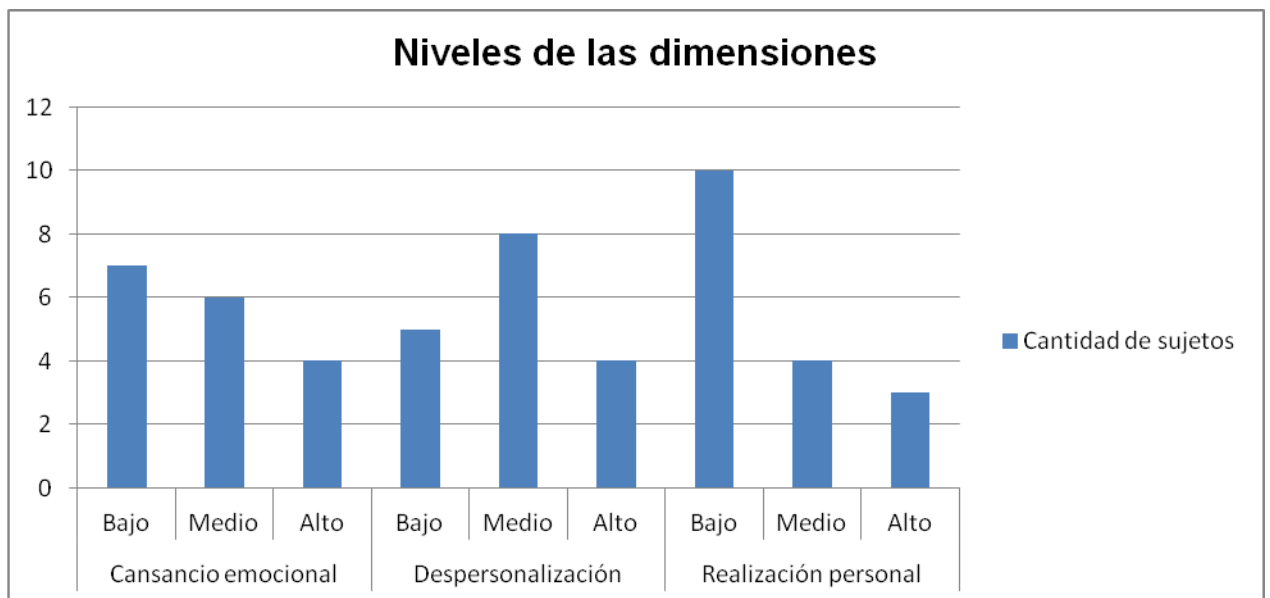
- León Román CA. (2007) Cuidarse para no morir cuidando. Rev Cubana Enfermer [Internet]. Mar [citado 2015 Mar 10]; 23(1). Disponible en:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192007000100006&lng=es
- Moreno-Jiménez B, Garrosa E, Corso S, Boada, Mar y Rodríguez-Carvajal, R. (2012) Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor. Psicothema. [Internet]. [Citado el 11 de febrero de 2015]; 24(1): [Aprox. 7p.]. Disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/3982.pdf>
- Maslach C, Schaufeli WB y Leiter MP. (2001) JOB Burnout. Annu Rev Psychol. [Internet]. [Citado el 11 de febrero de 2015]; 52: [Aprox. 21p.]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11148311>
- Obando J y García N. (Abril – 2002) Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de emergencia del Hospital Manuel de Jesús Rivera.
- Oramas Viera A.(2013) Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. [Tesis]. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Salud. La Habana, Cuba.
- Vinaccia Alpi S y Alvaran Flórez L. (2004) El síndrome del Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: Un estudio exploratorio Universidad de San Buenaventura Medellín, Colombia. Psicología Clínica. [Internet]. [Citado el 11 de febrero de 2015]; 3(1): [Aprox. 7p.]. Disponible en: http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N104el_sindrome.pdf
- Tuesca Molina R, Iguarán Urdaneta M, Suárez Lafaurie M, Vargas Torres G y Vergara Serpa D. (2006) Síndrome de Desgaste Profesional en enfermeros/as del área metropolitana de Barranquilla. SaludUninorte; 22(2):84-91.
- Véliz Sánchez M, Díaz Águila H, Francia Cordovés K y Guillén Sosa A. Estrés laboral en médicos y enfermeros de servicios de urgencia del policlínico “Mario a. Pérez”. Sagua la grande. [Citado el 12 nov 2014] Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol18_2_09/mie06209.html.

- Zaldúa G, Lodieu MT y Koloditzky D. (2000) La salud de los trabajadores de la salud. Estudio del síndrome de Burnout en hospitales públicos de la ciudad autónoma de Buenos Aires. Rev Hosp Mat Inf Ramón Sardá; 19(4): 167-172.

Anexos.

Anexo I.

Gráfico 1: Distribución del personal del servicio de Urgencias según los niveles de las dimensiones del síndrome de Desgaste profesional. Policlínico Elena Fernández Castro. Los Palacios. 2015.



Fuente: Tabla 6 (Ver Anexo IX)

Anexo II.

Tabla 1: Distribución del personal del servicio de Urgencias según las variables sociodemográficas. Policlínico Elena Fernández Castro. Los Palacios. 2015.

Variab les	Categorías	Cantidad de sujetos	%
Sexo	F	12	70,6
	M	5	29,4
Edad	Hasta 35	5	29,4
	Más de 35	12	70,6
Estado civil	Casado	7	41,2
	Divorciado	2	11,8
	Soltero	5	29,4
	Unión consensual	3	17,6
Total	sujetos	17	100

Fuente: Cuestionario de datos sociodemográficos y profesionales.

Tabla 2: Distribución del personal del servicio de Urgencias según las variables profesionales. Policlínico Elena Fernández Castro. Los Palacios. 2015.

Variable	Categorías	Cantidad de sujetos	%
Profesión	Enfermero	13	76,5

	Médico	4	23,5
Tiempo de experiencia en la profesión	Corto	7	41,2
	Mediano	4	23,5
	Largo	6	35,3
Tiempo de experiencia en el servicio	Corto	4	23,5
	Mediano	10	58,8
	Largo	3	17,6

Fuente: Cuestionario de datos sociodemográficos y profesionales.