



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS**

**ESTUDIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE**

**ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL Y EL**

**HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ - 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO**

**DENTISTA**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: ESPINOZA LI, CLAUDIA GABRIELA**

**ASESOR: CD. JUAN CARLOS GUTIEREZ PAREDES**

**LIMA, PERÚ**

**2017**

A mis padres que me brindaron su apoyo incondicional para alcanzar esta meta propuesta, a mis hermanos por estar siempre presentes, la familia Hurtado-Medina por su amistad y en memoria de mi abuela Nelly que me motivo a estudiar esta carrera profesional

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesor Dr. Juan Carlos Gutiérrez Paredes que me estuvo apoyando en lo que necesitaba, haciendo las correcciones necesarias del estudio

Al Dr. Juan Julián Martínez por todo el apoyo brindado para la realización de este estudio

Al Dr. Cesar Gómez Torres que siempre se mostró comprometido en el desarrollo del estudio en su institución también extendo mi agradecimiento a cada uno de los estomatólogos que forma parte de este estudio brindándome su tiempo

## RESUMEN

La finalidad del presente estudio fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout así como la de las dimensiones que lo conforman en el personal del servicio de estomatología del Hospital Militar Central del Perú y del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el año 2017 se analizaron factores como género, estado civil, número de hijos, el tiempo laboral, la situación laboral, el número de instituciones en las que laboran y la satisfacción laboral de los encuestado la muestra consto de 46 estomatólogos de ambos hospitales, es un estudio descriptivo y de corte transversal. Se realizó una encuesta en la que se solicitó los factores ya mencionados y llenar la encuesta propia de la identificación del síndrome de burnout que desarrollo Maslach y que lleva por nombre Maslach Burnout Inventory; los resultados obtenidos fueron para la prevalencia del síndrome de burnout si se presentó en un 4,4% de la población, para las dimensiones propias del Síndrome de Burnout que son tres el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el nivel los datos encontrados fueron 13,1%, 13,1% y 76% respectivamente en el nivel medio se encontraron datos de agotamiento emocional de 17,4%, despersonalización de 28,2% y realización personal de 13% y por ultimo para el nivel bajo se hallaron datos de agotamiento emocional de 69,5%, despersonalización de 58,7% y realización personal de 10,9%.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout; agotamiento emocional; despersonalización; realización personal; estomatólogos.

## ABSTRACT

The purpose of the present study was to determine the prevalence of Burnout Syndrome as well as the dimensions that make up the staff of the stomatology service of the Central Military Hospital of Peru and the Central Hospital of the Air Force of Peru in the year 2017 gender, marital status, number of children, working time, labor status, number of institutions in which they work and job satisfaction of the respondents, the sample consisted of 46 stomatologists from both hospitals, is a descriptive and of cross-section. A survey was carried out in which the factors already mentioned were filled out and the Maslach burnout syndrome identification survey, Maslach Burnout Inventory; the results obtained were for the prevalence of burnout syndrome if presented in 4,4% of the population, for the dimensions of the burnout syndrome, which are three emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment at the level the data found were 13,1%, 13,1% and 76%, respectively, in the middle level were found data of emotional exhaustion of 17,4%, depersonalization of 28,2% and personal fulfillment of 13% and finally for the low level were found data of emotional exhaustion of 69,5% depersonalization of 58,7% and personal fulfillment of 10,9%.

Key words: Burnout síndrome; emotional exhaustion; depersonalization; personal fulfillment; stomatologists.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
ÍNDICE DE FOTOGRAFIAS	
INTRODUCCIÓN	15
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema principal	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo principal	19

1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación de la investigación	20
1.4.1. Importancia de la investigación	20
1.4.2. Viabilidad de la investigación	21
1.5. Limitaciones del estudio	21
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.2. Bases teórica	26
2.2.1. Definición	26
2.2.2. Etiología del síndrome de burnout	30
2.2.3. Dimensiones del síndrome de burnout	32
2.2.4. Síntomas del síndrome de burnout	32
2.2.5. Consecuencias del síndrome de burnout	33
2.2.7. Factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout	34
2.2.9. Instrumento de evaluación del síndrome de burnout	39
2.2.10. Prevención del síndrome de burnout	41
2.3. Definición de Términos	42
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>43</b>
3.1. Variables, definición conceptual y operacional	43
3.1.1 Variables	43

3.2. Operacionalización de variable	44
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	<b>45</b>
4.1. Diseño metodológico	45
4.2. Diseño muestral	45
4.2.1. Población	45
4.2.2. Criterios de inclusión	46
4.2.3. Criterios de exclusión	46
4.2.4. Muestra	46
4.3. Técnica de recolección de datos	46
4.3.1. Técnica de recolección de datos	46
4.3.2. Instrumento de recolección de datos	46
4.3.3. Procedimiento de recolección de datos	48
4.4. Técnicas de procesamiento de la información	48
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.	48
4.6. Aspectos éticos	49
<b>CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSION</b>	<b>50</b>
5.1 Análisis descriptivo, tabas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas, etc.	50



5.2 Análisis inferencias, pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas, de correlación, de regresión u otras.	66
5.3 Discusión	75
Conclusiones	84
Recomendaciones	85
Fuentes de información	86
<b>ANEXOS</b>	94
<b>ANEXO 01: Carta de presentación</b>	95
<b>ANEXO 02: Constancia de desarrollo de la investigación</b>	94
<b>ANEXO 03: Consentimiento informado</b>	99
<b>ANEXO 04: Instrumento de recolección de datos</b>	101
<b>ANEXO 05: Matriz de consistencia</b>	103
<b>ANEXO 06: Fotografías</b>	104

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla N° 1.</b> Síndrome de burnout en personal del Servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo de febrero del 2017.	50
<b>Tabla N° 2.</b> Frecuencia y porcentaje en relación al género	52
<b>Tabla N° 3.</b> Frecuencia y porcentaje de satisfacción salarial	54
<b>Tabla N° 4.</b> Frecuencia y porcentaje en relación al estado civil	56
<b>Tabla N° 5.</b> Frecuencia y porcentaje del Número de Hijos del personal del servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	58
<b>Tabla N° 6.</b> Frecuencia y porcentaje del Tiempo Laboral del personal del servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	60
<b>Tabla N° 7.</b> Frecuencia y porcentaje de la Situación Laboral del personal del servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	62
<b>Tabla N° 8.</b> Frecuencia y porcentaje del Número de Instituciones en la que labora el personal del servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	64

<b>Tabla N° 9.</b> Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal del Servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo de febrero del 2017.	66
<b>Tabla N° 10.</b> Prevalencia del agotamiento emocional en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	69
<b>Tabla N° 11.</b> Prevalencia de la despersonalización en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	71
<b>Tabla N° 12:</b> Prevalencia de la realización personal en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	73

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico N° 1.</b> Síndrome de Burnout en personal del Servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo de febrero del 2017.	51
<b>Gráfico N° 2.</b> Frecuencia y porcentaje en relación al género	52
<b>Gráfico N° 3.</b> Frecuencia y porcentaje de satisfacción salarial	55
<b>Gráfico N° 4.</b> Frecuencia y porcentaje en relación al estado civil	57
<b>Gráfico N° 5.</b> Frecuencia y porcentaje del Número de Hijos del personal del servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	59
<b>Gráfico N° 6.</b> Frecuencia y porcentaje del Tiempo Laboral del personal del servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	61
<b>Gráfico N° 7.</b> Frecuencia y porcentaje de la Situación Laboral del personal del servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	63
<b>Gráfico N° 8.</b> Frecuencia y porcentaje del Número de Instituciones en la que labora el personal del servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	65

<b>Gráfico N° 9.</b> Prevalencia del síndrome de burnout en personal del Servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo de febrero del 2017.	68
<b>Gráfico N° 10.</b> Prevalencia del agotamiento emocional en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú.	70
<b>Gráfico N° 11.</b> Prevalencia de la despersonalización en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú	72
<b>Gráfico N° 12.</b> Prevalencia de la realización personal en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y en el Hospital de la Fuerza Aérea del Perú.	74

## ÍNDICE DE FOTOGRAFIAS

	Pág.
<b>Fotografía N° 1.</b> Hospital Militar Central	104
<b>Fotografía N° 2.</b> Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú	105
<b>Fotografía N° 3.</b> Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú	106

## INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es un factor importante en todas las instituciones que brindan servicios de salud, pero muchas veces se le da poca importancia a la salud de los colaboradores de dichas instituciones y esto se encuentra directamente relacionado con la calidad de servicio que se ofrece.

El estrés laboral que se presenta en el ambiente en el que desarrolla el profesional lo afecta de forma mental y física originando alteraciones en su desempeño generando una calidad de servicio baja. Múltiple autores definen al síndrome de burnout como una epidemia, esta enfermedad se origina al estar expuesto al estrés de forma crónica ocasionando alteraciones de la conducta y de las actitudes del profesional esta entidad afecta mayormente a los individuos que laboran en el área de la salud. Y llega a generar que en el profesional conductas irritables, apáticas, falta de motivación, falta de tolerancia para con el usuario y para con su entorno laboral.

La mayoría de los estudios sobre el Síndrome de Burnout se han realizado en profesionales como médicos, enfermeras, docentes y estudiantes que cursan los últimos años de la carrera profesional, sin embargo, existe un vacío en cuanto al estudio en los cirujanos dentistas que también estamos sometidos a una carga de estrés elevado en el ambiente laboral. Este es el motivo por el que se realiza el estudio para identificar la prevalencia y realizar las correcciones necesarias para disminuir el riesgo de padecer el síndrome.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

El Síndrome de Burnout o síndrome del desgaste emocional empezó a investigarse a fondo a inicios de los años 70, el Dr. Herbert F. introdujo el término al identificar que los compañeros del hospital en el cual laboraba al cabo del primer año de trabajo presentaban desgano. Fue Susana Jackson quien ahondo en el tema exponiendo tres dimensiones de dicha patología como son: cansancio emocional, falta de realización personal y la despersonalización.<sup>1</sup>

Los individuos más afectados por esta enfermedad son las personas que se desempeñan en el área de la salud pues ellos se encuentran en contacto directo con los pacientes y forman relaciones interpersonales entre ellos es por este motivo que los médicos, estomatólogos, obstetras, enfermeras, tecnólogos médicos, etc. Tienen predisposición a que se desarrolle el síndrome.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud está definida como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de afecciones y enfermedades. En tal motivo es una patología demás resaltante pues se ve afectación de la salud en sus tres niveles e influye en el desempeño en el marco laboral.

Hay una gran variedad de investigaciones cuyo enfoque primario es el personal de salud, puesto que son personas que presentan más riesgo a desarrollar la enfermedad, es una patología poco conocida y está ubicada en la Clasificación



Internacional de Enfermedades (CIE 10) en el grupo de Problemas relacionados con el desgaste profesional con código Z73.0.

La investigación de esta patología en el Perú no se ha realizado de manera profunda esto genera un desconocimiento de esta condición en el sector salud (médicos, enfermeras, tecnólogos médicos entre otros profesionales) son los que tienden a desarrollar la patología.<sup>2</sup>

Desde el año 2000 al 2010 se realizó una revisión meta analítica sobre el Síndrome de Burnout en América Latina, en Perú se hallaron solo 3 artículos relacionados para formar parte del estudio, no hay estadísticas precisas de la preponderancia de este síndrome en nuestro país.<sup>3</sup>

Los estomatólogos se encuentran en la comunidad de profesionales que se desempeñan en el ambiente de la salud y se desarrollan en contacto directo con los pacientes, los individuos que acuden a consulta muchas veces comparten sus problemas y molestias generando en el estomatólogo un incremento en el estrés asistencial haciéndolo más propenso a progresar en la enfermedad.

Entre las características más resaltantes se encuentra la despersonalización que se describe como el desarrollo de aptitudes y conductas negativas ocasionando esto a su vez disminución en la capacidad y desempeño laboral.

En la práctica clínica de la labor del estomatólogo se observan características que nos vuelven propensos a desarrollar problemas de salud en el ámbito físico y mental, al encontrarnos en contacto con diversos equipos y materiales necesarios para desarrollar los tratamientos estamos exponiéndonos a múltiples riesgos

laborales entre ellos el contacto con agentes del tipo infecciosos; los cuales provocan el aumento del estrés junto a otros factores con los que debemos lidiar como la exigencia de los pacientes en cuanto a la realización de los trabajos en relación al tiempo, el ambiente expuesto al ruido, en muchas ocasiones un ambiente con insuficiente iluminación y ventilación en el consultorio.

Una de las consecuencias de las alzas en los niveles del estrés genera el desarrollo del Síndrome de Burnout que fue estudiado inicialmente en 1974 y en ese mismo año se identificó que la población con mayores riesgo son las que laboran en el rubro de sanidad debido al encontrarse en contacto directo con los usuarios.

Es por este motivo que debemos prestar atención a los posibles signos del Síndrome de Burnout en nuestro personal con la finalidad de realizar los cambios necesarios y disminuir de esta forma el nivel de la enfermedad y brindar una mejor atención en cuanto a calidad.<sup>4</sup>

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout entre el personal de Estomatología del Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú?

¿Cuál es el nivel de despersonalización en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú?

¿Cuál es el nivel de realización personal en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo principal**

Identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal del Servicio de Estomatología del Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el periodo de febrero del 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de agotamiento emocional en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Identificar el nivel de despersonalización en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

Identificar el nivel de realización personal en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Importancia de la investigación**

El Síndrome de Burnout es un trastorno que ha tomado relevancia entre los profesionales del ambiente de la salud, son pocas las investigaciones que se han desarrollado en el Perú y la mayoría están enfocados en los profesionales médicos y enfermeros. El trabajo presentado es uno de los primeros en investigar la enfermedad enfocada netamente al área estomatológica.

En estudios realizados en Latinoamérica se identificaron que las personas que están en comunicación directa con otros individuos como es el caso del personal del ambiente de la salud presentan mayor incidencia a progresar en la enfermedad, algunos de los rasgos que se presentan como consecuencia del Síndrome de Burnout son la fatiga emocional, el trato de forma fría e indiferente y despersonalizada hacia las demás personas, un sentimiento inadecuado relacionado al puesto de trabajo y a las tareas que desempeñan junto a la percepción de no haber realizado logros personales y laborales.

Es debido a todas estas características que tuve la motivación de realizar el presente estudio pues la estomatología es una profesión cuya base se haya en las relaciones interpersonales que se forman entre el estomatólogo y el paciente, si el estomatólogo progresa al desarrollo de la patología se tornará un profesional

frio y despersonalizado impidiendo que se fomente una relación cordial y atenta con su paciente.

La investigación brindará conocimientos relacionada a la salud y a la calidad del servicio que ofrecen los estomatólogos que desempeñan labores en el departamento de estomatología de estos dos hospitales de las fuerzas armadas del Perú.

Los beneficios que brindará son una nueva visión de la preponderancia del Síndrome de Burnout en el personal del departamento de estomatología tanto del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú como del Hospital Militar Central, los beneficiados serán los asegurados en dichas instituciones ya que se le brindara una atención de mayor calidad con un trato ameno y agradable, disminuyendo así el grado de estrés causados en los asegurados que van a la consulta dental.

#### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

El presente estudio presenta la viabilidad necesaria para llevarse a cabo, ya que el investigador cuenta con el tiempo adecuado para realizar el trabajo de campo y se dispone de los medios financieros, materiales y humanos esenciales para llevar a cabo la investigación.

#### **1.5. Limitaciones del estudio**

El estudio no presenta limitaciones puesto que se cuenta con el presupuesto necesario, el investigador cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollar el estudio y se tienen los permisos de las entidades que conformaran parte del estudio.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL**

Castañeda E, García J *et al*, 2013. Realizado en México se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal la población de estudio consta de 203 profesionales, se utilizó una ficha de identificación y el Maslach Burnout Inventory- Human Services Survey (MBI-HS). Se llevó a cabo un análisis inferencial realizaron mediante SPSS 15.0. La frecuencia del Síndrome de Burnout fue de 52,2% hallando niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización y bajos niveles de realización personal. En conclusión el Síndrome de Burnout fue frecuente en un 52,2% en los odontólogos y en cuanto a los factores de riesgo asociados el 20,3% tenía hijos mientras el 79,3% no lo tiene y el 42% pertenece al sexo masculino.<sup>4</sup>

Castañeda E. García J, 2013. El estudio se realizó bajo un enfoque observacional, descriptivo y transversal. La población de estudio fue 138 se les aplicó el Maslach Burnout Inventory- Human Services Survey. Se concluye que el Síndrome de Burnout es frecuente en el 52% de personal odontólogo, los principales factores de riesgo son género, edad, ser especialista, el 79% de la población presenta contratación definitiva y el 21% contratación temporal, el 76,8% presentó pareja estable y el 39,1% labora en otro institución.<sup>5</sup>

Calvache S. *et al*, 2013. La finalidad del estudio fue identificar los factores que predisponen el desarrollo del síndrome de burnout fue realizado en el programa de

odontología de la Universidad del Valle, en relación al material y métodos se realizó un estudio de tipo transversal participaron del estudio 90 estudiantes matriculados en la institución en el programa de odontología, se les aplicó el test de MBI este consta de 22 ítems. Los resultados muestran que el 42% de la población es del sexo masculino. Como conclusiones la carga académica es un factor predisponente sobre todo en la subescala de despersonalización y se manifiesta al culminar la carrera universitaria.<sup>6</sup>

Gómez C.*et al.* 2014. En el estudio se utilizó una muestra de 68 encuestados, brindando como resultados para la dimensión de agotamiento emocional en el nivel bajo de 36,7%, en el nivel medio el 25% y en el nivel alto 38,3%, en relación a la despersonalización los resultados fueron de 57,4% para el nivel bajo, 27,9% para el nivel medio y 14,7% para el nivel alto y por último en la dimensión de realización personal obtuvieron porcentajes de 61,8% para el nivel bajo, 26,5% para el nivel medio y 11,8% para el nivel alto.<sup>7</sup>

Rojas P., 2014. En el estudio realizado en el Hospital de la Misericordia en Bogotá – Colombia, el grupo de estudio constó de 40 encuestados entre estudiantes de pregrado, residentes y docentes del área de odontopediatría. Los resultados obtenidos son para la dimensión de cansancio emocional alto 22,5%, medio 57,5% y bajo 20%, en cuanto a la despersonalización alto tuvo un porcentaje de 15%, medio de 37,5% y bajo de 47,5%, y en cuanto a realización personal nivel alto 70%, medio 20% y bajo de 10%. La prevalencia en cuanto al Síndrome de Burnout sí fue 95% y no el 5%. La frecuencia en cuanto al sexo de los encuestados fueron

75% sexo femenino y 25% del sexo masculino, la frecuencia en relación al estado civil de casados el 10%, divorciado el 5%, en unión civil fue el 15% y solteros fueron 70%. La frecuencia del tiempo de trabajo fue considerados en los ítems de menos de un año, un año y más de un año con resultados de 57,5%, 15% y 27,5% respectivamente.<sup>8</sup>

Anaya A, 2015. Llevo a cabo un estudio del Síndrome de Burnout en dentistas en España en la que participaron como muestra 1913 encuestados, siendo varones el 46% y mujeres el 54% otro resultado que resalta Anaya en su estudio fue el nivel alto y muy alto del burnout que corresponden a un 29% y 6% respectivamente.<sup>9</sup>

Carballo R, Román J, Rosado Y, Rosado Y, 2014. La investigación fue desarrollado en la ciudad de Caracas – Venezuela, se hizo un estudio descriptivo - analítico de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron: entrevista, cuestionario y escala sintomática de estrés e IBM. Los resultados hallados fueron el 31,8% de los encuestados presentaba un nivel alto de agotamiento emocional el 54,5% medio y el 13,6% bajo en cuanto a la despersonalización el 9,0% se encuentra en un nivel alto el 22,7% medio y el 15% bajo. El estudio muestra pruebas estadísticas de discrepancias altamente significativas ( $p < 0,01$ ).<sup>10</sup>

Pallavi V, 2016. El estudio fue realizado en la India y tuvo como objetivo identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout entre los dentistas, el total de la muestra fue de 116 dentistas que fueron seleccionados al azar, el dato más relevante que nos brinda este estudio es el de la prevalencia del Síndrome de Burnout alto que corresponde al 5,15% de la muestra. Este estudio fue de corte transversal.<sup>11</sup>



### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

Bedoya A *et al.* 2008. realizó un estudio en 60 estomatólogos 30 del Hospital Naval y 30 del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, dando resultados para la categoría de cansancio emocional de 17 personas nivel bajo, 7 nivel medio y 6 nivel alto mientras que para la despersonalización se hallaron resultados de 15 para el nivel bajo, 11 para el nivel medio y 4 para el nivel alto. Se realizó un estudio de tipo descriptivo.<sup>12</sup>

Salazar A. 2015. Llevó a cabo un estudio en los docentes de la escuela de estomatología de la Universidad Privada Antenor Orrego se planteó un estudio de tipo observacional, transversal y descriptivo. La muestra constó de 67 odontólogos. El Síndrome de Burnout fue medido mediante el Maslach Burnout Inventory, los resultados fueron en el Nivel de Síndrome de Burnout el área más afectada fue realización personal con un 96.88%. Según el sexo masculino en 44 docentes encontramos un nivel alto de realización personal con un 100% en contraposición al sexo femenino que consto de 18 docentes obtuvieron 90%; los encuestados solteros con 21 docentes se ubicaron en el nivel alto de realización personal con el 100% y 38 docentes casados se obtuvo 97,44%. Hallaron que 60 docentes con  $\leq 20$  horas de trabajo predomino el nivel alto de realización personal en un 97,77%. Según área de desempeño 37 docentes del área de rehabilitación oral se ubicaron en el nivel alto de realización personal en un 97,37% mientras que el área de cirugía obtuvo un 96,15%. Según institución de trabajo 53 docentes

que laboran en dicha institución se encontró en el nivel alto de realización personal con un 96,36%.<sup>13</sup>

Ibárcena L. 2016. Realizó un estudio en odontólogos de la ciudad de Juliaca planteó un estudio cuantitativo de tipo causal transversal. La población de estudio constó de 48 odontólogos, El Síndrome se presenta a niveles altos en 5 profesionales con manifestaciones agudas y el deterioro a nivel de Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal inadecuado; con nivel medio son 33 investigados los cuales presentan desgaste y frustración en el centro laboral; así como fatiga y presencia de stress. Se observa 48 investigados con niveles bajos, es decir presentan ciertas manifestaciones del Síndrome de Burnout de forma esporádica.<sup>14</sup>

## **2.2. Bases teórica**

### **2.2.1. Definición**

El estrés laboral se refiere a las respuestas físicas y de comportamiento que se manifiestan hacia las presiones ocasionadas en el ambiente laboral, estas respuestas se mantienen por periodos de tiempo corto.<sup>14</sup>

En los últimos 40 años del Siglo XX se estudiaron las consecuencias del síndrome en el ámbito emocional en tal motivo se acuña el termino Burnout, haciendo referencia al síndrome que se desarrolla por presentar periodos de estrés en periodos de tiempo prolongados.<sup>3</sup>

No obstante, no todo estrés se transforma en burnout esto dependerá mucho de cómo se manejan los cuadros de estrés que se generan a causa de la carga

laboral y dependerá también de los métodos que tienen los empleadores para disminuir los niveles de estrés.<sup>20</sup>

El Síndrome de Burnout presenta múltiples problemas a la salud mental y física afectando la calidad de vida de forma individual, familiar y en el desenvolvimiento del ámbito laboral. Actualmente han surgido cambios en la sociedad en los aspectos culturales, sociales, económicos y tecnológicos y estos a su vez afectan el ámbito psicosocial del trabajador y la productividad de la empresa en la que labora es por este motivo que se considera una enfermedad ocupacional.<sup>19</sup>

La organización mundial de la salud incorpora en 1992 el Síndrome de Burnout como un factor de riesgo para la salud y lo define como un tipo de estrés laboral que afecta específicamente a los profesionales que trabajan en contacto directo con los beneficiados de su trabajo.<sup>27</sup>

Para Freudenberger es la sensación de fracaso y agotamiento permanente resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo.<sup>14</sup>

Las personas que trabajan ayudando a otras personas, según freudenberger son profesionales que sentirán una presión interna para trabajar y brindar ayuda incluso pueden llegar a una forma excesiva para que el síndrome se desarrolle debe estar presente el aburrimiento y la monotonía en el ambiente laboral.

Edelwich lo considera una pérdida constante de idealismo, energía y propósito propio de los trabajos que brindan apoyo asistencial.<sup>15</sup>

- Fases del síndrome según Edelwich y Brodsky:

a.-Etapa de idealismo y entusiasmo: primera etapa en la que el individuo presenta energía en alto nivel, expectativas no realistas de él mismo. El individuo tiende a realizar trabajo voluntario llegando al punto de la sobrecarga laboral. Al final de esta etapa la persona desarrolla sentimientos de frustración como consecuencia, ya que las expectativas que tenía al inicio difieren mucho en cuanto a la situación laboral actual.

b.-Etapa de estancamiento: el individuo disminuye las actividades que desarrollaba a causa de las expectativas irreales que tenía, perdiendo el idealismo y el entusiasmo.

c.-Etapa de apatía: es una etapa importante para el desarrollo del Síndrome de Burnout, la frustración de las expectativas orientan al individuo a la paralización de sus actividades, generando apatía y disminución de interés hacia las otras personas, es en esta etapa que se dan el cambio a nivel emocional, físico y de comportamiento. Es la etapa en la cual el individuo como mecanismo de defensa al estrés generado empieza a evitar el contacto con los pacientes, tiende a faltar a su centro de labores.

d.-Etapa de distanciamiento: el profesional se encuentra cansado, frustrado y “quemado” por el trabajo, genera sentimientos de vacío total ocasionando desvalorización profesional. Al perder el entusiasmo el individuo desarrolla el pensamiento que aunque su trabajo no es el adecuado porque le provoca displacer no lo abandona pues la única motivación que tiene es la del incentivo económico y justifica así la pérdida de satisfacción profesional.<sup>22</sup>

Batista y algunos colaboradores definen el Síndrome de Burnout como un problema de salud pública ya que se ve alterada la salud mental y física este síndrome genera una baja en el sistema autoinmune ocasionando enfermedades infecciosas y lo convierte en un factor de riesgo para enfermedades de tipo cardiovasculares como la hipertensión arterial, la aterosclerosis e incluso en infarto agudo de miocardio.<sup>17</sup>

Maslach y Jackson en el año 1981 lo definen como agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal ocasionada en profesionales cuya labor está enfocada en ayudar a otras personas.

a.-Agotamiento emocional: Sentimientos de que los recursos emocionales y físicos se han esfumado

b.-Cinismo: Punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo.

c.-Baja realización personal: Pobre sentido de logro, sentimiento de incompetencia y baja auto eficiencia.

Acuerdos entre expertos sobre Síndrome de Burnout

Se han planteado múltiples definiciones a lo largo de estos 40 años. Pero la Sociedad Española de Cuidados Paliativos (SECPAL) en el 2008 concluye que hay 4 acuerdos entre los expertos del síndrome de burnout.

1.- Se produce en el medio laboral.

2.- Está asociado a la calidad de las interacciones que hay se producen

3.- Tiene relación con el desgaste profesional al apoyar a los pacientes, clientes y alumnos.

4.-Los profesionales más afectados laboran en el sector salud y educación.<sup>14</sup>

### **2.2.2. Etiología del síndrome de burnout**

Gil Monte y Peyro (1997) describe que el síndrome de burnout es resultado de la combinación de múltiples variables físicas, psicológicas y sociales.

Entre las principales causas del Síndrome de Burnout se encuentran el aburrimiento, el estrés, el bajo desarrollo de la carrera profesional, trabajos en turnos, usuarios problemáticos.

En cuanto a los profesionales de salud, al estar en contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte se suman como factores para desarrollar el síndrome.<sup>28</sup>

Se define como un proceso multifactorial y complejo

#### **1.- El aburrimiento y estrés**

Los profesionales se enfocan al 100% en su carrera y se entregan por completo a ella, sobre todo los profesionales de salud cuya misión está enfocada a aliviar el dolor de los pacientes, se enfocan tanto en su trabajo que terminan estresados y gastados.<sup>29</sup>

Pines y col. Limitan el síndrome de burnout a personal asistencial y son ellos quienes introducen los términos de aburrimiento y tedio a diferencia de las carreras que no tienen un enfoque humanista. Ambos términos el tedio y el aburrimiento son equivalentes cuando el síndrome es consecuencia de la insatisfacción laboral.<sup>23</sup>

#### **2.- Crisis en el desarrollo de la carrera profesional**

Muchos profesionales tienden a involucrarse en los malestares, problemas y situaciones de los demás con la finalidad de brindar apoyo y ayuda, esto genera que empiece a cargar con los dolores y sufrimientos ajenos incluso llegando a dejar de pensar en el mismo, cuando una persona no llega a solucionar los problemas empieza a sentir sensación de impotencia y fracaso profesional.

### **3.- Condiciones económicas bajas**

El sentimiento que embarga al trabajador sobre si su salario está acorde con su desempeño laboral tomando en cuenta el conocimiento, labor que desempeña, horas que labora en la institución.

### **4.- Sobrecarga de trabajo**

Este factor está relacionado a la auto exigencia de los trabajadores, todos nos juzgamos y evaluamos constantemente, hasta llegar a una opinión aceptable de nosotros mismos, si esta característica está ausente el individuo tiende a sufrir baja autoestima, desvalorización e incluso la autoimagen de fracasados y aunque traten de mil y un maneras de cambiar esta imagen todo les parece insuficiente para los beneficiarios de su trabajo.<sup>29</sup>

### **5.- Aislamiento**

Este fenómeno afecta gravemente a los individuos tanto en su vida laboral como personal, imposibilita a la persona a desarrollarse social, emocional y académica, impide que el individuo puede trabajar en equipo privándolo así de laborar en un ambiente adecuado.

### **2.2.3. Dimensiones del síndrome de burnout**

Maslach y Jackson en 1996 determinan tres dimensiones importantes:

#### **1.- Agotamiento emocional**

Lo describen como el agotamiento o cansancio que se manifiesta de forma psíquica y física o también una combinación de ambas.<sup>22</sup>

#### **2.- Despersonalización**

Se define como sentimientos negativos y actitudes frías y distantes hacia las demás personas sobre todo enfocado en las personas que se ven beneficiados de trabajo desempeñado así como a las personas que laboran cerca de él impidiendo que se dé el trabajo en equipo algunas características de un profesional despersonalizado son la irritabilidad, la ironía y muchas veces se culpan a los demás de las frustraciones propias y un rendimiento laboral bajo.<sup>20</sup>

#### **3.- Baja realización profesional o personal**

El profesional no puede atender las demandas que se le presentan de forma adecuada. El profesional se vuelve incapaz de soportar la presión y baja autoestima.

Se experimenta sensación de fracaso personal acompañada de la falta de logros personales a causa de estos eventos se observa en la persona síntomas como el absentismo, la impuntualidad, evitación del trabajo y abandono de la profesión que ejerce.

### **2.2.4. Síntomas del Síndrome de Burnout**

Podemos clasificarlos en cuatro grupos:



1.-Emocional: Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia.

2.- Cognitivos: Pérdida de valores, falta de expectativas, pérdida de la creatividad, distracción, cinismo, criticismo.<sup>21</sup>

3.-Conductuales: el paciente nota una conducta despersonalizada, absentismo laboral, poca capacidad de concentración, impulsividad.<sup>24</sup>

4.-Sociales: conflictos interpersonales, aislamiento, malhumor, falta de motivación por el trabajo.<sup>21</sup>

### **2.2.5. Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Se presentan alteraciones cardiovasculares (palpitaciones, hipertensión arterial, etc), Problemas respiratorios (crisis asmáticas, taquipnea, etc), Problemas inmunológicos (mayor frecuencias de infecciones, aparición de alergias, alteraciones de la piel, etc), problemas sexuales (alteraciones en los ciclos menstruales, disminución del libido), Problemas musculares (dolores de espalda, dolor cervical, fatiga, rigidez muscular, etc), problemas digestivos (ulceras gastroduodenal, gastritis).<sup>27</sup>

### **2.2.6. Variables sociodemográficas**

#### **1.-Edad**

Esta variable puede presentar un equilibrio en el Síndrome de Burnout, pues de mayor a menor edad los individuos adquirimos experiencias y madurez emocional ayudando a afrontar presiones laborales que pueden ser tóxicas.

#### **2.- Género**

Maslach y Jackson comprobaron que las mujeres presentan mayores niveles de las dimensiones de agotamiento emocional y baja realización personal debido a que el sexo está ligado a múltiples características relacionadas con el entorno laboral que generan predisposición a desarrollar el síndrome de burnout, mientras los varones tienen niveles altos en la dimensión de despersonalización.<sup>15</sup>

### **3.- Estado civil**

En cuanto a esta variable la gran mayoría de los estudios describen que las personas casadas presentan índices bajos del Síndrome a diferencia de los profesionales solteros, viudos y divorciados que se ven más afectados pero aún no hay resultados concluyentes para esta variable.

### **4.- Número de hijos**

Un porcentaje mínimo de las investigaciones han obtenido relaciones significativas de acuerdo a esta variable sin llegar a un resultado concluyente.<sup>25</sup>

## **2.2.7. Factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout**

### **1.- Factores estresantes:**

#### **a.- Factores intrínsecos al puesto de trabajo**

El ambiente laboral desempeña un papel importante en el desarrollo del Síndrome de Burnout, las condiciones laborales inadecuadas como por ejemplo ruidos, vibraciones, iluminación muy fuerte junto con burocratización pueden generar problemas de estrés laboral. Es importante describir también que si la función que uno desempeña no es reconocida dentro de la institución es lesivo, dificultad en la relación que se da con los compañeros, estas relaciones taxativas son una causa

importante de Burnout. Sentirse parte de un verdadero equipo laboral reduce las posibilidades de que el síndrome se desarrolle.<sup>23</sup>

#### **b.- Rol en la organización**

El rol son un conjunto de expectativas y demandas que se esperan de las personas. El rol es designado y se desempeña en un marco de interacción social.

En el ámbito laboral como en la vida cotidiana todas las personas cumplen un rol este debe estar definido y claro para que así las expectativas y demandas estén de acuerdo con el papel que la persona desempeña originando así que el estrés no se presente.

Los cambios son inherentes en el desarrollo humano pero siempre deben contemplar dos sentidos: intrínseco, que es el grado en el que el trabajo requiere múltiples actividades utilizando para esto talento y habilidades del trabajador mientras que el extrínseco se refiere a condiciones que no están relacionados con la tarea que se desempeña.

#### **c.- Desarrollo de la carrera**

Los ascensos son parte indispensable de la vida profesional estos suponen un sobreesfuerzo a nivel físico y mental también pueden ser considerados insuficientes y muchas veces incluso inexistentes esto genera en el individuo sensación de insatisfacción.

#### **d.- Estructura y clima organizacional**

Un ambiente laboral negativo se puede deber a una inadecuada interacción con los compañeros o supervisores, establecimiento no adecuado en los roles.<sup>25</sup>

### **e.- Fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares**

Leiter en 1990 resalta que la familia cumple un rol importante en la disminución de niveles de estrés y permite a las personas a desarrollar recursos para afrontar situaciones estresantes o negativas, mientras que problemas familiares que causen distorsión de la dinámica normal del hogar muestra predisposición a desarrollar el síndrome de burnout.

### **f.- Características personales**

Los individuos que son muy perfeccionistas y competitivos tienen a idear expectativas grandes lo que los vuelve más propensos a desarrollar el síndrome de burnout. Como características estas personas suelen ser comprometidas, motivadas y con baja capacidad de tolerar la frustración.<sup>23</sup>

## **2.- Factores potenciadores**

### **a.- Los turnos laborales y el horario laboral**

Las profesiones relacionadas al sector salud estas en constante labor a lo largo del día. Llegando muchas veces a abarcar las 24 horas del día, todos los días del año en tal motivo se distribuye las 24 horas del día en tres turnos de trabajo: mañana, tarde y noche. Los turnos nocturnos afectan a los individuos en tres factores los ritmos circadianos, alteración en el ciclo del sueño y en la vida familiar y social.<sup>21</sup>

### **b.- La seguridad y estabilidad en el puesto**

La seguridad y estabilidad laboral es un derecho que todo personal tiene a conservar su puesto de trabajo garantizando así los ingresos de los trabajadores

necesarios para satisfacer sus necesidades como también los ingresos de la institución en la que labora.

#### **c.- La antigüedad profesional**

Se define como el tiempo que una persona lleva laborando en una institución. El síndrome de burnout puede afectar a personas que llevan trabajando muchos años aunque es relativo ya que algunas personas pueden llevar poco tiempo en su centro de labores y desarrollar el Síndrome de Burnout.<sup>26</sup>

#### **d.- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones**

La adquisición de nuevas tecnologías suelen cambiar las tareas y los puestos de trabajo, cambios en los sistemas de los trabajos la estructura organizacional y supervisión de las instituciones. Estos cambios generan nuevos factores estresantes en el ámbito laboral.

#### **e.- Oportunidad para el control**

Las instituciones deben capacitar a sus trabajadores sobre cómo afrontar las actividades que se realizan día a día laborales así como los acontecimientos negativos que ocurren en el ambiente laboral pues estos constituyen factores predisponentes a desarrollar el Síndrome de Burnout.<sup>21</sup>

#### **f.- Las relaciones interpersonales**

Una de las necesidades primarias del ámbito social de todo ser humano es la de relacionarse con otros seres humanos las relaciones interpersonales y grupales propias del ambiente laboral pueden llegar a convertirse en desencadenantes de estrés. Por otro lado la supervisión al personal, el trato hacia los trabajadores

influyen directamente al grado de satisfacción y estrés. La rivalidad entre compañeros, falta de apoyo emocional entre otros es un potencial para el desarrollo del estrés.<sup>25</sup>

#### **g.- El salario insuficiente**

Para los profesionales en la actualidad la mayoría de incentivos no son adecuados y el ascenso laboral es casi inexistente. En la vida profesional muchos trabajadores tienen el mismo cargo, haciendo la misma labor y el sueldo no aumenta adecuadamente. Este sistema no cubre las necesidades del ser humano.<sup>23</sup>

#### **h.- La dirección empresarial puede causar el burnout con ánimo de lucro**

La economía actualmente está enfocada en una economía de costos y no de personas, esto genera que las tareas laborales recaen sobre algunos trabajadores lo que brinda paso al desarrollo del agotamiento emocional. Debido a esto se limita la posibilidad de capacitaciones, contacto con otros profesionales de la misma carrera donde nacen las ideas y resultados esto termina transformándolo en Mobbing.<sup>21</sup>

#### **2.2.8. Factores Predisponentes en la Odontología**

Según Ferreira en 1996 describe que el ambiente laboral en el que se desempeña el odontólogo es una causa para desarrollar el Síndrome de Burnout, pasar todo el día en una sala de 9 metros cuadrados sin posibilidad de comunicarse con otras personas, podría ser un factor estresor, lidiar con pacientes poco colaboradores o que el procedimiento anestésico utilizado en el paciente no

ha generado una analgesia correcta, genera inquietud y fastidio en el paciente e irritabilidad en el estomatólogo.

Humphris y colaboradores en el 2002 aportan a las investigaciones del síndrome de burnout que es una afectación muy común en estomatólogos. El aislamiento profesional, absentismo, predisposición a accidentes laborales, debido a todo esto el contacto con los pacientes, colegas y funcionarios se torna insoportable causando así pérdida de la calidad de vida.

Según Lima y Farias (2005) reportan que se deben realizar más investigaciones sobre la relación síndrome de burnout/estomatología, profundizar en la búsqueda de nuevas variables a evaluar, ya que las manifestaciones no solo se quedan en el ámbito laboral sino que se ven afectados la atención al paciente, la negligencia y la irritabilidad.<sup>18</sup>

### **2.2.9. Instrumento de evaluación del Síndrome de Burnout**

El objetivo primario en todos los estudios de Síndrome de Burnout se basa en identificar el grado de la patología que el individuo presenta ya que partir de esto conoceremos si el nivel del síndrome empieza a ser problemático para el individuo y para la institución en la que labora.

El instrumento más utilizado es el desarrollado por Maslach el cual lleva el nombre de Maslach Burnout Inventory (MBI). El cuestionario a sido traducido en multiples idiomas. En china se llevo a cabo una validadcion del cuestionario cuyo resultado demostro ser valido y confiable.

Consiste en un formato de 22 items y 7 opciones de respuesta con escala tipo likert de 0 nunca, a 6 todos los días para cada reactivo, y mide tres dimensiones del Síndrome de Burnout:

1.-Dimensión de cansancio emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54, se considera alta con una puntuación mayor de 33.

2.-Dimensión de despersonalización: Valora el grado en que cada individuo reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30, se considera alta con una puntuación mayor de 20

3.-Dimensión de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48, se considera baja con una puntuación menor de 33.

Preguntas por escala:

Cansancio Emocional: 1,2,3,6,8,13,14,16,20

Despersonalización: 5,10,11,15,22

Realización personal: 4,7,9,12,17,18,19,21

Las puntuaciones asignadas a las preguntas son:

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2=Una vez al mes o menos

3=Unas pocas veces al mes o menos

4=Una vez a la semana



5= Varias veces a la semana

6= Diariamente.<sup>20</sup>

### **2.2.10. Prevención del Síndrome de Burnout**

La prevención del Síndrome de Burnout está orientada a utilizar métodos cognitivos conductuales, de relajación y autorregulación para así disminuir o eliminar las consecuencias del síndrome, estos métodos permiten que el individuo pueda afrontar mejor los estresores que hay en el trabajo, que desarrolle habilidades para manejar sus emociones y brindarle información para que pueda administrar su tiempo de forma adecuada y así se den mejores relaciones interpersonales.

#### **a.- Individuales**

El individuo debe adoptar hábitos adaptativos para equilibrar los objetivos personales, profesionales y organizacionales, saber manejar nuestras emociones y así equilibrar las áreas indispensable de la vida como son la familia, las amistades, el descanso, el trabajo pero siempre evitando que la profesión absorba estas áreas.

Existen programas que se enfocan en estrategias paliativas cuyo objetivo es adquirir y desarrollar múltiples habilidades para el manejo de las emociones. Algunos ejemplos de estas estrategias son entrenamiento de relajación, manejo de sentimientos de culpa.

#### **b.- Grupal e interpersonal**

Aunque pocos estudios se enfocan en el desarrollo de habilidades sociales para

prevenir el Síndrome de Burnout, una estrategia adecuada es fomentar dinámicas grupales con la finalidad de disminuir el nivel de estrés generado en el horario laboral diario, ofrecer apoyo emocional y evaluar periódicamente a los profesionales para identificar la presencia del síndrome.<sup>27</sup>

### **c.- Organizacional**

Se deben realizar la correcta identificación del Síndrome de Burnout por medio de la evaluación de riesgos psicosociales, se debe promover el trabajo en equipo, definir claramente los roles de cada individuo en la institución para que no haya cabida a las ambigüedades, definir las competencias junto a las responsabilidades de forma clara y precisa.<sup>23</sup>

### **2.3. Definición de Términos**

Absentismo: “Fenómeno característico e inevitable del mundo del trabajo en la cual las conductas de ausencia de los trabajadores originan problemas a la organización”.<sup>30</sup>

Arterioesclerosis: “Enfermedad de tipo vascular en la que se obstruyen las arterias de mediano y gran calibre generando un déficit en el paso de sangre”.<sup>31</sup>

CIE 10: “Clasificación internacional de enfermedades en la que se determina y codifica las enfermedades para una interpretación universal”.<sup>32</sup>

Mobbing: “Hostilidad a la cual es sometida una persona en el ambiente laboral”.<sup>33</sup>

Periodoncia: “Especialidad médico – quirúrgica odontológica que estudia el diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades periodontales”.<sup>34</sup>

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Variables, definición conceptual y operacional**

#### **3.1.1 Variables**

Síndrome de Burnout

Es medido a través de los tres componentes del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

-Agotamiento emocional: Sensación de estar agotado emocionalmente por las expectativas y demandas laborales.

-Despersonalización: Conductas de frialdad y distanciamiento en las relaciones interpersonales.

-Realización personal: Sentido de logro, satisfacción verdadera y duradera por alcanzar una meta.<sup>14</sup>

### 3.2. Operacionalización de variable

Variables	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición	Categorías
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Respuesta a los ítems:1,2,3,6,8,13,14,16,20. Maslach Burnout Inventory	Ordinal	Alto ( $\geq 33$ ) Medio ( 19 - 32 ) Bajo ( $\leq 18$ )
	Despersonalización	Respuestas a los ítems:5,10,11,15,22. Maslach Burnout Inventory	Ordinal	Alto ( $\geq 20$ ) Medio (6 - 19) Bajo ( $\leq 5$ )
	Realización Personal	Respuestas a los ítems:4,7,9,12,17,18,19,21. Maslach Burnout Inventory	Ordinal	Alto ( $\geq 40$ ) Medio ( 34 - 39 ) Bajo ( $\leq 33$ )

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño metodológico**

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, es una investigación observacional, descriptiva y de corte transversal cuya finalidad es la de identificar la prevalencia del síndrome de burnout.

Es observacional porque se realizara la observación directa de la población que es objeto de estudio de la presente investigación.

Es transversal porque la recolección de datos fue realizado en un solo momento acorde con los objetivos planteados en la investigación.

Es descriptivo ya que consistirá en observar un fenómeno sin interferir en el comportamiento del sujeto de estudio.

Es cuantitativo porque todos los datos obtenidos fueron analizados a través de programas estadísticos.<sup>36</sup>

### **4.2. Diseño muestral**

#### **4.2.1. Población**

La población estará conformada por un total de 46 estomatólogos siendo 22 estomatólogos del servicio de estomatología del Hospital Militar Central y 24 estomatólogos del servicio de Estomatología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Se tomara para la investigación a los 46 estomatólogos de ambas instituciones ya que es un grupo de trabajo reducido y manejable por el investigador.

#### **4.2.2. Criterios de inclusión**

-Profesionales Estomatólogos que laboran en el Hospital Militar Central y en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el departamento de Estomatología.

-Estomatólogos que acepten voluntariamente participar en el estudio.

-.Ambos géneros

#### **4.2.3. Criterios de exclusión**

-Estomatólogos que se encuentran destacados a otras instituciones.

-Estomatólogos que no acepten ser parte del estudio.

#### **4.2.4. Muestra**

El presente estudio no requerirá de muestra de estudio porque se trabajara con el total de la población que laboren en ambos hospitales.

### **4.3. Técnica de recolección de datos**

#### **4.3.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica de recolección que se usó en la presente investigación será la entrevista directa del personal que labora en el Servicio de Estomatología de ambos Hospitales.

#### **4.3.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que se utilizará para evaluar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal fue el desarrollado por Maslach que lleva como nombre Maslach Burnout Inventory, este instrumento consta de veintidós items que

evalúan las tres subescalas del Síndrome de Burnout, cada ítems presenta siete opciones que se definen como nunca(0), pocas veces al año o menos(1), una vez al mes o menos(2), unas pocas veces al mes o menos(3), una vez a la semana(4), varias veces a la semana(5) y diariamente(6) cada individuo deberá responder a los 22 ítems eligiendo una de las siete opciones que se le brindan, el instrumento cuenta con validación de expertos. Una vez terminada las encuestas se llevara a cabo el diagnóstico de la patología, se sumaran los puntajes obtenidos de cada uno de los participantes en el caso de la subescala de agotamiento emocional se sumaron los puntajes de las preguntas número 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Para la subescala de despersonalización se procedió con el mismo procedimiento sumando los puntajes de las preguntas 5, 10, 11, 15, 22 y por ultimo para la subescala de realización personal se sumaron los puntajes de las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 para diagnosticar el Síndrome de Burnout los puntajes de agotamiento emocional deben ser mayores a 33, el puntaje de despersonalización debe ser mayor a 20 y por último la puntuación de realización personal debe ser menor a 33.

Se catalogaron cada uno de los puntajes de las subescalas obtenidos de la encuesta y se ubicaron en el rango correspondiente para el agotamiento emocional hay tres rangos Alto ( $\geq 27$  puntos), Medio (19 – 26 puntos) y Bajo ( $\leq 18$  puntos), en cuanto a la despersonalización son Alto ( $\geq 10$  puntos), Medio (6 – 9 puntos) y Bajo ( $\leq 5$  puntos) y para la subescala de realización personal serán Alto ( $\geq 40$  puntos), Medio (34-39 puntos) y Bajo ( $\leq 33$  puntos)

### **4.3.3. Procedimiento de recolección de datos**

Para el desarrollo de esta investigación se llevó a cabo los trámites pertinentes presentando los oficios dirigido a la Directora de la Escuela Académico Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas al Hospital Militar Central y al Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú con la finalidad de obtener la autorización requerida para la ejecución del estudio.

La recolección de datos se realizó en una reunión que organizo el Jefe de Servicio de ambos Hospitales con la totalidad de Estomatólogos y se llevó a cabo en 20 minutos aproximadamente para el llenado de cada encuesta junto al consentimiento informado que fue firmado por los participantes.

### **4.4. Técnicas de procesamiento de la información**

La totalidad de datos obtenidos en el estudio, serán tabulados en el programa Microsoft Excel 2013 para Windows 10. Para posteriormente ser procesado en el Programa Estadístico SPSS en su versión 19. Los porcentajes obtenidos serán graficados en el Programa Microsoft Excel 2013 para Windows 10.

### **4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.**

La totalidad de datos obtenidos en el estudio, fueron tabulados en el programa Microsoft Excel 2013 para Windows 10. Para posteriormente ser procesado en el Programa Estadístico SPSS en su versión 19. Los porcentajes obtenidos fueron graficados en el Programa Microsoft Excel 2013 para Windows 10.



#### **4.6. Aspectos éticos**

El estudio realizado tiene un enfoque netamente epidemiológico por tal motivo se conservaron las normas establecidas en el Código de Ética del Colegio de Odontólogos del Perú, la información obtenida en la investigación fue recolectada de los profesionales estomatólogos y tuvo un uso exclusivo y confidencial. No se expuso a ninguno de los participantes y el manejo de los datos se realizó en estricta discreción y reserva para la protección de los mismos.

## CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSION

5.1 Análisis descriptivo, tabas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas, etc.

TABLA N° 1

**Síndrome de Burnout en personal del Servicio de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y en el Hospital Militar Central**

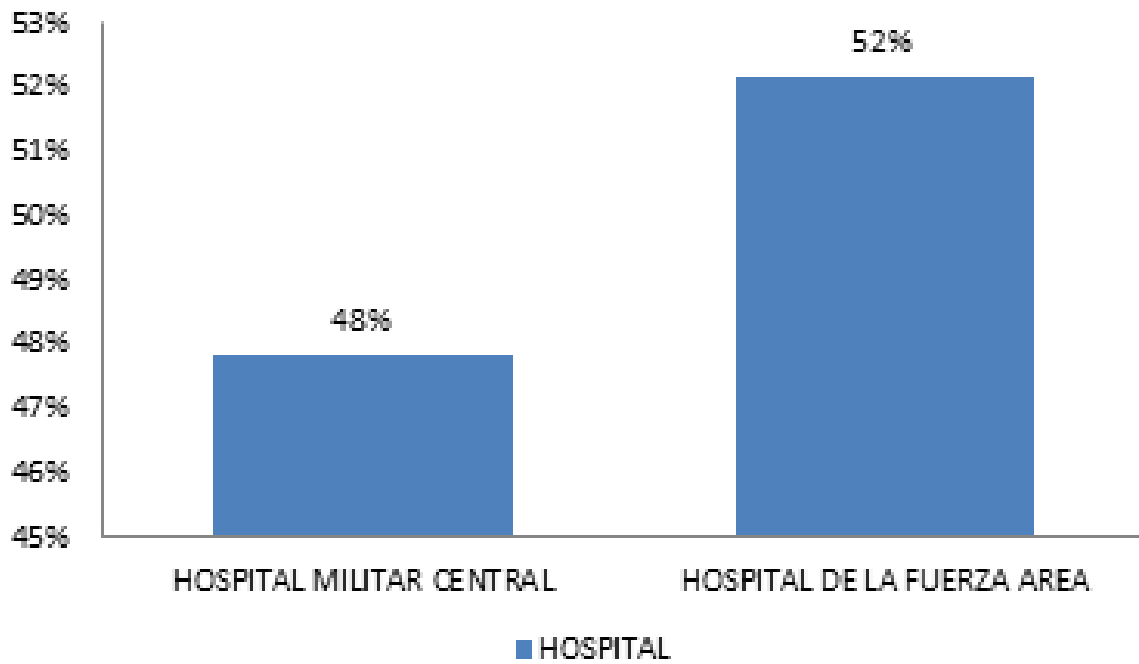
Hospital		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hospital Militar Central	22	47.8%
Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú	24	52.2%
Total	46	100.0%

**Fuente: Propia del Investigador**

Apreciamos que el 47,8% de la población total que participo en el estudio son del Hospital Militar Central mientras que el 52,2% pertenecen al Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

### GRÁFICO N° 1

**Síndrome de Burnout en personal del Servicio de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y en el Hospital Militar Central**



**TABLA N°2**

**Frecuencia y porcentaje en relación al género**

---

	<b>Género</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	37	80.4%
Femenino	9	19.6%
Total	46	100.0%

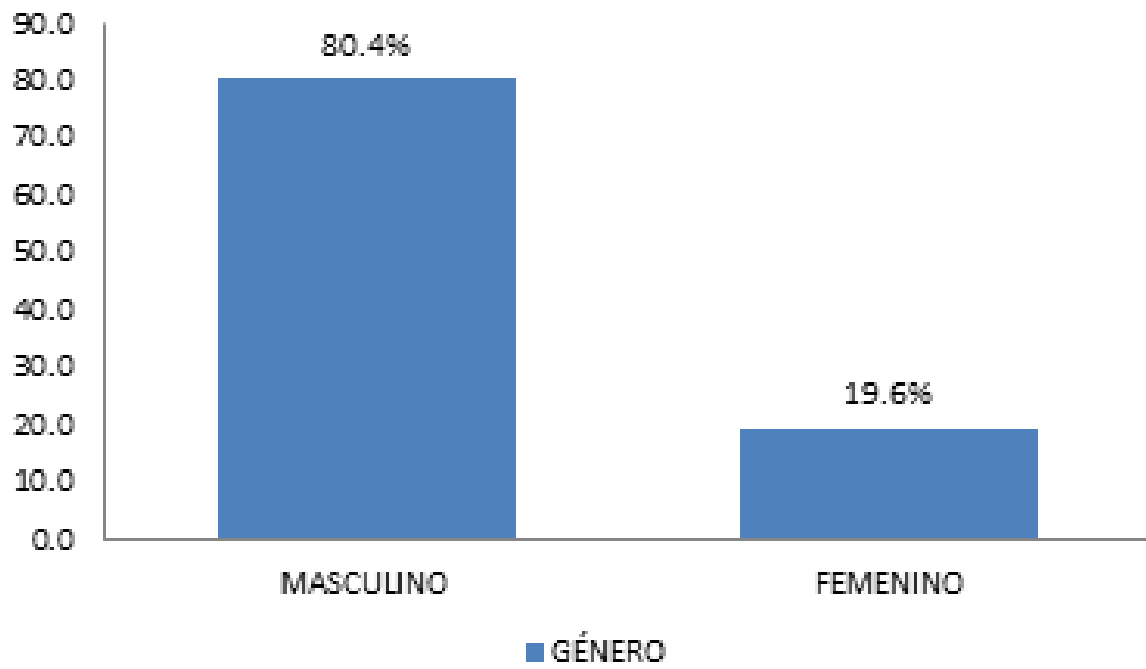
---

**Fuente: Propia del Investigador**

Del 100% de la población de estudio en 80,4% (37) pertenecieron al género masculino mientras que el 19,6% (9) fueron del género femenino.

## GRÁFICO N° 2

### Frecuencia y porcentaje en relación al género



**TABLA N° 3**

**Frecuencia y porcentaje de satisfacción salarial**

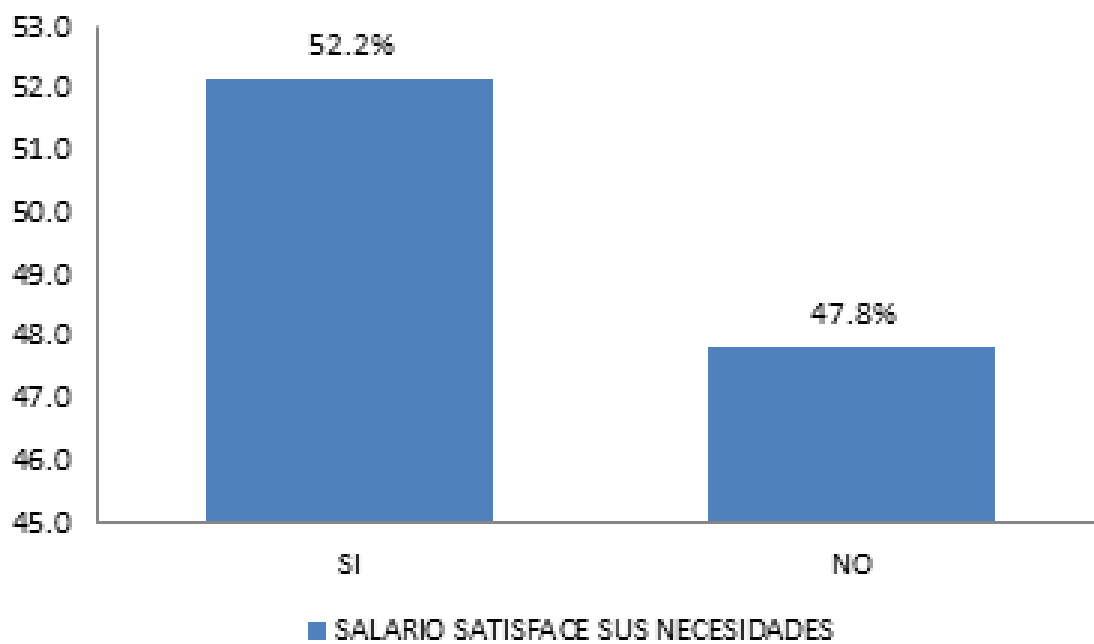
	<b>Satisfacción Salarial</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	24	52.2%
NO	22	47.8%
TOTAL	46	100.0%

**Fuente: Propia del Investigador**

El 52,2% de la población está conforme con su salario pero el 47,8% no lo esta este dato es importante porque hay muchos factores que intervienen en el Síndrome de Burnout siendo uno de ellos un salario que no cubre las necesidades de los trabajadores

### GRÁFICO N° 3

Frecuencia y porcentaje de satisfacción salarial



**TABLA N° 4**

**Frecuencia y porcentaje en relación al estado civil**

	Estado Civil	Porcentaje
Soltero	5	10.9%
Casado	36	78.3%
Conviviente	1	2.2%
Divorciado	4	8.7%
Total	46	100.0%

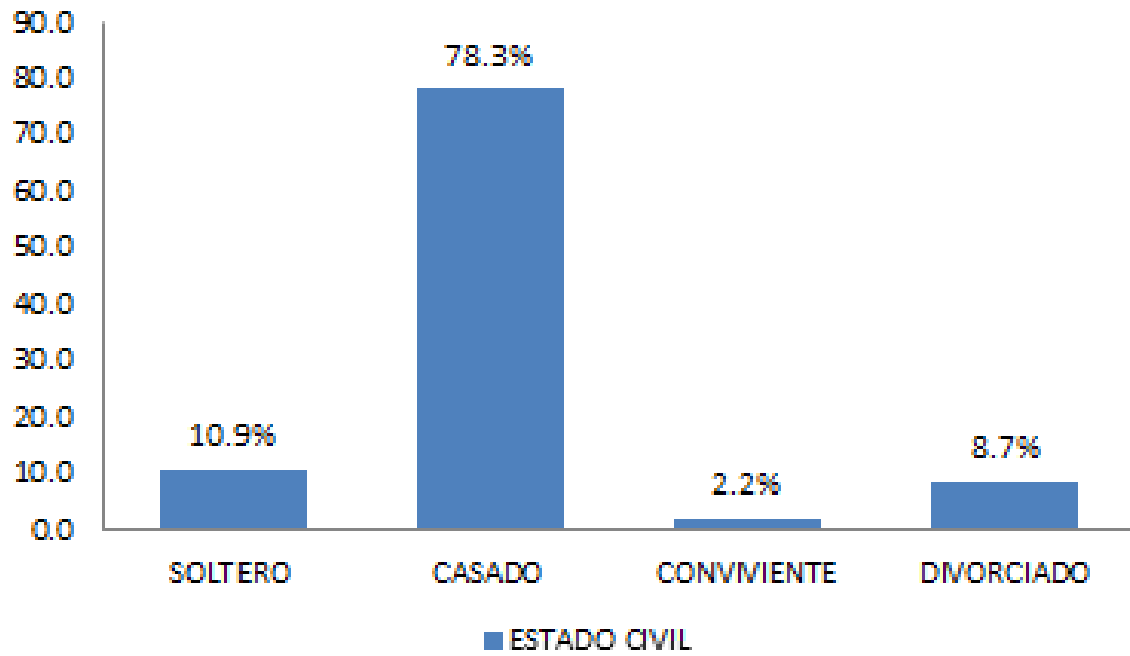
**Fuente: Propia del Investigador**

Identificamos que el 78,3% (36) de los participantes del estudio presentan como estado civil “Casado”, el 10,9% (5) son solteros.



## GRÁFICO N° 4

### Frecuencia y porcentaje en relación al estado civil



**TABLA N° 5**

**Frecuencia y porcentaje del Número de Hijos del personal del servicio de Estomatología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú y el Hospital Militar Central**

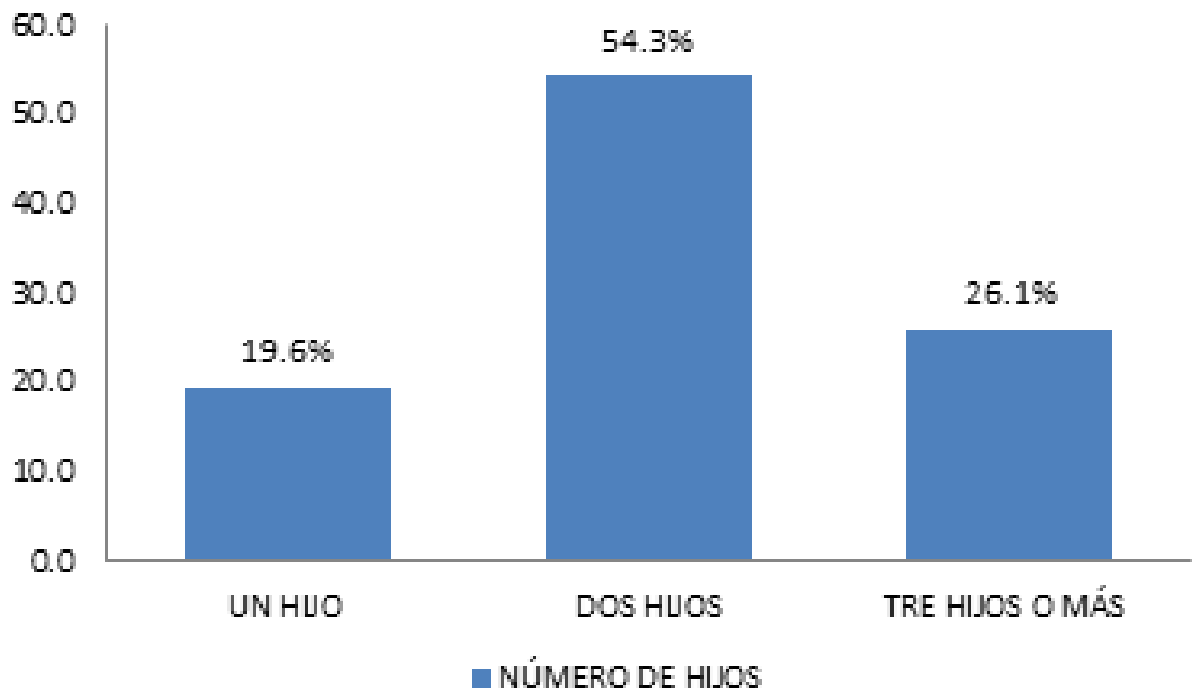
	Número de Hijos	Porcentaje
Un Hijo	9	19.6%
Dos Hijos	25	54.3%
Tres o más Hijos	12	26.1%
Total	46	100.0%

**Fuente: Propia del Investigador**

Se observa que la prevalencia según el número de hijos es un 54,3% para los participantes que tienen dos hijos y 26,1% para los participantes que tienen de tres a más hijos es importante este dato porque el número de hijos es un factor desencadenante del Síndrome de Burnout.

### GRÁFICO N° 5

Frecuencia y porcentaje del Número de Hijos del personal del servicio de Estomatología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú y el Hospital Militar Central



**TABLA N° 6**

**Frecuencia y porcentaje del Tiempo Laboral del personal del servicio de Estomatología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú y el Hospital Militar Central**

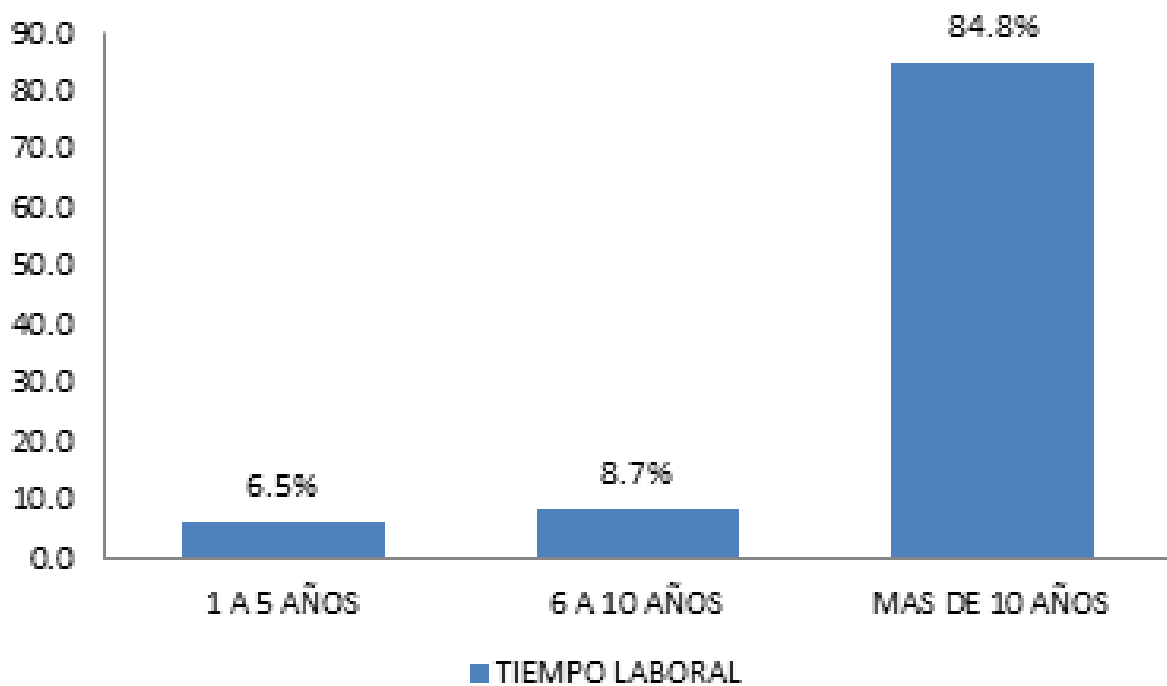
	<b>Tiempo Laboral</b>	<b>Porcentaje</b>
1 a 5 años	3	6.5%
6 a 10 años	4	8.7%
Más de 10 años	39	84.8%
Total	46	100.0%

**Fuente: Propia del Investigador**

Observamos que el 6,5% de la población lleva laborando en dichas instituciones de 1 a 5 años, el 8,7% lleva de 6 a 10 años y el 84,8% de la población lleva más de 10 años este es otro factor importante en el desarrollo del síndrome de burnout.

### GRÁFICO N° 6

Frecuencia y porcentaje del Tiempo Laboral del personal del servicio de Estomatología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú y el Hospital Militar Central



**TABLA N° 7**

**Frecuencia y porcentaje de la Situación Laboral del personal del servicio de Estomatología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú y el Hospital Militar Central**

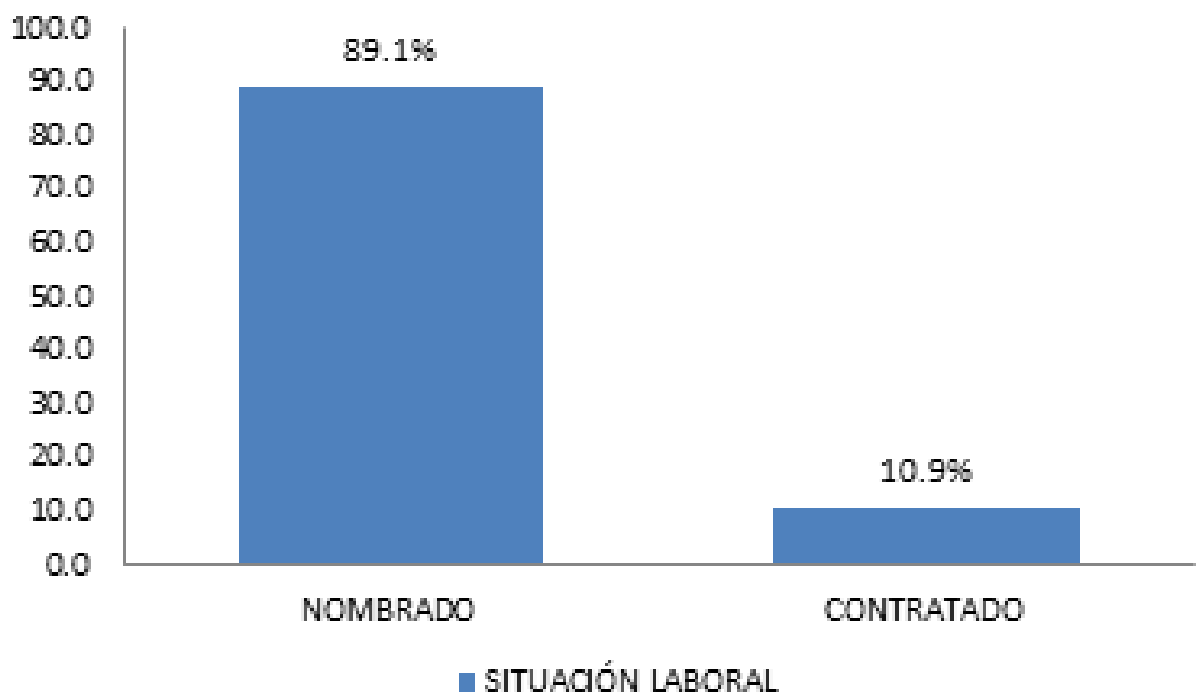
	<b>Situación Laboral</b>	<b>Porcentaje</b>
Nombrado	41	89.1%
Contratado	5	10.9%
Total	46	100.0%

**Fuente: Propia del Investigador**

Nos muestra que el 89,1% de la población total esta nombrado mientras que el 10,9% está laborando como contratado.

### GRÁFICO N° 7

Frecuencia y porcentaje de la Situación Laboral del personal del servicio de Estomatología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú y el Hospital Militar Central



**TABLA N° 8**

**Frecuencia y porcentaje del Número de Instituciones en la que labora el personal del servicio de Estomatología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú y el Hospital Militar Central**

	<b>Número de Instituciones en las que Trabaja</b>	<b>Porcentaje</b>
Una Institución	20	43.5%
Dos instituciones	24	52.2%
Tres Instituciones	2	4.3%
Total	46	100.0%

**Fuente: Propia del Investigador**

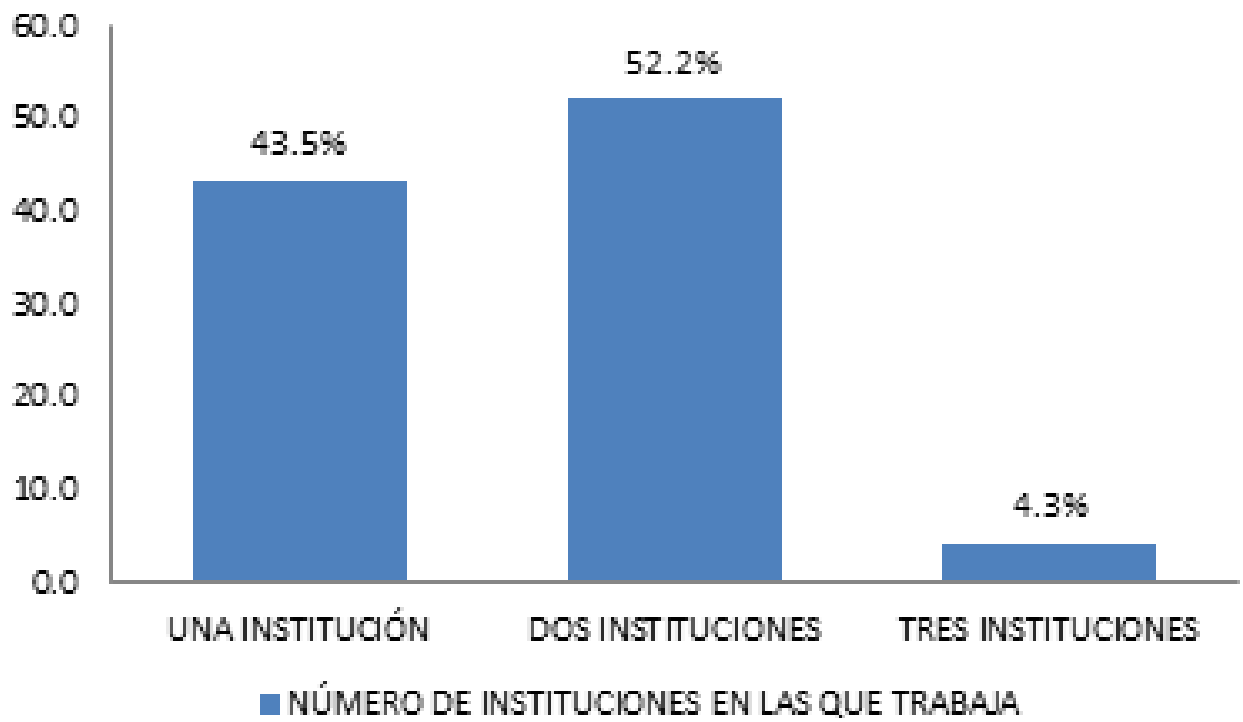
Podemos observar que el 43,5% de la población total solo labora en una institución mientras que 52,2% laboran en dos instituciones y por último el 4,3% labora en tres instituciones es importante identificar en cuantas instituciones laboran los estomatólogos ya que cada trabajo ejerce una presión y generando así que el Síndrome de Burnout se desarrolle.



### GRÁFICO N° 8

Frecuencia y porcentaje del Número de Instituciones en la que labora el personal del servicio de Estomatología del Hospital Central de la Fuerza

Aérea del Perú y el Hospital Militar Central



**5.2 Análisis inferencias, pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas, de correlación, de regresión u otras.**

**TABLA N° 9**

**Prevalencia del síndrome de burnout en personal del Servicio de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y en el Hospital Militar Central en el periodo de febrero del 2017.**

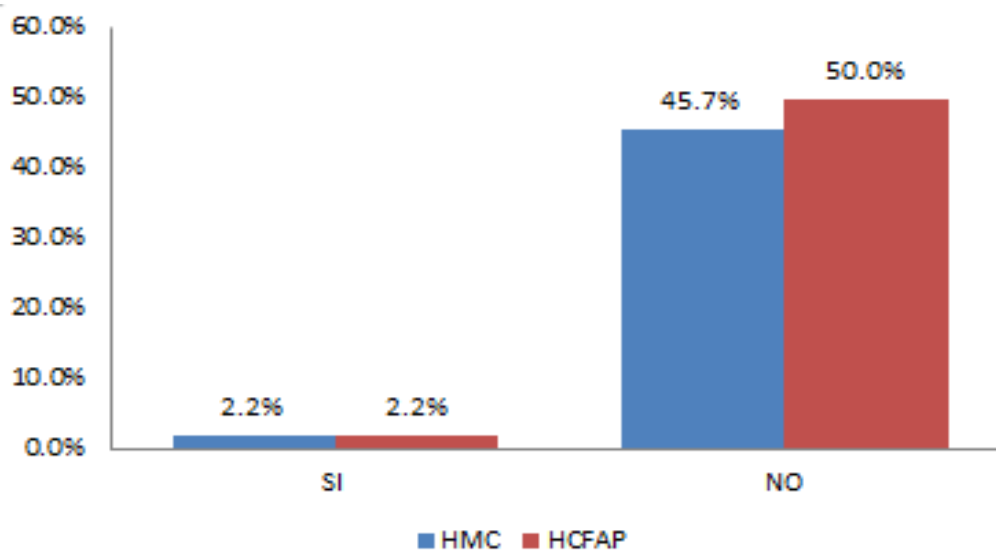
	Síndrome de Burnout		Porcentaje
	Si	No	
Hospital Militar Central	2.2%	45.6%	47.8%
	1	21	
Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú	2.2%	50.0%	52.2%
	1	23	
Total	4.4%	95.6%	100.0%
	2	44	

**Fuente: Propia del Investigador**

Observamos que la prevalencia del síndrome de burnout en cada uno de los hospitales, en el Hospital Militar Central un 2,2% de la población presentan síndrome de burnout mientras que el 45,7% no lo presentó, en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú un 2,2% presenta el síndrome mientras que un 50 % no lo tiene. En conjunto el 4,3% de la población total presenta Síndrome de Burnout.

## GRÁFICO N° 9

**Prevalencia del síndrome de burnout en personal del Servicio de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y en el Hospital Militar Central en el periodo de febrero del 2017.**



**TABLA N° 10**

**Prevalencia del agotamiento emocional en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central.**

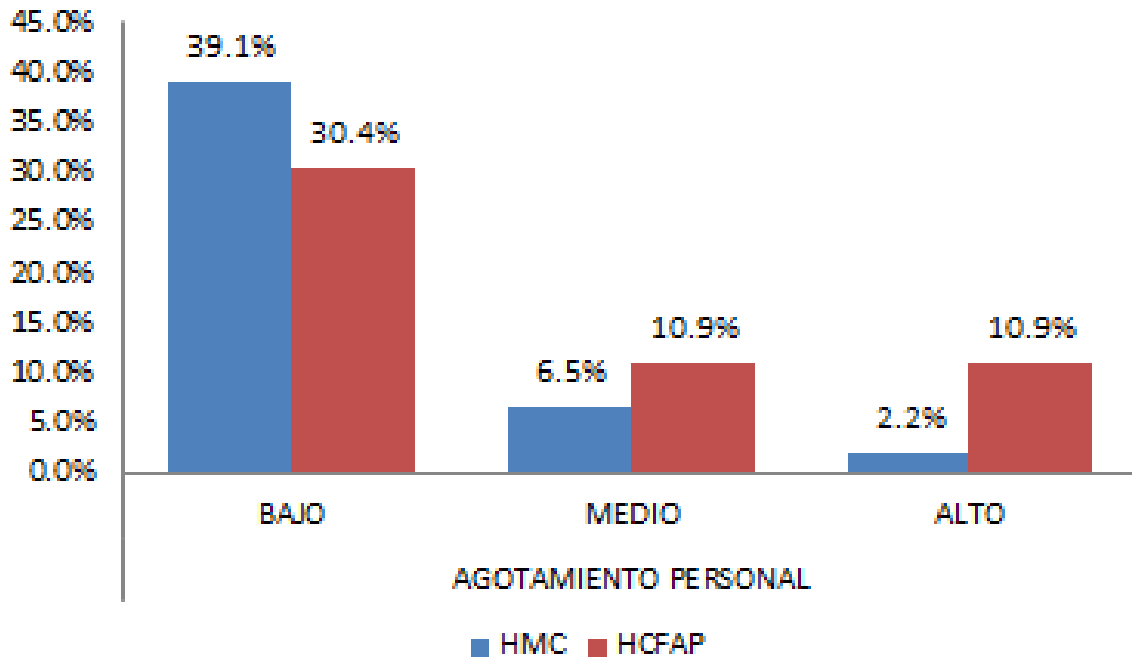
	Agotamiento Personal			Porcentaje
	Bajo	Medio	Alto	
Hospital Militar Central	39.1%	6.5%	2.2%	47.8%
	18	3	1	22
Hospital de la Fuerza Aerea del Peru	30.4%	10.9%	10.9%	52.2%
	14	5	5	24
Total	69.5%	17.4%	13.1%	100.0%
	32	8	6	46

**Fuente: Propia del Investigador**

El agotamiento personal en la categoría bajo es de 69,6%, en la categoría de medio es de 17,4% y en la categoría de alto es 13%. En las categorías de medio y alto nos indican que un 30,4% de la población total está sufriendo de agotamiento personal.

**GRÁFICO N° 10**

**Prevalencia del agotamiento emocional en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central.**



**TABLA N° 11**

**Prevalencia de la despersonalización en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central**

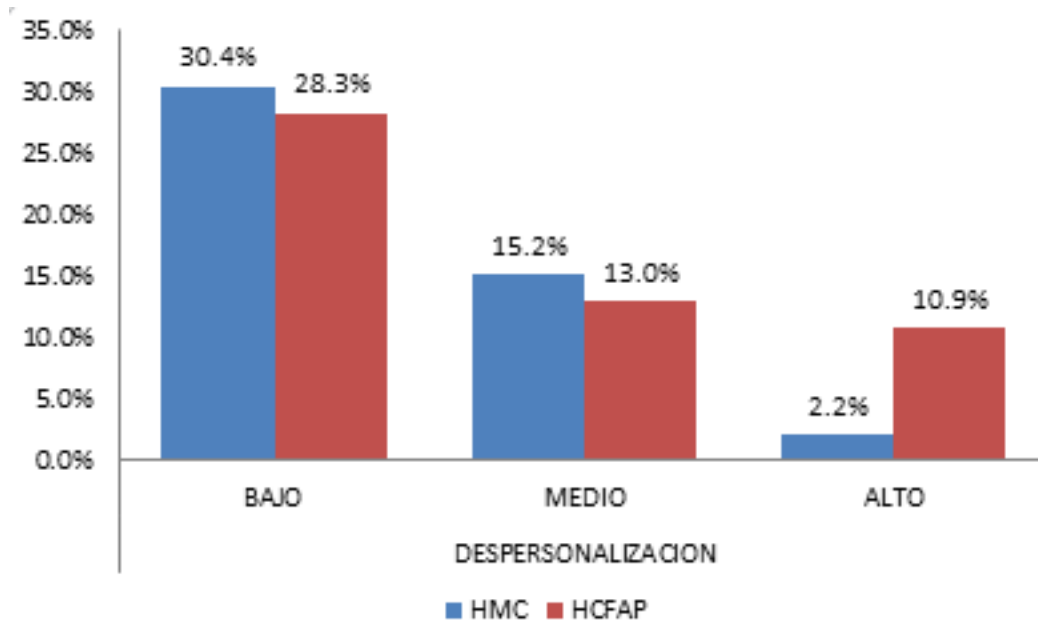
	Despersonalizacion			Porcentaje
	Bajo	Medio	Alto	
Hospital Militar Central	30.4%	15.2%	2.2%	47.8%
	14	7	1	22
Hospital de la Fuerza Aerea del Peru	28.3%	13.0%	10.9%	52.2%
	13	6	5	24
Total	58.7%	28.2%	13.1%	100.0%
	27	13	6	46

**Fuente: Propia del Investigador**

Observamos que el nivel de despersonalización es bajo en un 58,7%, mientras que la categoría de medio es de 28,2% y la categoría de alto es 13,1% quiere decir que un 41,3% de la población total está desarrollando la categoría de despersonalización del Síndrome de Burnout.

### GRÁFICO N° 11

**Prevalencia de la despersonalización en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central**





**TABLA N° 12**

**Prevalencia de la realización personal en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central.**

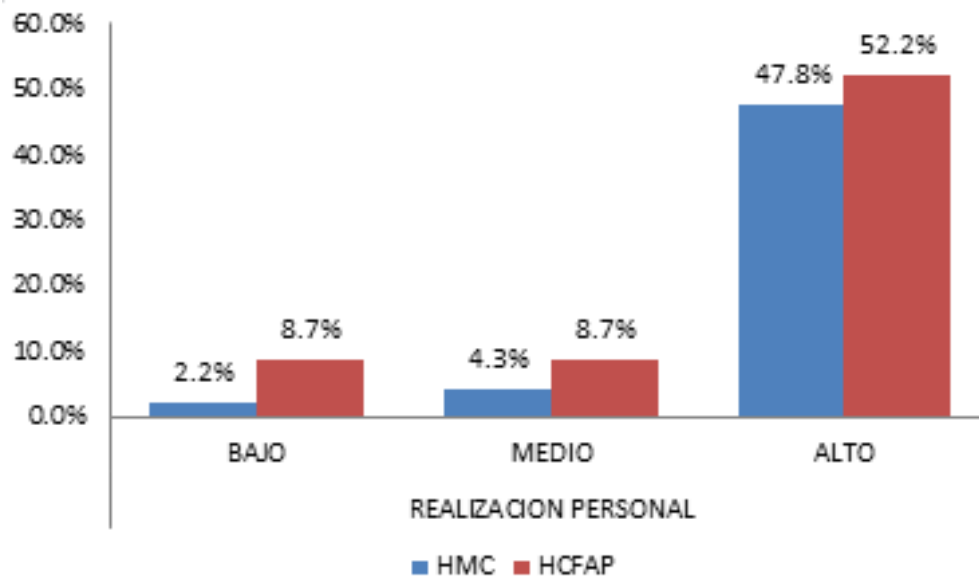
	Realizacion Personal			Porcentaje
	Bajo	Medio	Alto	
Hospital Militar Central	2.2%	4.3%	41.3%	47.8%
	1	2	19	22
Hospital de la Fuerza Aerea del Perú	8.7%	8.7%	34.8%	52.2%
	4	4	16	24
Total	10.9%	13.0%	76.1%	100.0%
	5	6	35	46

**Fuente: Propia del Investigador**

Podemos observar un porcentaje de realización personal bajo de 10,9%, en la categoría de medio observamos que el porcentaje aumenta dando 13,0% y en la categoría de alto tenemos un 76,1% de la población total tenemos que un 23,9% siente que no ha alcanzado por completo su realización personal.

## GRÁFICO N° 12

**Prevalencia de la realización personal en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central.**



### 5.3 Discusión

Los resultados obtenidos en el estudio en relación a las características de la población son que el 80,4% pertenecen al género masculino y el 19,6% al género femenino. En el estudio que llevó a cabo Calvache, el número de encuestado de género masculino fue similar al de la población que se describe en el presente estudio Calvache encontró que un 42% (36) de sus encuestados eran del género masculino. Este dato difiere del estudio llevado a cabo por Castañeda, el identificó una población de 42%(58) encuestados del género masculino y un 58%(42) del género femenino así como el estudio que desarrollo Rojas en el cual el género de mayor prevalencia fue el femenino con un total del 75%(30). Al igual que los datos propuestos por Anaya en su estudio la autora identifica que el 46% de la población total fue del género masculino y el 54% del género femenino. Esto puede deberse que al ser un estudio en dos Hospitales de la Fuerza Armada del Perú la frecuencia en cuanto a esta característica es mayor para el género masculino.<sup>5.6.8.9</sup>

Otra característica que se tomó en cuenta en este estudio fue el salario que percibía cada estomatólogo y si este satisfacía las necesidades de los mismos los resultados fueron que el 52,2% si estaba conforme con el salario pero el 47,8% no se encontraba de acuerdo o sentía que el salario no cubría sus necesidades básicas. Esta característica poblacional no ha sido evaluada en trabajos anteriores es por tal motivo que no tenemos datos para contrastar los resultados obtenidos.

El estado civil de los encuestados es un factor predisponente para desarrollar o no el Síndrome de Burnout en el estudio obtuvimos que el 10,9% de la población era soltera, el 78,3% era casado, el 2,2% era conviviente y el 8,7% era divorciado. Castañeda halló que el 76,8%(106) de su población se encontraba con una pareja estables mientras que el 23,2%(32) no tenía pareja si evaluamos los datos en las categorías que uso Castañeda los datos obtenidos en nuestro estudio son similares ya que los encuestados que tenían pareja eran 80,5%(se toman los casados y los convivientes), mientras que el 19,5% (se toman los solteros y divorciados) se encontraban sin pareja al momento del estudio. En el estudio propuesto por Rojas se hallaron que su muestra se dividía en relación al estado civil en casados el 10%(4), divorciados el 5%(2), unión libre 15%(6) y solteros el 70%(28) en la categoría de divorciados son datos similares a los obtenidos en nuestro estudio pero en el caso de las otras 3 categorías difiere en gran medida.<sup>4.8</sup>

El siguiente dato de consideración fue el número de hijos, en nuestro estudio hallamos como resultados que el 19,6% de la población de estudio tiene un solo hijo, el 54,3% tiene dos hijos y el 26,1% tiene de tres a más hijos. Castañeda también utilizó esta característica para su estudio y halló que el 20,3% de su muestra tenía hijos mientras que el 79,7% no tenía hijos. Este resultado difiere con nuestros datos porque el 100% de nuestros encuestados tenían al menos un hijo.<sup>5</sup>

En la literatura se considera al tiempo laboral como un factor predisponente del Síndrome de Burnout nuestros resultados para esta característica fueron 6,5% de 1 a 5 años, el 8,7% de 6 a 10 años y el 84,8% más de 10 años ejerciendo la profesión. Rojas usó esta característica en intervalos relacionados a un año o más de labor, siendo sus resultados para el ítem de menos de 1 año fue un porcentaje de 57,5%(23), para un año de labor el porcentaje fue 15%(6) y por último para más de un año de labor fue 27,5%(11). Este dato difiere con el presente estudio debido a que el mayor porcentaje lo obtuvo el ítem de más de 10 años de ejercicio laboral en la institución.<sup>8</sup>

En cuanto a la situación laboral tomamos en cuenta dos condiciones ser nombrado o ser contratado, los nombrados corresponden al 89,1% mientras que los contratados representan el 10,9%. Este dato es contrastable con el estudio realizado por Castañeda los resultados encontrados fueron que el 79%(109) tenían contratación definitiva y el 21%(29) con contratación temporal. Este resultado es similar al hallado en nuestro estudio, es necesario señalar que el estado o situación laboral permanente o como nombrado genera en el individuo menor cantidad de estrés debido a que sabe que contara con trabajo permanentemente a diferencia de los contratados o con contratación temporal que pueden ser destituido de su labor.<sup>4</sup>

La ultima característica a tomar en cuenta es la cantidad de instituciones en las que se labora los estomatólogos somos profesionales que gozamos del

ejercicio de la carrera profesional de forma privada así como publica, es por este motivo que se decidió incorporar esta información en la encuesta realizada los resultados obtenidos fueron el 43,5% individuos que trabajan en solo una institución, el 52,2% labora en dos instituciones es decir, en el hospital en el que se hizo la encuesta y en un consultorio privado o en una clínica privada y el 4,3% labora en tres instituciones. Este dato es contrastable con el estudio que llevo a cabo Castañeda, identifica que el 39,1% si labora en otra institución y el 60,9% solo labora en una institución este dato difiere con los hallados en nuestro estudio esto puede deberse a las necesidades propias de los encuestados en cuanto al ámbito económico.<sup>4</sup>

En cuanto al síndrome de Burnout se obtuvo que en los profesionales de la salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea Del Perú y del Hospital Militar Central del Perú un 4,4% desarrollaran el Síndrome de Burnout en niveles altos. Estos resultados son similares a los hallados en un estudio realizado por Ibarcena en el que se halló que 5 Estomatólogos presentaban el Síndrome de Burnout. Este estudio es similar al presentado por Carballo y sus colaboradores que hallaron dos casos de Síndrome de Burnout en nuestro estudio hallamos también dos casos uno en el Hospital Militar Central del Perú y otro en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Otro estudio que dio resultados similares fue el de Pallavi que se desarrolló en la india esta autora identificó 6 casos que correspondían al 5,15% en nuestra muestra el porcentaje de encuestados con Síndrome de Burnout fue de 4,4% cabe

resaltar que Pallavi tuvo una población 2 veces mayor a la tomada en el presente estudio. Así como el estudio de Rojas que identificó un 5% de su muestra con Síndrome de Burnout que equivale a dos casos diagnosticados. Sin embargo se halló menor relación con el estudio que realizó Castañeda y sus colaboradores, en el que se encontró que un 52,2% de la población total de estudio desarrolló el Síndrome de Burnout estos porcentajes difieren con el hallado en el presente trabajo lo cual puede deberse a que son poblaciones diferentes en cuanto al espacio geográfico en el que se desarrolla. Castañeda desarrolló su trabajo en México y su población total fue 5 veces mayor que la usada en el presente estudio. Este resultado difiere también al hallado en el estudio de Anaya en el 2015 en el cual se halló un 6% de encuestados que presentaban Síndrome de Burnout alto este porcentaje representa a 115 encuestados esto se debe a que el estudio de Anaya tuvo por muestra un total de 1913 encuestados superando a nuestra población 39 veces.<sup>4.8.9.10.11.14</sup>

En la dimensión de agotamiento emocional en el estudio se hallaron porcentajes de nivel medio de 17,4% siendo en el Hospital Militar Central 6,5% y en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú del 10,9% y en el nivel alto se halló que un 13,1% de la población total se encontraba en esta categoría, siendo en el Hospital Militar Central un 2,2% y en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú un 10,9%. El estudio de Bedoya y sus colaboradores es importante para esta discusión de resultados debido a que trabajan con la población de Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú los

resultados obtenidos fueron 17 casos para el nivel de bajo, 7 casos par el nivel medio y 6 para el nivel alto datos similares a los hallados en nuestro estudio. Los datos hallados en el estudio realizado por Carballo y sus colaboradores, fueron 54,5% de población con niveles medio y un 31,8% con niveles altos similares a los hallados en nuestro estudio pues el 31,8% de su población consto de 7 estomatólogos en nuestro estudio el porcentaje hallado representa a 6 estomatólogos y en el nivel medio Carballo y sus colaboradores encontraron 6 casos mientras que nuestro estudio encontró 8 casos. Sin embargo en el estudio realizado por Gómez y colaboradores los datos difieren a los nuestros dando resultados a las categorías de medio de 38,3% mientras en nuestro estudio fue de 17,4%, en cuanto al nivel de alto Gómez y sus colaboradores identificaron un 25% de la población total en el estudio que se presenta los hallazgos de esta categoría fueron de 13,1% en la categoría de bajo los niveles hallados no difieren exageradamente a los nuestros pues sus hallazgos fueron de 36,7% que representa a 25 personas mientras nuestro estudio clasifico a 32 estomatólogos que representan al 69,6%. Al igual que el estudio realizado por Rojas en el que los resultados obtenidos fueron en nivel alto 22,5%, en nivel medio 57,5% y en el nivel bajo 20%.<sup>7.8.10.12</sup>

En la dimensión de Despersonalización en el estudio se encontraron porcentajes de nivel medio de 28,2% siendo en el Hospital Militar Central 15,2% y en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú del 13% y en el nivel alto se halló que el 13,1% de la población total se encontraba clasificado



en este nivel, en el Hospital Militar central el resultado fue de 2,2% y en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú un 10,9%. en cuanto a esta dimensión Gómez y sus colaboradores encontraron datos similares a los nuestros con porcentajes de 57,3% en el nivel bajo nuestro estudio halló resultados de 58,7%, en cuanto al nivel medio encontraron que el 27,9% se clasificaba en esta categoría con un número de 19 estomatólogos en nuestro estudio se hallaron 13 profesionales afectados y por último en el nivel alto hallaron valores de 14,7% que representa a 10 encuestados datos similares a los nuestro pues el porcentaje que encontramos fue de 13,1% con un total de 6 estomatólogos. Otro estudio que dio datos similares a los hallados en nuestro estudio fue el estudio que desarrollo bedoya en estomatólogos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú los datos recaudados dieron resultados de 15 personas para el nivel bajo, 11 casos para el nivel medio y 4 para el nivel alto estos datos nos muestran que se realizaron cambios en la organización del Hospital generando una ligera baja de despersonalización con dos casos de diferencia pero se hayo un caso más en nuestro estudio en el nivel de alto indicando que debe realizarse seguimientos de los casos identificados. Al igual que en el estudio desarrollado por Rojas en el cual hallamos similitudes en los niveles alto y medio en cuanto al porcentaje y frecuencia de casos los resultados obtenidos por rojas fueron en nivel medio 37,5%(15) y en el nivel alto 15%(6). Sin embargo, los datos hallados en el estudio realizado por Carballo y colaboradores, si difieren a los hallados en

nuestro trabajo de campo pues se encontraron resultados de 22,7% de población con niveles medio y un 68,1% con niveles altos los cuales difieren a los hallados en nuestro estudio ya que el 22,7% de su población constó de 5 estomatólogos en nuestro estudio el porcentaje hallado representa a 13 estomatólogos y en el nivel medio Carballo y sus colaboradores encontraron 15 casos mientras que nuestro estudio encontró 6 casos estos datos pueden deberse a las características propias de la población de estudio de Carballo en las cuales toma importancia la mayor cantidad de años de servicio característica a la que el autor da mucha consideración, a diferencia de este estudio en donde el punto central es la identificación de la prevalencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout.<sup>7.8.10.12</sup>

En relación a la dimensión de Realización Personal en el presente estudio se halló que un 76,1% de la población total alcanzo niveles altos; siendo en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú el porcentaje hallado de 34,8% y en el Hospital Militar Central se encontró un porcentaje de 41,3%. En cuanto al nivel medio se hallaron porcentajes de 13%, en el Hospital Militar Central del Perú fue 4,3% y en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú fue de 8,7%. En el estudio llevado a cabo por Gómez y sus colaboradores encontraron que en el nivel Bajo tuvieron un porcentaje de 11,7%, datos similares a los hallados en el presente estudio en donde encontramos un 10,9% de la población total pero solo este dato es similar pues sus resultados en cuanto al nivel medio y alto son 26,6% y 61,7% respectivamente debemos

tener en cuenta que la población total que usó Gómez y sus colaboradores fue de 68 estudiantes de último ciclo de estomatología. Así como en el estudio que realizó Rojas en cuanto a la dimensión de realización los tres niveles son similares a los nuestros, los resultados de Rojas fueron en el nivel bajo 10%(4), en el nivel medio 20%(8) y en el nivel alto 70%(28). Sin embargo, estos resultados difieren con los hallados por Salazar en el cual resultados de 96,36% fueron encontrados si bien es cierto no es una diferencia exagerada esta puede deberse a que la población total de ese estudio fueron 21 estomatólogos más. Estos resultados también pueden deberse a que el estudio fue realizado en docentes de estomatología de una universidad y ellos tienen mayores alcances y facilidades para desarrollarse en el ámbito académico el cual es un factor fundamental en lo que llamamos realización personal. También encontramos resultados de mayor incidencia en el estudio realizado por Carballo y colaboradores, en el cual se hallaron datos en los niveles medio de 9% y en el nivel bajo 90,9% en niveles altos no se hallaron casos difiriendo abismalmente con nuestro estudio propuesto, un factor para estos resultados podría ser que la población fue mucho menor en el estudio de Carballo su muestra fue de 22 estomatólogos.<sup>7.8.10.13</sup>

## CONCLUSIONES

- El síndrome de burnout se presentó en la misma cantidad de casos en el personal de Estomatología de ambos hospitales.
- En relación al agotamiento emocional un tercio de la población total desarrollo niveles altos y medios, siendo el registro de casos en un porcentaje mayor en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.
- Para la dimensión de despersonalización se identificó un grupo considerable con niveles alto y medio.
- La dimensión de realización personal ambos hospitales obtuvieron niveles considerables de alto esto significa que la mayoría de los estomatólogos se encuentra satisfechos con la realización personal alcanzada.

## RECOMENDACIONES

- Recomendamos implantar programas de retroalimentación o feedback sobre las ocurrencias o incidencias que surgen en el servicio de Estomatología.
- Ampliar el estudio a los diversos servicios y áreas con las que cuentan ambos hospitales con la finalidad de en base a los resultados tomar medidas preventivas para disminuir el desarrollo del Síndrome de Burnout.
- Generar la participación del área de salud ocupacional con la finalidad de crear programas, actividades y/o talleres sobre el Síndrome de Burnout dando así alcances sobre esta enfermedad al personal de salud en general.
- Llevar seguimiento de los casos identificados en el estudio brindando la ayuda necesaria a los colaboradores diagnosticados.
- Fomentar con programas y talleres un ambiente laboral saludable, promoviendo el trabajo en equipo e incentivando así mejores relaciones interpersonales.
- Implantar programas para mejorar la capacidad de hacer frente a las situaciones estresantes.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Visoso Á, Sánchez Reyna A, Montiel N. Síndrome de Burnout en la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma del Estado de México: un Estudio Comparativo. Int. J. Odontostomat. [Internet]. 2012 Ago [citado 2017 Feb 09]; 6(2): 129-138. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2012000200003&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2012000200003&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2012000200003>.
2. Saborío L, Hidalgo Murillo F. Síndrome de Burnout. Med. leg. Costa Rica [Internet]. 2015 Mar [citado 2017 Feb 10]; 32(1): 119-124. Available from: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en).
3. Bambula. F, Gómez I. La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2015. Psicología desde el Caribe [en línea] 2016 abril [24 de enero de 2017]; Vol. 33, N°1. URL disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21345152008.pdf>
4. Castañeda E, García J. Análisis de los posibles factores de riesgos sociodemográfico y laborales y prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (Burnout) en odontólogos mexicanos. REV COLOMB PSIQUIAT. [en línea] 2013[24 de enero de 2017]; 42(2):182-190. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/806/80629187005.pdf>

5. Castañeda E, García J. Prevalencia del Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) en odontólogos de una institución educativa y de salud, en la ciudad de Guadalajara, México. en 2013. Rev Fac Odontol Univ Antioq [en línea] 2013 [citado el 22 de enero de 2017]; 24(2): 267-288. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v24n2/v24n2a08.pdf>
6. Calvache s. et al. Factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en estudiantes de odontología de la Universidad del Valle. Revista estomatol. Salud [en línea] 2013[23 de enero de 2017]; 21(1):7-11. Disponible en: <http://estomatologia.univalle.edu.co/index.php/estomatol/article/view/350>
7. Gómez C, *et al.* Factores emocionales y físicos relacionados a padecimientos neuromusculoesqueléticos en estudiantes de práctica clínica de la facultad de odontología universidad de El Salvador. [Tesis para optar el título de doctor en cirugía dental]. Ciudad Universitaria. Universidad de El Salvador. 2014. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/8338/1/17100390.pdf>
8. Rojas P. Identificación de las condiciones laborales que determinan la prevalencia del Síndrome de Bournout en estudiantes de pregrado y posgrado que atienden la consulta de odontopediatría del Hospital de la Misericordia. [tesis para optar el Título de Especialista en Estomatóloga Pediatra y Ortopedia Maxilar]. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. 2014. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/46961/1/53118685.2014.pdf>

9. Anaya C. El Síndrome de Burnout en los dentistas en España. [tesis para optar el título de doctor]. Salamanca. Universidad de Salamanca. 2015. Disponible en: [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/132893/1/DC\\_AnayaAguilarC\\_Burnoutdentistas.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/132893/1/DC_AnayaAguilarC_Burnoutdentistas.pdf)
10. Carballo R, Román J, Rosado Y, Rosado Y. Estrés y síndrome de burnout en estomatólogos. Revista Cubana de Salud y Trabajo [internet]. 2014 oct [citado 2017 Ene 24]; 15(1): 42-9. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol15\\_1\\_14/rst08114.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol15_1_14/rst08114.pdf)
11. Pallavi V, et al. Burnout y compromiso laboral entre practicantes dentales en la ciudad de Bangalore: un estudio transversal. J Clin Diagn Res. [en línea]. 2016 [24 de octubre del 2017]; 10(2): 63-7. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4800655/>
12. Bedoya A. *et al.* Síndrome de Burnout en Cirujanos Dentistas. Revista KIRU [internet]. 2008 [citado 26 de julio de 2017]; 5(2): 100-4. Disponible en: <http://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2008/Kiru2008v5n2/Kiru2008v5n2art3.pdf>
13. Salazar A. Síndrome de Burnout en docentes de la Escuela de Estomatología – UPAO 2014. [Tesis para optar el título de cirujano dentista]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1050>.



14. Ibárcena L. Factores personales asociados al Síndrome de Burnout en odontólogos de Juliaca. Rev. Evid. Odontol. Clinic. [en línea] 2016 abril [23 de abril de 2017]; Vol. 2, N°2. URL disponible en: <file:///C:/Users/Jose/Downloads/235-804-1-PB.pdf>
15. El-Sahili L. Burnout: Consecuencia y soluciones. México, D. F.: Editorial El Manual Moderno; 2015.
16. Ayala E. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. [tesis para optar título de especialista en enfermería intensivista]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2011. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala\\_Cardenas\\_Elizabeth\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2684/1/Ayala_Cardenas_Elizabeth_2013.pdf)
17. Ledesma C. Síndrome de burnout en el personal asistencial de la clínica del hospital "Hermilio Valdizán". [Tesis para optar el título de médico Cirujano]. Lima: Universidad Ricardo Palma. 2015. Disponible en: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/580/1/ledesma\\_ca.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/580/1/ledesma_ca.pdf)
18. Calvache S. et al. Factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en estudiantes de odontología de la universidad del valle. Revista estomatol. salud. [en línea] 2013[citada 24 de enero del 2017]; 21(1): 7-1. Disponible en: [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi0jrbe97\\_SAhXHMGMKHaVyDclQFggaMA](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi0jrbe97_SAhXHMGMKHaVyDclQFggaMA)

A&url=http%3A%2F%2Festomatologia.univalle.edu.co%2Findex.php%2Fes  
tomatol%2Farticle%2Fdownload%2F350%2F349&usg=AFQjCNEcVFASyU  
3PiC2vfFJPNm2K4j04fw&sig2=npwFEh9HgeyFQj\_aS\_TSrg

19. Simonassi M. Síndrome de burnout e interacciones interpersonales: un estudio en cirujanos dentistas y graduados en odontología. [tesis para optar el título de maestría en gestión organizacional]. Catalão: Universidad Federal de GOIÁS; 2014. Disponible en: [http://ppggo.sistemasph.com.br/images/documentos/dissertacoes/2012/MARCO\\_ANTONIO\\_SIMONASSI\\_DAMASCENO.pdf](http://ppggo.sistemasph.com.br/images/documentos/dissertacoes/2012/MARCO_ANTONIO_SIMONASSI_DAMASCENO.pdf)
20. Guamán J. Prevalencia y factores asociados del síndrome de burnout en el personal de tropa de la brigada de artillería N°27 "Portete". [tesis para optar título de especialista de medicina interna]. Cuenca. Universidad de Cuenca. 2015. Disponible en : <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21208/1/Tesis60.pdf>
21. Joffre V. Síndrome de burnout en profesionales de la salud en el hospital general "Dr. Carlos Canseco". [tesis para optar el título de doctor]. Tampico: Universidad de Granada.2016. Disponible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/18487245.pdf>
22. Díaz A. Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. [tesis para optar el grado de doctor]. Callao: Universidad del Callao. 2014. Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz\\_t  
a.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz_t<br/>a.pdf)

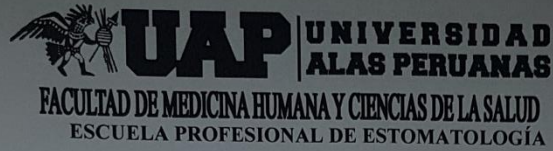
23. Parrilla E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde. [tesis para optar el título de licencia en psicología clínica]. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar. 2013. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Parrilla-Eunice.pdf>
24. Poma H. Prevalencia del Síndrome de burnout en Docentes Odontólogos de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [tesis para optar el título de cirujano dentista]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2015. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4368/1/Poma\\_vh.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4368/1/Poma_vh.pdf)
25. Eras E. Conocimiento sobre riesgos laborales en el personal de Salud del Hospital General de Macas 2016. [tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Cuenca: Universidad de la Cuenca. 2016. Disponible en: [http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26007/1/PROYECTO%  
20DE%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26007/1/PROYECTO%<br/>20DE%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf)
26. López V. Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout. [tesis para optar el título de Doctor]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. 2013. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/21683/1/T34525.pdf>

27. Ceballos C. El Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Cajeros del Almacén Mi Comisariato. [tesis para optar el título de psicóloga industrial]. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. 2013. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>
28. Gavilema E. y Pilamunga M. Factores de Riesgo Asociados al Síndrome de burnout en el Personal Profesional de Enfermería del Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde. [tesis para optar el título de licenciadas en ciencias de la enfermería]. Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar. 2014. Disponible en: <http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/182/3/TESIS%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20COMPLETA.pdf>
29. De la Cruz E. Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en los Profesionales de Enfermería de Atención Hospitalaria. [tesis para optar grado de enfermera]. Valladolid. Universidad de Valladolid. 2014. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf>
30. Echevarría H. Síndrome de Burnout en maestros de educación primaria. [tesis para optar el título de licenciada de psicología]. Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. 2013. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/22/Echeverria-Hanea.pdf>
31. Peiró J, Rodríguez I, González G. El absentismo Laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora. Valencia: Editorial Univale; 2008.

32. Nouel A, Rojano J, Storino M. Respuesta inflamatoria y aterosclerosis: nuevas rutas fisiopatológicas hacia un papel terapéutico. *Rev. Mex. Cardio*. [en línea]. 2016 [citado el 26 de febrero de 2017]; 27(s3): 130-7. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/cardio/h-2016/hs163e.pdf>
33. Gómez A. Clasificación internacional de enfermedades (CIE): Descifrando la CIE 10 y esperando la CIE 11. *Monitor estratégico* [en línea]. 2015 [citado el 26 de febrero de 2017]; 7: 66 – 73. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/SSA/cie10-cie11.pdf>
34. Molero M. Acoso laboral entre personal de enfermería. *Enf. Univer.* [en línea]. 2016 [citado el 26 de febrero de 2017]; 13(2): 114 - 23. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358745743007.pdf>
35. Afanador C, Duque C, Gómez C. Historia de la periodoncia: primeros rasgos de definición de un espacio social y conceptual y proceso de institucionalización en Colombia. Parte I. Una imagen de la periodoncia. *Rev. Colom. Filos. Cien.* [en línea]. 2004 [citado el 26 de febrero de 2017]; 3(10): 77 – 103. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41401104>
36. Hernández S. *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. México, D. F.: Interamericana Editores S.A.; 2010.

**ANEXOS**

## ANEXO 01: Carta de presentación



Pueblo Libre, 15 de Abril del 2017

Sr. GENERAL DE BRIGADA  
Director General del Hospital Militar Central (DADCI)

De mi consideración:

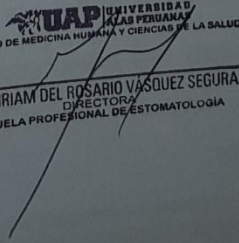
Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la egresada ESPINOZA LI, CLAUDIA GABRIELA, con código 2011208367, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud -Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en la el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

**TÍTULO: "ESTUDIO COMPARATIVO DE LA PREVALENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL Y EL HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ"**

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,

  
Dra. MIRIAM DEL ROSARIO VÁSQUEZ SEGURA  
DIRECTORA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Pueblo Libre, 15 de Abril del 2017

Sr. CORONEL CESAR BUSTAMANTE MEJIA  
Jefe de servicio de docencia y capacitación

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la egresada ESPINOZA LI, CLAUDIA GABRIELA, con código 2011208367, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud -Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en la el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

**TÍTULO: "ESTUDIO COMPARATIVO DE LA PREVALENCIA DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL Y EL HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ"**

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,

 **UAP** | **UNIVERSIDAD  
ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**

  
Dra. MIRIAM DEL ROSARIO VÁSQUEZ SEGURA  
DIRECTORA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA



## ANEXO 02: Constancia de desarrollo de la investigación



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

**HOSPITAL CENTRAL DE LA  
FUERZA AEREA DEL PERU**

### CONSTANCIA

Mediante el presente documento se hace constar que la Srta. ESPINOZA LI, CLAUDIA GABRIELA egresada de la Escuela Profesional de Estomatología – Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud – Universidad Alas Peruanas; ha realizado satisfactoriamente la recolección de datos de su trabajo de investigación titulado "ESTUDIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL Y EL HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ - 2017" durante el periodo comprendido entre los meses de abril a junio del 2017.

Se expide la presente constancia para los fines que considere conveniente

Jesús María, 6 de septiembre del 2017

Jefe Oficina de Mejoramiento  
de la Calidad - HCFAP  
COM. FAN 00001000  
Cesar Miguel Gómez Torres  
NSA 0-9619392-C+



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

**HOSPITAL MILITAR DEL PERU**

"CRL LUIS ARIAS SCHREIBER"

### CONSTANCIA

Mediante el presente documento se hace constar que la Srta. ESPINOZA LI, CLAUDIA GABRIELA egresada de la Escuela Profesional de Estomatología – Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud – Universidad Alas Peruanas; ha realizado satisfactoriamente la recolección de datos de su trabajo de investigación titulado "ESTUDIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL Y EL HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ - 2017" durante el periodo comprendido entre los meses de abril a junio del 2017.

Se expide la presente constancia para los fines que considere conveniente

Jesús María, 6 de septiembre del 2017

  
D-2186182510+  
UGAS JULIAN JULIAN MARTINEZ  
Coronel EP  
Jefe del Servicio de Cariología y Endodoncia  
S.O.P.: 37.02 - R.N.E.: 7.740

## **ANEXO 03: Consentimiento informado**



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIA DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA**

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LA PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ESTOMATOLOGIA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL Y EL HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ**

### **Consentimiento Informado para Participantes de Investigación**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 a 30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su participación.

Yo, \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_ acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Claudia Espinoza Li. He sido informado (a) sobre la meta de este estudio

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 20 a 30 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Claudia Espinoza Li al teléfono 015552459.

-----

Nombre del participante

Firma del Participante

Fecha

## ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA**

Tengan Uds. Buenos días, soy Bachiller de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas, me dirijo a usted para solicitar su participación voluntaria en la presente encuesta y para mediante ella obtener datos necesarios para mi investigación que tiene como título: Estudio comparativo de la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal del servicio de estomatología del hospital central de la Fuerza Aérea del Perú y hospital Militar Central

### **INTRODUCCION**

La presente encuesta tiene como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal del servicio de estomatología del Hospital central de la Fuerza Aérea del Perú y el Hospital Militar Central. Los resultados se utilizaran solo con fines de estudio, es de carácter anónimo y confidencial. Esperando tener sus respuestas con veracidad, les agradezco anticipadamente su valiosa participación.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presenta, tómese el tiempo que considere necesario y luego responda a ellas:

### **DATOS GENERALES**

**Sexo:** Masculino  Femenino

**Edad (años):**

**Estado civil:**

Soltero  Casado  Conviviente

Divorciado  Viudo

**Número de hijos:** ninguno  1  2  3  o mas

**Tiempo laboral:** menos de 1 año  1 a 5 años  6 a 10 años  más de 10 años

**Situación laboral:** nombrada  contratado

**Número de instituciones en los que labora:** 1  2  3

**El salario que percibe satisface sus necesidades cotidianas:** Si  No

**ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

(0) Nunca al mes      (1) Alguna vez al año o menos      (2) Una vez al mes o menos      (3) Algunas veces  
 (4) Una vez a la semana      (5) Varias veces a la semana      (6) Diariamente

		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	En ocasiones siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

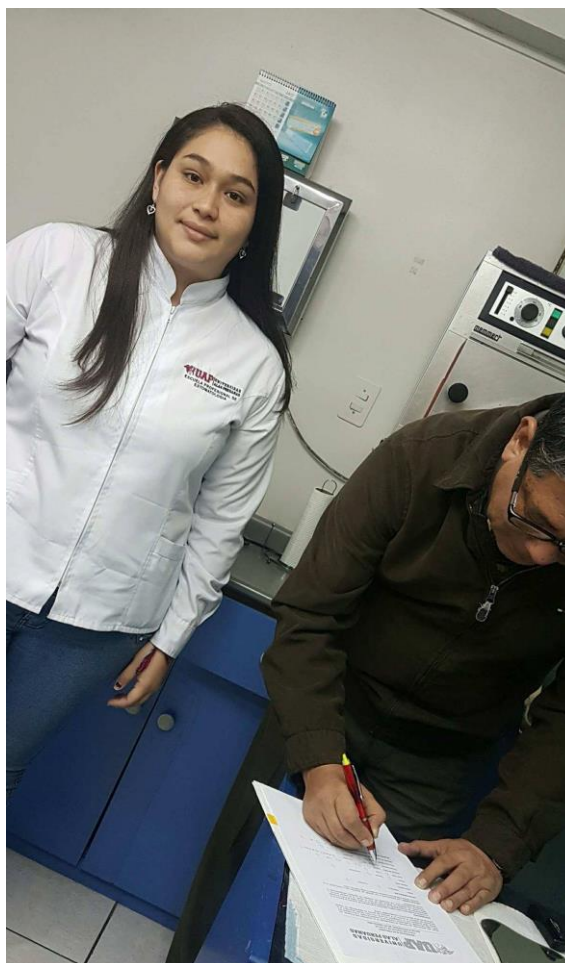
## ANEXO 05: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Título tentativo: ESTUDIO COMPARATIVO DE LA PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL Y EL HOSPITAL CENTRAL DE LA FUERZA AEREA DEL PERU				
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION	
¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout entre el personal de Estomatología del Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú?	Identificar la prevalencia del síndrome de burnout en personal del Servicio de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y en el Hospital Militar Central en el periodo de febrero del 2017.	Síndrome de burnout	Población : 46 Estomatólogos del servicio de estomatología del Hospital Militar Central y del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.	
<b>ESPECIFICOS</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>COVARIABLES</b>		
¿Cuál es el nivel de agotamiento emocional en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central?	Identificar el nivel de agotamiento emocional en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central.	Agotamiento emocional Indicador Encuesta respuestas a ítems 1,2,3,5,8,13,14,16,20	Muestra: se tomará el total de población para el estudio.	
¿Cuál es el nivel de despersonalización en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central?	Identificar el nivel de despersonalización en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central	Despersonalización Indicador Encuesta respuestas a ítems 5,10,11,15,22		
¿Cuál es el nivel de realización personal en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central?	Identificar el nivel de realización personal en el personal del Departamento de Estomatología del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú y del Hospital Militar Central.	Realización personal Indicador Encuesta respuestas a ítems 4,7,9,12,17,18,19,21		

## **ANEXO 06: FOTOGRAFIAS**

### **FOTOGRAFÍA N° 1**

#### **Hospital Militar Central**



**Realizando el llenado de las encuestas individualmente en el Hospital Militar Central del Perú.**



## FOTOGRAFÍA N° 2

### Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú



En el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, se realizó una reunión de los Estomatólogos para que desarrollen la encuesta.

## FOTOGRAFÍA N° 3

### Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú



En el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, se realizó una reunión de los Estomatólogos para que desarrollen la encuesta sin interrumpir sus horarios de labor.