



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN  
ODONTÓLOGOS GENERALES Y ESPECIALISTAS QUE LABORAN EN UNA  
CLÍNICA PARTICULAR**

**Profesora**

**Dra. Pilar Gabela MSc.**

**Autora**

**María José Valverde Camacho**

**2024**

## **RESUMEN:**

El Síndrome de Burnout, definido por la OMS en el año 2019 como el estado de agotamiento debido al estrés crónico no gestionado, afecta a profesionales de la salud, incluidos los odontólogos, debido al contacto directo con pacientes y las altas exigencias laborales. Las estrategias de afrontamiento y apoyo psicológico escasos pueden llevar a actitudes autodestructivas, que afectan tanto al profesional como a la seguridad del paciente; por lo cual es imperativo que se fomente un plan de acción preventivo para este síndrome y así garantizar la calidad de servicios de salud brindados a los pacientes y prevenir posibles errores clínicos derivados del agotamiento y la ausencia de bienestar emocional de los profesionales odontólogos.

**Objetivo:** El objetivo del proyecto es diseñar un programa para prevenir y reducir el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout en odontólogos de clínicas privadas, promoviendo su bienestar emocional y garantizando la calidad de vida tanto del profesional como de los pacientes.

**Metodología:** Para el análisis de los datos se realizó un análisis cuantitativo y descriptivo, utilizando la encuesta MBI (Maslach Burnout Inventory) en una muestra de 49 profesionales odontólogos que conforman parte de esta clínica particular, para medir la prevalencia del Síndrome de Burnout, considerando variables demográficas como género, estado civil, grado académico y especialización.

**Resultados:** El análisis de los resultados evidenció que, el 45% de los odontólogos presenta niveles medios de agotamiento emocional, especialmente las mujeres que trabajan en las áreas de endodoncia y operatoria dental. Seguido del 47% de profesionales que experimentan altos niveles de despersonalización, lo cual afecta negativamente su desempeño con los pacientes y la satisfacción de estos con los servicios recibidos. Finalmente, uno de los resultados más alarmantes se relacionó con la subescala de realización personal ya que el 97% de los encuestados manifiesta sentimientos de estancamiento o baja realización personal.

**Conclusiones:** En conclusión, se determinó que los profesionales odontólogos de esta clínica presentan diferentes subniveles de Síndrome de Burnout, por lo cual es

imperativo que se implementen medidas preventivas para abordar esta problemática de salud pública; fomentando así un ejercicio profesional más satisfactorio y resiliente en beneficio de la comunidad.

**Palabras Clave:** Odontología, Síndrome de Burnout, Despersonalización, Agotamiento emocional, Realización Personal.

**ABSTRACT:**

Burnout Syndrome, defined by the WHO in 2019 as the state of exhaustion due to chronic unmanaged stress, affects healthcare professionals, including dentists, due to direct contact with patients and high work demands. Poor coping strategies and psychological support can lead to self-destructive attitudes, which affect both the professional and patient safety; it is therefore imperative that a preventive action plan for this syndrome is promoted, which will help to guarantee the quality of health services provided to patients and prevent possible clinical errors derived from burnout and the absence of emotional wellbeing of dental professionals.

**Objective:** The aim of the project is to design a programme to prevent and reduce the risk of suffering Burnout Syndrome in dentists in private clinics, promoting their emotional wellbeing and guaranteeing the quality of life of both the professional and the patients.

**Methodology:** For the analysis of the data, a quantitative and descriptive analysis was carried out using the MBI (Maslach Burnout Inventory) survey in a sample of 49 dental professionals who form part of this private clinic, to measure the prevalence of Burnout Syndrome, considering demographic variables such as gender, marital status, academic degree and specialisation.

**Results:** The analysis of the results showed that 45% of the dentists presented average levels of emotional exhaustion, especially women working in the areas of endodontics and dental surgery. This was followed by 47% of professionals experiencing high levels of depersonalisation, which negatively affects their performance with patients and patient satisfaction with the services received. Finally, one of the most alarming results was

related to the self-realisation subscale as 97% of respondents report feelings of stagnation or low self-realisation.

**Conclusions:** In conclusion it was determined that dental professionals in this clinic present different sub-levels of Burnout Syndrome, so it is imperative that preventive measures are implemented to address this public health problem; thus promoting a more satisfactory and resilient professional practice for the benefit of the community.

**Keywords:** Dentistry, Burnout Syndrome, Depersonalisation, Emotional Exhaustion, Personal Fulfilment.

ÍNDICE	
CAPÍTULO 1 .....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: .....	7
JUSTIFICACION DEL PROYECTO: .....	9
CAPÍTULO 2 .....	11
OBJETIVO GENERAL: .....	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	11
CAPÍTULO 3 .....	12
MARCO TEÓRICO .....	12
1. Síndrome de Burnout .....	12
1.1. Definición .....	12
1.2. Descripción del Síndrome de Burnout. ....	12
1.3. Factores de riesgo para la aparición del Síndrome de Burnout en Odontólogos. ....	14
1.4. Sintomatología del Síndrome de Burnout. ....	15
1.5. Consecuencias del Síndrome de Burnout. ....	18
1.6. Relación entre el Síndrome de Burnout y el Área Odontológica.....	19
1.7. Medidas de prevención del Síndrome de Burnout. ....	20
CAPÍTULO 4 .....	22
METODOLOGÍA .....	22
Diseño del Estudio: .....	22
Variables del Estudio: .....	22
Operacionalización de las Variables: .....	23
MUESTRA: .....	25
CRITERIOS DE INCLUSIÓN: .....	25
CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: .....	25
MATERIALES Y MÉTODOS: .....	25
RESULTADOS. ....	28
DISCUSIÓN: .....	34
CONCLUSIONES: .....	41
RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS: .....	50

Anexo 1. Tabla 1.....	50
<i>Matriz de Involucrados.</i> .....	50
Anexo 2. Figura 1. ....	50
Anexo 3. Figura 2. ....	51
<i>Árbol de Objetivos.</i> .....	51
Anexo 4. Tabla 2.....	52
<i>Matriz de Estrategias</i> .....	52
ANEXO 5: Cuestionario MBI.....	53

## CAPÍTULO 1

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El Síndrome de Burnout ha sido definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “un estado de agotamiento que presenta un profesional siendo este el resultado de la exposición a una situación de estrés crónico que no ha sido gestionado exitosamente” (OMS, 2019)

De acuerdo con el reporte de la (OMS, 2001) “aproximadamente 450 millones de personas padecen algún tipo de trastorno mental”, siendo los profesionales de la salud afectados en mayor porcentaje debido a las características propias del trabajo que desempeñan ya que requieren de un contacto directo con el paciente y sus exigencias.

El ejercicio de la práctica odontológica especialmente en el ámbito privado implica una gran combinación de desafíos emocionales y cognitivos los mismo que tienen como finalidad generar mecanismos de afrontamiento a las diversas situaciones que pueden generarse en el campo laboral a fin de llegar a ser altamente competitivos en un amplio mercado laboral. (Mafla, 2014)

Siendo el profesional de la salud un ente biopsicosocial puede verse inmerso en situaciones y circunstancias adversas que al no ser correctamente manejadas debido a la ausencia de estrategias adaptativas y de políticas que estimen un buen acompañamiento psicológico, puede generar actitudes de riesgo y autodestructivas en los profesionales lo cual no sólo afecta a quien lo padece sino también pone en riesgo la seguridad del paciente debido a que estas afecciones repercuten en el desempeño laboral, manifestándose con un deterioro paulatino en el rendimiento profesional y en las relaciones interpersonales. (Deeb George, et al. 2017)

Pinheiro et al, en el 2020 establecieron que el síndrome de Burnout es de tipo multifactorial y varios de sus componentes se relacionan con la sobrecarga laboral, bajo reconocimiento profesional, la exigencia propia del profesional hacia sí mismo, este conjunto de factores puede generar deseos de abandonar la profesión y sentimientos de

fracaso, esto se complementa con el estudio realizado en años anteriores; Saborio & Hidalgo en el año 2015 establecieron que un profesional con *Burnout* probablemente ofrecerá un servicio deficiente a los pacientes, mostrándose ineficaz en sus funciones o presentará un mayor promedio de ausentismo en sus horarios laborales generando como consecuencia malestar en los pacientes y fallas en la obtención de sus metas. Así mismo (Ochoa, M. 2017) menciona que “las acciones inseguras y los procedimientos mal realizados son consecuencia de problemas de motivación, sobrecarga de trabajo, cansancio, estrés, falta de atención y negligencia.”

Las manifestaciones del Burnout se presentan en tres dimensiones, siendo estas definidas por Maslach C (1978) como: “Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal” (Muñoz et al. 2016). “A nivel global, se estima que una prevalencia de Burnout en odontólogos es del 13% y la prevalencia total en las subescalas de mismo es del 28% para el agotamiento emocional; el 18% para la despersonalización y 10% para la realización personal”. (Moro et al. 2022)

En este sentido es fundamental identificar los factores de riesgo específicos coligados con el Síndrome de Burnout en este grupo de profesionales odontólogos, así como diseñar e implementar estrategias efectivas de prevención y manejo del estrés laboral. Es importante abordar la falta de atención preventiva a este síndrome, con el fin de promover el bienestar de los profesionales odontólogos y garantizar así la eficacia de la atención dental proporcionada a los pacientes que acuden a centros particulares para solventar sus necesidades.

## **JUSTIFICACION DEL PROYECTO:**

La definición del Síndrome de Burnout, proporcionada por Maslach & Jackson en 1981, describe este fenómeno como una respuesta inadecuada a un estado de estrés crónico. Es decir, el término se refiere a la disfunción psicológica que suele manifestarse en profesionales cuyas tareas están relacionadas directamente con el contacto humano y puede acarrear consecuencias significativas a nivel personal, organizacional y social. (Álvarez & Fernández. 1991)

El Síndrome de Burnout se ha reconocido como un grave problema de salud pública, especialmente entre los profesionales del área de la salud pública. La prevalencia de este síndrome no solo conlleva consecuencias psicológicas y emocionales para los propios trabajadores, sino que también tiene un impacto negativo en la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. Esta situación puede dar lugar a una mayor incidencia de errores médicos (iatrogenias), un aumento en las demandas hacia el personal sanitario y una disminución en la calidad de vida tanto de los profesionales como de los pacientes. Ante ello, es importante abordar este problema de manera integral para garantizar la salud y el bienestar de todos los involucrados en la atención médica.

Considerando la importancia crucial de la salud mental de los odontólogos no solo para garantizar la seguridad y calidad en la atención odontológica, se plantea la elaboración del presente proyecto. El objetivo principal es diseñar e implementar una guía práctica y efectiva para identificar el Síndrome de Burnout en sus etapas iniciales y, a su vez, reducir y prevenir su aparición.

Un estudio aplicado en profesionales de la salud realizado por Kalmoe et al, en el 2019 demostró que “20% de los profesionales manifestaban criterios de depresión mientras que un 74% manifestaba agotamiento, basados en la triada del Síndrome de Burnout que incluye agotamiento emocional, despersonalización y sentimientos de baja realización personal.” De todos los profesionales afectados emocionalmente existen datos de que solamente el 15,7% tomaban acción y accedían a realizar un tratamiento. (Kalmoe et al. 2019) Según indica el estudio las consecuencias que se manifiestan producto de la inacción de los profesionales son adversas tanto para el profesional como

para el paciente ya que “los profesionales con problemas de depresión tenían 6,2 veces más probabilidades de cometer errores aplicando medicación en comparación con los profesionales no deprimidos, así como también se puede manifestar empeoramiento en la salud mental llevando a los profesionales al suicidio.” (Kalmoe et al. 2019)

El propósito de esta guía es evitar el desarrollo de conductas de riesgo entre los profesionales odontólogos y, consecuentemente, preservar y mejorar la calidad de atención ofrecida a los pacientes que acuden al sector privado en busca de cuidado oral. Este enfoque preventivo no solo beneficia a los odontólogos al promover su bienestar psicológico y emocional, sino a la seguridad y satisfacción del paciente.

## **CAPÍTULO 2**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Diseñar un programa para la prevención y reducción del riesgo de padecimiento del Síndrome de Burnout en odontólogos generales y especialistas que trabajan en el área privada, con el propósito de promover su bienestar emocional, disminuir el desarrollo de conductas de riesgo, y garantizar la calidad de vida tanto del profesional, así como de los servicios prestados a los pacientes.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y los factores asociados a este en odontólogos que ejercen sus funciones en la práctica privada con el fin de identificar posibles intervenciones y políticas preventivas en el ámbito laboral.
- Reforzar los protocolos de atención y gestión de pacientes, incorporando estrategias específicas para prevenir el Síndrome de Burnout, a través de capacitaciones en habilidades blandas de comunicación para el personal operativo en clínica y administrativo, enfocadas en mejorar la comunicación con el paciente y en el manejo de objeciones de manera efectiva y empática.
- Fomentar el acceso y la participación de los odontólogos de la clínica privada en programas de salud mental preventiva, mediante estrategias de sensibilización sobre la importancia del autocuidado y el apoyo psicológico continuo.
- Fortalecer el conocimiento sobre prácticas saludables de salud mental relacionadas con el trabajo entre los odontólogos de una clínica privada, mediante talleres de capacitación específicos acerca de salud mental en el trabajo, centrados en los desafíos que enfrentan los profesionales odontólogos tanto generales como especialistas.

## CAPÍTULO 3

### MARCO TEÓRICO

#### 1. Síndrome de Burnout

##### 1.1. Definición.

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, fue definido así por Herbert Freudenberger en el año de 1974; lo denominó como “un estado de fatiga mental y gradual, pérdida de la motivación y compromiso hacia el trabajo” (Ibarra et al. 2018)

En el año 1981, Cristina Maslach y Susan Jackson describieron el Burnout como la exteriorización crónica del estrés, el mismo que se manifiesta en profesiones cuya principal característica es mantener un vínculo prolongado con personas que se encuentran en situaciones de necesidad. (Barja, C. 2020)

Ogdon en el 2017 definió el Síndrome de Burnout como “la disfunción psicológica, que se manifiesta como consecuencia del desgaste emocional crónico, vinculado con actividades laborales excesivas y exigentes, las mismas que provocan desequilibrios sistémicos, provocando la alteración de la productividad del profesional y sus relaciones interpersonales”

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) el Síndrome de Burnout es considerado como “una enfermedad profesional, que conduce al deterioro mental y físico producto de la resistencia emocional severa, causada por tratar constantemente con personas que padecen alteraciones psicofísicas” (Saborio e Hidalgo. 2015)

##### 1.2. Descripción del Síndrome de Burnout.

El síndrome de Burnout no está asociado solamente al área médica, sino también a muchas otras profesiones que también están relacionadas con el servicio al público.

Maslach & Jackson (1986) plantearon una estructura de tres dimensiones para describir y explicar la agudeza del síndrome, estas dimensiones fueron denominadas como:

Agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y falta de realización personal (RP). (Muñoz et al. 2019)

### **1.2.1. Agotamiento Emocional.**

El agotamiento emocional está caracterizado por la falta de motivación, pérdida progresiva del interés y la energía en el trabajo cotidiano, así como también de sobrecargas laborales e insatisfacción. (Santillán et al. 2023)

Borja, M (2020) explica que el agotamiento emocional es la característica inicial del síndrome, en esta fase los profesionales culminan su jornada laboral agotados físicamente y existe una falta de motivación para lidiar con situaciones no sólo laborales sino también familiares debido a las situaciones a las que están expuestos al tratar diariamente con otras personas y en el caso del área médica; con pacientes

### **1.2.2. Despersonalización.**

La despersonalización se reconoce por ser una fase en la cual la irritación, cambios en el estado de ánimo y la disminución del rendimiento laboral prevalecen. (Santillán et al. 2023) De acuerdo con los estudios de Maslach & Jackson en 1986 en esta dimensión existe un “intento de poner distancia entre el profesional y los usuarios o pacientes, donde los primeros ignoran las cualidades personales de cada uno de los beneficiarios, ya que sus requerimientos son más manejables cuando son tratados de manera impersonal” (Barja, C. 2020)

Debido a estas características esta fase de despersonalización es también conocida como “fase de cinismo” que se manifiesta como un mecanismo de protección del profesional llegando a mostrarse como personas hostiles y nefastos.

### **1.2.3. Falta de Realización Personal.**

La fase de falta de realización personal se caracteriza por el bajo desempeño e incompetencia laboral, el profesional suele autoevaluarse negativamente, y demuestra bajo autoestima, sentimientos de fracaso, depresión, lo cual suele verse reflejado con casos de ausentismo laboral e ideaciones suicidas.

De acuerdo con Maslach y Jackson (1986) en esta dimensión se demuestra “un sentimiento de bajo logro y realización profesional y surge cuando las demandas que debe cumplir el empleado exceden de su capacidad para resolverlas competentemente”. (Barja, C. 2020)

### **1.3. Factores de riesgo para la aparición del Síndrome de Burnout en Odontólogos.**

En el ámbito del área de la salud hay varios factores de riesgo que pueden desencadenar el síndrome de Burnout en los profesionales. Estudios recientes han identificado diversas condiciones y situaciones cotidianas que contribuyen su desarrollo; (Ortiz, L. 2023) Explica que existe un proceso multicausal que no solamente involucra el estrés como factor de riesgo sino también factores como el aburrimiento, aislamiento, falta de desarrollo profesional, sobrecarga laboral y falta de estimulación.

#### **1.3.1. Condiciones laborales y exigencias profesionales:**

Autores como Gil Álvarez & Cruz en el 2018 indicaron que “las condiciones de trabajo, grandes exigencias, el clima organizacional de las empresas”, así como también las exigencias propias de la profesión y la capacidad que tiene el profesional a adaptarse y gestionar situaciones de estrés laboral contribuyen en la aparición de dicho síndrome. (Duran et al. 2021).

#### **1.3.2. Sobrecarga laboral y falta de reconocimiento:**

Según Arteaga et al en el (2014) “la sobrecarga laboral, falta de incentivos económicos y ausencia del reconocimiento y crecimiento profesional” generan un aumento en los índices de insatisfacción laboral lo cual genera a su vez bajos niveles de bienestar y eficiencia en los profesionales.

#### **1.3.3. Relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout**

La satisfacción laboral es considerada como pieza clave en la calidad de atención de salud brindada, una disminución en la misma genera una mayor predominancia de Burnout en los profesionales. Estudios realizados en Perú indican que existe una estrecha relación entre el grado de satisfacción laboral y el síndrome de burnout, por lo

cual constantemente se realiza mediciones del nivel de Burnout en los profesionales de la salud como parte de la valoración de satisfacción laboral. (Yslado et al. 2019).

Así mismo, estudio de larga data como los de Gil Monte & Peiró., en el año 1997 permitieron agrupar los factores desencadenantes del Burnout en cuatro niveles para su descripción; estos son:

- a. ***Nivel individual:*** *existen sentimientos idealistas que llevan a los profesionales a involucrarse de forma excesiva en los problemas de cada uno de los usuarios o pacientes, lo cual conlleva a generar culpabilidad en caso de que exista fallos y sentimientos de baja realización personal.*
- b. ***Relaciones interpersonales:*** *hace referencia a las relaciones con los pacientes y con el grupo de trabajo, si estas relaciones son conflictivas aumentara la insatisfacción del profesional.*
- c. ***Nivel Organizacional:*** *un esquema de burocracia personalizada induce problemas de libertad de acción y probablemente problemas en la coordinación entre los profesionales miembros de la organización, esto conlleva a desarrollar problemas y sentimiento de sobrecarga de rol.*
- d. ***Entorno social:*** *En este nivel se encuentran las condiciones de cambio social constante, tales como la aparición leyes reguladoras del ejercicio profesional, aumento de la demanda de servicios, prestigio, etc.” (Gil-Monte. 2001 p3)*

Revisada la bibliografía es de suma importancia reconocer que uno de los factores de riesgo que más prevalece e influye en el desarrollo del síndrome de Burnout en los profesionales es la sobrecarga laboral.

#### **1.4. Sintomatología del Síndrome de Burnout.**

Los síntomas del Síndrome de Burnout en los profesionales odontólogos pueden llegar a manifestarse de diversas formas y afectan al profesional no solo a nivel emocional sino también trae repercusiones en el área laboral. Es importante destacar que la sintomatología puede variar en cada individuo y su intensidad puede fluctuar a lo largo del tiempo, la manifestación de los síntomas a su vez puede verse influenciada por

factores relacionados con el entorno laboral y la capacidad de afrontamiento de cada profesional.

Los síntomas envuelven una serie de padecimientos que se manifiestan a nivel físico, emocional y laboral, algunos autores los clasifican de la siguiente manera. (Bazalar & Balarezo. 2017).

#### **1.4.1. Síntomas Psicosomáticos:**

De acuerdo con la Asociación Americana de Psiquiatría “estos síntomas se califican como angustiantes ya que provocan una interrupción significativa de la vida cotidiana, incluyendo pensamientos o comportamientos excesivos que pueden incluir pensamientos desproporcionados y niveles altos y recurrentes de ansiedad.” (Littlewood, H. 2021). Estos síntomas abarcan:

*“Fatiga crónica, mareos, dolores de cabeza frecuentes, dificultad para conciliar el sueño, insomnio, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, infecciones respiratorias, taquicardias, depresión, alergias, trastornos alimenticios, pérdida de apetito y de peso, hipertensión, dolores musculares, falta de deseo sexual, pérdida de ciclos menstruales, trastornos dermatológicos, tics, en la cavidad oral bruxismo, herpes, aftas, entre otras.”* (Bazalar & Balarezo, 2017).

#### **1.4.2. Síntomas Emocionales.**

Las reacciones o síntomas emocionales suelen oscilar entre intensidades leves a excesivas y pueden permitir que los individuos desarrollen medidas de afrontamiento asertivas ante un estresor constante. (Muñoz-Fernández et al. 2020). Dentro de este grupo de síntomas se encuentran:

*“Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal, distanciamiento afectivo, irritabilidad, incapacidad para concentrarse, ideación suicida, negación de las emociones, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos.”* (Miranda, A. 2018).

### 1.4.3. Síntomas Conductuales.

Los síntomas conductuales se describen como el conjunto de problemas socio emocionales que causan dificultades entre los individuos, estos engloban un gran descenso en el nivel de eficiencia en la ejecución de las actividades laborales. (García-Jarillo et al. 2020). Estos síntomas abarcan:

*“Ausentismos y accidentes laborales, conflictos laborales, toma de decisiones con eficacia disminuida, baja tolerancia a la frustración, comportamiento paranoide y/o agresivos hacia los pacientes y compañeros abuso de alcohol y drogas, aumento en el consumo de café y fármacos, aumento de conducta violenta, comportamiento de alto riesgo, suicidio.”* (Miranda, A. 2018).

Tabla 1.  
*Síntomas del síndrome de Burnout*

Síntomas Psicósomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
Fatiga crónica	Irritabilidad	Cinismo.
Dolores de cabeza	Ansiedad generalizada y	No hablan.
Dolores musculares (cuello, espalda)	focalizada en el trabajo	Apatía.
Insomnio	Depresión	Hostilidad.
Pérdida de peso	Frustración	Susplicia.
Úlceras y desórdenes gastrointestinales	Aburrimento	Sarcasmo
Dolores en el pecho	Distanciamiento afectivo	Pesimismo
Palpitaciones.	Impaciencia	Ausentismo laboral
Hipertensión.	Desorientación	Abuso en el café, tabaco.
Crisis asmática.	Sentimientos de soledad y vacío	alcohol, fármacos, etc.
Resfriados frecuentes.	Impotencia.	Relaciones interpersonales distantes y frías
Aparición de alergias.	Sentimientos de omnipresencia.	Tono de voz elevado (gritos frecuentes)
		Llanto inespecífico
		Dificultad de concentración
		Disminución del contacto con el público / clientes / pacientes
		Incremento de los conflictos con compañeros
		Disminución de la calidad del servicio prestado
		Agresividad.
		Cambios bruscos de humor.
		Irritabilidad.
		Aislamiento.
		Enfado frecuente.

**Nota.** Tomado de (Miranda, A. 2018 p.10)

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

Las consecuencias derivadas del síndrome de Burnout están íntimamente relacionadas con la sintomatología propia del mismo, lo cual se refleja de forma evidente en el deterioro físico y psicológico que manifiestan los profesionales, estas generan impacto en la calidad de vida y el estado de bienestar del profesional. (West et al. 2018).

### **1.5.1. Consecuencias a nivel personal.**

Yates, W en el año 2020 manifestó que “el impacto psicológico y físico en los profesionales de la salud es un motivo de preocupación ya que para los mismos profesionales es complicado reconocer los síntomas de agotamiento y depresión motivo por el cual es poco probable que acudan en búsqueda de ayuda profesional.”

Un estudio realizado en Estados Unidos el año 2018 reportó que existe una incidencia de síndrome de Burnout del 42% en 15 000 profesionales encuestados, a su vez en un estudio realizado en el 2019 se encontró que “el 42% de profesionales encuestados manifestaba sentirse “quemado”, mientras que un 14% manifestó tener pensamientos suicidas, de este 14% solamente un tercio de profesionales buscó tratamiento.” (Yates, 2020)

De acuerdo con Herrera & López en el 2016 “Las tasas de alcoholismo, adicciones, conflictos conyugales, depresión y suicidio son prevalentes en los profesionales que padecen este síndrome en comparación con el resto de población aparentemente sana.”

### **1.5.2. Consecuencias a nivel laboral.**

La calidad de los servicios de salud también se ven afectados como consecuencia del síndrome de Burnout, según un estudio realizado por la OMS se ha evidenciado que “si un individuo está sometido a estrés laboral incrementa su estado de irritabilidad y suele manifestar dificultades para pensar lógicamente y tomar decisiones importantes en el trabajo” (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2018). Esto aumentaría el riesgo de cometer un error médico, así como también “la posibilidad de demandas por negligencia médica hasta en un 17% de los casos” (West et al. 2018).

Los profesionales que padecen agotamiento tienen mayores probabilidades de encontrarse insatisfechas con su empleo actual y considerar abandonarlo en comparación con sus pares que no sufren de este síndrome. En profesionales que permanecen en su empleo a pesar de su malestar se ha observado que tienen mayor tendencia a reducir su esfuerzo laboral en un tiempo promedio de 12 a 24 meses; así mismo esta tendencia está relacionada con el incremento de ausentismo laboral. (Prensa de las Academias Nacionales, 2019).

De acuerdo con Yates el Síndrome de Burnout está asociado con un elevado riesgo de cometer errores médicos graves. En un metaanálisis aplicado a 47 estudios en los cuales la población de estudio fueron 42 000 profesionales sanitarios se observó que:

*“El agotamiento de los profesionales se asoció con un mayor riesgo de incidentes de seguridad del paciente (OR [odds ratio] 1,96; IC del 95 % [intervalo de confianza] 1,59–2,40), peor calidad de la atención debido al bajo profesionalismo (OR 2,31; IC del 95 % 1,87–2,40) y reducción de la satisfacción del paciente (OR 2,28; IC 95 %: 1,42–3,68).”* (Panagioti et al. 2018).

Otros estudios encontraron grandes vínculos entre el agotamiento y el comportamiento poco profesional por parte del tratante lo cual conlleva a experiencias indeseables para los pacientes, ya que es probable que el agotamiento emocional deteriore la comunicación entre el profesional y el paciente. (Windover et al., 2018 ). A su vez el síndrome de desgaste profesional ha sido asociado con demandas por negligencia, que es otra fuente potencial de riesgo económico para la organización. (Prensa de las Academias Nacionales, 2019).

### **1.6. Relación entre el Síndrome de Burnout y el Área Odontológica.**

Los odontólogos, al igual que otros profesionales de la salud, se encuentran en un ambiente de trabajo que puede predisponerlos a altos niveles de estrés debido a la naturaleza de su labor, que implica no solo un exigente desempeño técnico sino también una intensa interacción emocional con los pacientes.

Existen varios factores que inciden en el acrecentamiento de la tensión en los profesionales del área odontológica, entre ellos se encuentran:

*“El desarrollo de las actividades en un área o espacio limitado, límite de tiempo de atención entre pacientes, ambiente de trabajo expuesto al ruido con iluminación insuficiente y factores ergonómicos como el desarrollo de ciertas acciones en un estado de bipedestación prolongada y posturas restringidas únicamente a la cavidad oral.”* (Castañeda et al. 2012).

De igual forma es importante tomar en cuenta que el desempeño del odontólogo está sujeto a constante evaluación por parte de los pacientes quienes poseen diferentes tipos de temperamentos y personalidades con las cuales también se debe lidiar en el día a día, sumado al temor y ansiedad que ciertos pacientes manifiestan durante la atención odontológica. Plessas et al., tras realizar una revisión de la literatura acerca del Síndrome de Burnout y su relación el área odontológica manifestaron que “Lastimosamente en la actualidad no existen estudios a profundidad que examinen la relación entre el estrés o el agotamiento relacionado con el trabajo y el desempeño clínico de los odontólogos.” Esto debido a que, tras revisar 3535 referencias de bases de datos, solamente doce publicaciones fueron consideradas potencialmente elegibles, de estas doce publicaciones solamente una cumplió con los criterios de elegibilidad y aun así no se encontró información acerca de la evaluación del impacto del estrés. (Plessas et al. 2018).

### **1.7. Medidas de prevención del Síndrome de Burnout.**

De acuerdo con varios estudios se han descrito varias estrategias de afrontamiento que incluyen actividades de autocuidado que deben ser realizadas por los profesionales de la salud, tales como: “regular los horarios de sueño, realizar ejercicio, participar en actividades recreativas, cuidar el tiempo fuera del horario laboral para convivir con familiares, amigos, etc.” Dichas actividades han sido asociadas con una disminución en el riesgo de agotamiento emocional. (Balayssac et al., 2017)

En base al Mental health at work: policy brief desarrollado por la OMS en el 2022, las políticas de salud pública deben estar enfocadas en tres aspectos fundamentales:

- “Prevenir la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.
- Proteger y promover la salud mental en el área laboral.
- Apoyo a personas con problemas, con el fin de que puedas mejorar y prosperar en el trabajo.” (OMS, 2022)

Basado en esto es importante reconocer que los gobiernos juegan un papel fundamental en la creación de políticas para la gestión de riesgos psicosociales entre los servicios de salud ocupacional, para que de esta manera se asegure que los profesionales de la salud y sus representantes participen en la identificación de los peligros psicosociales y sean consultados en cualquier acción tomada para mitigar los riesgos asociados al trabajo.

Según la OMS estas intervenciones destinadas a abordar los factores de riesgo psicosocial ayudan a que los resultados relacionados con la satisfacción laboral, el ausentismo y las intervenciones organizativas en el trabajo, funcionen mejor cuando son planificados y entregados como parte de un programa más amplio de protección y apoyo activo de la salud mental en el trabajo. (OMS, 2022)

## CAPÍTULO 4

### **METODOLOGÍA.**

Los profesionales de la salud se encuentran constantemente expuestos a factores de estrés laboral, estos factores suelen desencadenar un estado de estrés crónico, el mismo que puede derivar en el padecimiento del síndrome de desgaste conocido como Síndrome de Burnout. De acuerdo con varios estudios revisados el no detectar y tratar este padecimiento puede acarrear consecuencias tanto para el profesional como para el paciente ya que un profesional abrumado, estresado es más propenso a cometer errores durante la atención. (Kalmoe et al, 2019).

#### **Diseño del Estudio:**

El presente proyecto es un estudio de tipo cuantitativo, ya que los datos obtenidos fueron recolectados y analizados utilizando una escala numérica con el fin de realizar la medición de la prevalencia del síndrome de Burnout en profesionales odontólogos de la práctica privada. Es de tipo descriptivo ya que no se realizó ninguna intervención experimental, sino que se buscó detallar el fenómeno estudiado mediante la aplicación de encuestas y tiene una secuencia transversal ya que para el desarrollo del estudio los datos se recolectaron en un período de tiempo determinado.

#### **Variables del Estudio:**

##### **Variable Dependiente:**

- Síndrome de Burnout.

##### **Variables Independientes (variables demográficas):**

- Género.
- Estado civil.
- Grado Académico.
- Especialización.

### Operacionalización de las Variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Síndrome de Burnout.</b>	“Estado de agotamiento que presenta un profesional siendo este el resultado de la exposición a una situación de estrés crónico que no ha sido gestionado exitosamente”. (OMS, 2019)	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con síndrome de burnout.</li> <li>• Sin síndrome de burnout</li> </ul>
<b>Agotamiento emocional. (AE)</b>	“Falta de motivación, pérdida progresiva del interés y la energía en el trabajo cotidiano” (Santillán et al, 2023)	Cuantitativa	0-18. AE Bajo 19-26 AE Medio = o >27 AE Alto
<b>Despersonalización (DP).</b>	“Fase en la cual la irritación, cambios en el estado de ánimo y la disminución del rendimiento laboral prevalecen”. (Santillán et al, 2023)	Cuantitativa	0-6 DP Baja 7-9 DP Media = o > 10 DP Alta
<b>Realización personal (RP).</b>	“Bajo desempeño e incompetencia laboral, bajo autoestima, sentimientos de fracaso, depresión” (Barja, C. 2020)	Cuantitativa	0-33 RP Baja 34-39 RP Media = o > 40 RP Alta

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Género</b>	“Roles y característica apropiados para hombres y mujeres”	Cualitativa	1. Masculino 2. Femenino
<b>Estado Civil</b>	“Condición de una persona en base a su filiación matrimonio, etc.”	Cualitativa	1. Soltero 2. Casado 3. Divorciado 4. Unión Libre 5. Viudo
<b>Grado Académico</b>	“Título otorgado por un colegio o universidad”	Cualitativa	1. Tercer nivel 2. Cuarto nivel
<b>Especialidad Odontológica</b>	“Las especializaciones están diseñadas para ayudar a los profesionales a desarrollar técnicas en áreas específicas de la materia”	Cualitativa	1. Diagnóstico 2. Operatoria Dental 3. Endodoncia 4. Periodoncia 5. Implantología 6. Rehabilitación Oral y Estética 7. Cirugía Maxilofacial 8. Ortodoncia

**MUESTRA:**

La población de estudio del presente proyecto fue seleccionada de forma no probabilística o por conveniencia debido a la accesibilidad a la población de estudio ya que el mismo se aplicó y se limitó a una clínica privada y sus diferentes sucursales. La muestra del estudio está constituida por 49 profesionales Odontólogos Generales y Especialistas que forman parte de la cadena de clínicas a nivel nacional.

**CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Odontólogos generales que desempeñen sus funciones en el área de diagnóstico y operatoria dental en la clínica a nivel nacional.
- Odontólogos especialistas que brindan sus servicios profesionales en la clínica a nivel nacional.
- Odontólogos generales y especialistas que voluntariamente decida participar en el estudio.

**CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- Profesionales odontólogos que ejercen sus funciones en el área de auditoría y en el área administrativa.
- Odontólogos generales y especialistas que decidan no participar en el estudio.

**MATERIALES Y MÉTODOS:****INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

El instrumento utilizado para realizar la recolección de datos en el presente proyecto fue la encuesta MBI (Maslach Burnout Inventory) desarrollada por Christina Maslach y Susan Jackson en el año de 1986, esta encuesta ha sido validada, estandarizada y aplicada en una variedad de estudios realizados en diferentes ámbitos laborales.

La encuesta consta de 22 preguntas en forma de afirmación acerca de las actitudes que muestra el profesional durante la ejecución de sus labores, y permite medir el desgaste profesional. El cuestionario permite medir la intensidad y frecuencia con la que el profesional puede llegar a padecer este síndrome, analizando los tres aspectos característicos del Síndrome de Burnout:

- *“Agotamiento emocional valorado con los ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20).*
- *Despersonalización valorada con los ítems (5, 10, 11, 15, 22).*

- *Realización personal valorada con los ítems (4,7,9,12,17,18,19,21).*” (Serrano et al. 2021)

## **RECOLECCIÓN DE DATOS:**

La recolección de los datos utilizados para realizar el presente proyecto se realizó siguiendo esta secuencia:

- Los cuestionarios fueron aplicados a los profesionales odontólogos generales y especialistas que ejercen sus funciones en la clínica particular elegida para realizar el estudio.
- Previamente se solicitó la autorización para aplicar las encuestas y realizar el estudio al gerente general del corporativo, misma que fue recibida y aprobada mediante correo electrónico.
- Una vez obtenida la aprobación se aplicó la encuesta de Maslach y Jackson mediante un formulario creado en el aplicativo Google Forms, estas encuestas fueron realizadas a nivel nacional, empezando por las clínicas de Quito, Cumbayá, Guayaquil, Manta y Cuenca, en esta población se va realiza el analisis, de manera poblacional, por especialidad, por la Edad y estado Civil.

## **TÉCNICAS PARA ANALIZAR LOS DATOS:**

- Una vez concluida la recolección de los datos estos fueron exportados a Microsoft Excel y a su vez procesados en el software IBM SPSS Statistic Base.
- Para determinar los sub niveles del Síndrome de Burnout que son el Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, se realizó una comparación con las variables cuantitativas explicadas en la operacionalización de variables.
- Una vez clasificada la población por variables, se analizó el nivel de frecuencia de los profesionales encuestados con respecto a la manifestación del Síndrome de Burnout.
- Para analizar la prevalencia de Síndrome de Burnout por especialidad se realizó un análisis de normalidad de todos los resultados obtenidos utilizando un nivel de

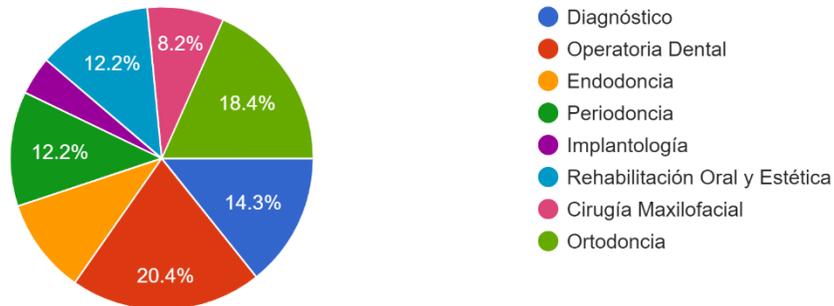
confianza del 95% y de acuerdo a la normalidad de los resultados se aplicó la comparación de Fisher o Games - Howell entre especialidades para observar la variación entre las medidas obtenidas y se observó cuál de las especialidades tuvo una variación mayor a las demás, con el fin de deducir cuál de los grupos era más propenso a desarrollar Síndrome de Burnout de acuerdo al área en la que se desenvuelven.

- Para aplicar el cálculo estadístico se analizaron los resultados obtenidos de Cansancio Emocional (Resultados de CE), despersonalización (Resultados de D) y Realización personal (Resultados de la RP) de cada una de las especialidades y de acuerdo con los resultados se pudo observar cual es la especialidad que esta más propensa a desarrollar el síndrome utilizando la prueba de ANOVA para realizar la comparación.
- Finalmente, una vez que los resultados fueron analizados; se plantearon las estrategias para la prevención del Síndrome de Burnout basadas en los resultados obtenidos para culminar con la propuesta del proyecto de salud pública.

## RESULTADOS.

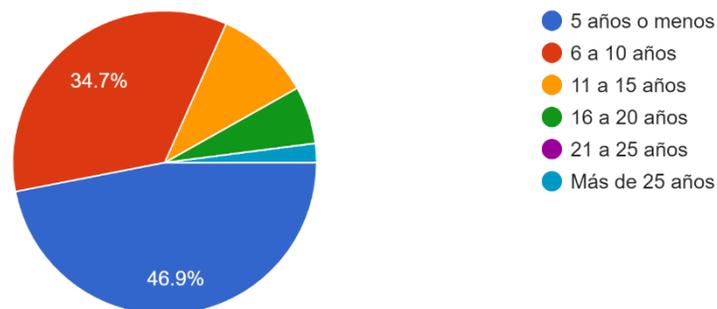
Una vez realizado el análisis de resultados se obtuvieron los siguientes gráficos relacionados con cada variable analizada.

**Gráfico 1.** Porcentaje de profesionales por especialidad.



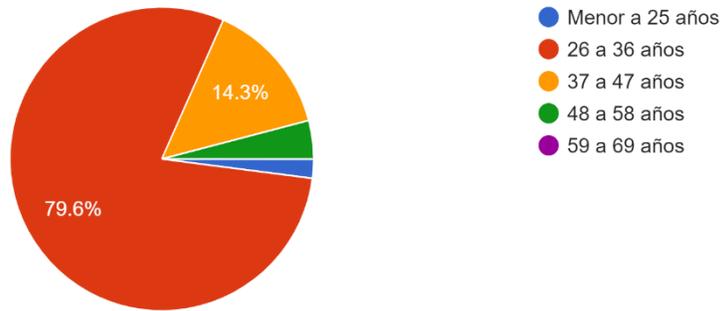
- Se determinó que en la clínica dónde se realizó el estudio la mayor parte de los profesionales se encuentran desempeñando sus funciones en el área de Operatoria dental, con un 21%, seguido de Ortodoncistas con el 19%.

**Gráfico 2:** Porcentaje de profesionales clasificados de acuerdo a los años de experiencia laboral.



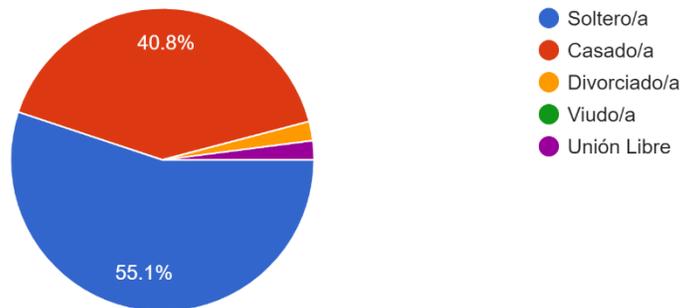
- De acuerdo con la variable experiencia se terminó que el 48% de los profesionales encuestados llevan ejerciendo su profesión 5 años o menos, seguido del 35% de profesionales que ejercen su profesion entre 6 a 10 años.

**Gráfico 3:** Porcentajes de la edad de los profesionales.



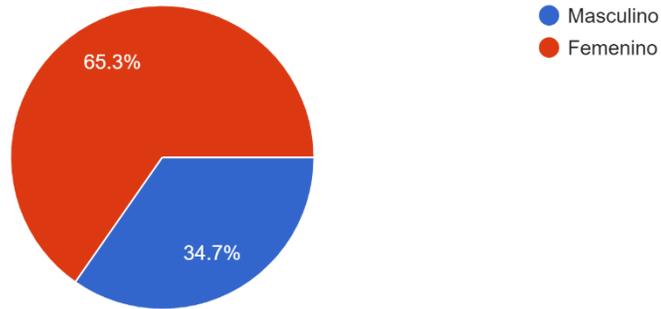
- Al analizar la variable Edad, se determinó que existe una prevalencia de profesionales que tienen edades comprendidas entre 26 a 36 años representando el 80% de la población.

**Gráfico 4:** Estado civil de los profesionales.



- Al analizar la variable del Estado Civil se pudo determinar que el 57% de los profesionales que laboran en la clínica son solteros.

**Gráfico 5:** Género de los profesionales.



- De acuerdo con el análisis de la variable Género se determinó que la mayor parte de profesionales que labora en la clínica es de género femenino, y representan el 65% de la población.

Los subniveles componentes del síndrome de Burnout se analizaron en base al puntaje obtenido en cada una de las preguntas del cuestionario MBI.

**Tabla 3:** Puntaje de cada subnivel del Síndrome de Burnout.

<b>Nivel</b>	<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización Personal</b>
<b>Bajo</b>	0 - 18	0 - 5	0 - 33
<b>Medio</b>	19 - 26	6 - 9	34 - 39
<b>Alto</b>	27 - 54	10 -30	40 - 56

**Gráfico 6:** Porcentaje de Cansancio Emocional a nivel General.



- Se determinó que el 45% de la población presenta un nivel medio de cansancio emocional.

**Gráfico 7:** Análisis de las variables Cansancio Emocional VS Especialización.



- Se evidenció que los profesionales con mayor porcentaje de cansancio emocional fueron quienes se encuentran en el área de Operatoria Dental, seguido de los profesionales que desempeñan sus funciones en el área de diagnóstico.

**Gráfico 8:** Porcentaje de Despersonalización a nivel General.



- Se determinó que el 47% de los profesionales encuestados presentaron altos niveles de despersonalización.

**Gráfico 9:** Análisis de las variables Despersonalización VS Especialización.



- Se determinó que el área de operatoria dental y rehabilitación oral y estética presenta altos porcentajes de despersonalización.

**Gráfico 10:** Porcentaje de Realización Personal a nivel General.



- Se puede evidenciar que del 100% de la población encuestada, el 96% presenta un nivel bajo de realización personal.

## **DISCUSIÓN:**

Actualmente el Síndrome de Burnout se debe considerar como un tema relevante, sobre todo en profesionales de la salud, especialmente en el área odontológica, ya que el mismo tiene un impacto significativo en la salud y el bienestar de los profesionales, así como también en la calidad de atención brindada a los pacientes y en la sostenibilidad de los sistemas de salud.

En el estudio realizado se observó que los profesionales odontólogos de esta clínica privada presentan altos índices de despersonalización, esto coincide con la evaluación de Síndrome de Burnout en odontólogos e implantólogos en España realizada por Gutiérrez, L. en el año 2020; un estudio en el cual se observó que en las clínicas de tipo franquicia los profesionales laboran con sobre agendas y bajo la presión de alcanzar una facturación determinada lo cual hace que el profesional no pueda retrasarse en el tiempo de atención ni atender las necesidades de sus pacientes, generando un sentimiento de despersonalización. Así mismo la percepción que tienen los pacientes por la rapidez con la que se ha llevado a cabo la atención es posiblemente de insatisfacción y desconfianza. (Gutiérrez, L. 2020).

Otro estudio llevado a cabo en el año 2019 por Collin et al, buscó examinar el nivel de estrés y sus detonantes en el área odontológica en el Reino Unido; para ello se aplicaron encuestas en línea usando medidas validadas que examinaron el estrés, agotamiento, perfeccionismo y afrontamiento en un total de 2053 odontólogos y permitió determinar que el 44% de la población participante presentaba altos índices de estrés, siendo el grupo de odontólogos generales los más afectados quienes referían que la odontología es una profesión altamente estresante, estos datos coinciden con los encontrados en este estudio ya que fueron las áreas de operatoria dental y diagnóstico en la cual se desenvuelven los odontólogos generales las más afectadas con este síndrome. (Collin et al. 2019)

En el presente estudio se concluyó que todos los profesionales encuestados presentaron indicios del Síndrome de Burnout, lo cual difiere con el análisis desarrollado en el año 2018 por Ab-Murat, et al., en el cual se evaluaron las percepciones de los odontólogos

malasios acerca de su bienestar emocional, llevando a cabo un cuestionario que evaluó sus experiencias en aspectos fisiológicos y psicológicos y permitió determinar que la mayoría de los profesionales odontólogos en Malasia demostraban tener una buena salud mental, ya que solamente el 30% de la población encuestada refería sentir estrés y cansancio físico y emocional. (Ab-Murat et al. 2018)

## **PROPUESTA DE ACCIÓN:**

### **PROYECTO PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN ODONTÓLOGOS GENERALES Y ESPECIALISTAS QUE LABORAN EN UNA CLÍNICA PARTICULAR.**

El síndrome de Burnout es considerado como un fenómeno que no solamente afecta a la salud de los profesionales, sino también puede tener implicaciones en la calidad de los servicios proporcionados a los pacientes; en concordancia con los antecedentes planteados y los resultados concluyentes del estudio es importante recalcar que es necesario implementar un enfoque proactivo para abordar esta problemática y poder intervenir en su estadio inicial, a fin de prevenir su progresión y disminuir sus consecuencias.

Con el proyecto para la prevención del Síndrome de Burnout, se propone desarrollar un programa integral preventivo e interceptivo, dirigido a los profesionales odontólogos que conforman parte de este corporativo y que manifiestan indicios de Burnout. En dicho proyecto se busca proporcionar los recursos necesarios que permitan promover el bienestar emocional, autocuidado y a su vez que faciliten el abordaje de los factores de riesgo laborales y personales que influyen en la aparición de este síndrome.

La implementación de este proyecto tiene como objetivo reducir la incidencia y agravamiento del síndrome de Burnout y a su vez mejorar la calidad de vida y ambiente laboral de los profesionales odontólogos y concatenado a esto mejorar la calidad del servicio brindado a los pacientes y su grado de satisfacción.

**PLAN DE ACTIVIDADES "PROYECTO PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN ODONTÓLOGOS GENERALES Y ESPECIALISTAS QUE LABORAN EN UNA CLÍNICA PARTICULAR"**

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS/ACTIVIDADES	GRUPO OBJETIVO	RESPONSABLES	PERIODICIDAD		PRESUPUESTO	INDICADOR
				FECHA INICIO	FECHA DE FIN		
<b>OBJETIVO 1</b> <b>Reforzar los protocolos de atención y gestión de pacientes, incorporando estrategias específicas para prevenir el Síndrome de Burnout</b>	Permitir a los odontólogos cierto grado de autonomía en la toma de decisiones relacionadas con la atención y gestión de pacientes. Esto puede contribuir a reducir la sensación de estar constantemente bajo presión y aumentar el sentido de control sobre su trabajo. Conversatorio "Casos Clínicos" llevado a cabo por áreas para analizar y socializar los diferentes protocolos que usaría cada profesional en cada caso específico.	Odontólogos generales y especialistas	Gerencia general en conjunto con las gerencias de cada sucursal	05/05/2024	05/05/2025	No se requiere presupuesto	Participan todos los profesionales
	Establecer estrategias para una distribución equitativa de la carga laboral entre los odontólogos, realizando una revisión y modificación de los horarios de trabajo evitando la sobre exigencia y el agotamiento. Conversatorio "Proceso Desing Thinking" para tartar el tema de la sobre carga laboral y modificación de horarios.	Odontólogos generales y especialistas	Gerencia general en conjunto con las gerencias y profesionales odontólogos de cada sucursal	05/05/2024	05/05/2025	No se requiere presupuesto	Participan todos los profesionales
	Promover prácticas de autocuidado en la rutina diaria de los doctores, como	Odontólogos generales y especialistas	Supervisoras de cada clínica, se puede rotar	05/05/2024	05/05/2025	No se requiere presupuesto	Participan todos los profesionales

	<p>pausas activas para descansar entre citas, ejercicios de respiración o meditación rápida y estrategias para desconectar del trabajo al finalizar la jornada laboral.</p>		<p>entre profesionales odontólogos que impartan la práctica cada semana</p>				
	<p>Proporcionar entrenamiento en habilidades de comunicación efectiva tanto para el personal médico como administrativo, incluyendo técnicas para establecer una comunicación asertiva con los pacientes, así como para manejar situaciones difíciles y objeciones de manera constructiva.</p> <p>Taller de capacitación empresarial “Comunicación asertiva y manejo de objeciones” enfocado en establecer estrategias para manejo de pacientes y relaciones laborales.</p>	<p>Odontólogos generales y especialistas y personal administrativo</p>	<p>Coach profesional en técnicas de comunicación asertiva y enseñanza a nivel corporativa</p>	<p>jun-24</p>	<p>jul-24</p>	<p>\$1200</p>	<p>25 profesionales por taller</p>
<p><b>OBJETIVO 2</b> <b>Fomentar el acceso y la participación</b></p>	<p>Establecer políticas que fomenten un entorno de trabajo saludable y apoyen</p>	<p>Odontólogos generales y especialistas</p>	<p>Área de Talento</p>	<p>05/05/2024</p>	<p>05/05/2025</p>	<p>No se requiere presupuesto</p>	<p>Participan todos los profesionales</p>

<b>de los odontólogos de la clínica privada en programas de salud mental preventiva</b>	la participación de los odontólogos en programas de salud mental preventiva, como días libres para asistir a citas con profesionales de la salud mental.		Humano del Corporativo				
	Realizar encuestas o evaluaciones regulares del bienestar emocional de los odontólogos para identificar posibles áreas de intervención y adaptar los programas preventivos según las necesidades del personal.	Odontólogos generales y especialistas	Área de Talento Humano del Corporativo	05/05/2024	05/05/2025	\$500	Participan todos los profesionales
	Establecer alianzas con centros de salud mental, clínicas especializadas o profesionales de la psicología para brindar acceso a servicios de apoyo y asesoramiento a los odontólogos de la clínica privada.	Odontólogos generales y especialistas	Gerencia general y Gerencia Financiera del Corporativo	05/05/2024	05/05/2025	\$1470	Participan todos los profesionales
<b>OBJETIVO 3 Fortalecer el conocimiento</b>	Desarrollar materiales educativos como folletos, guías o videos que aborden	Gerentes de Sucursal y odontólogos	Equipo de Marketing del Corporativo, en	05/05/2024	10/05/2024	\$500	100 folletos que se repartirán en cada sucursal

sobre prácticas saludables de salud mental relacionadas con el trabajo.	los desafíos de salud mental en la profesión odontológica y proporcionen consejos prácticos para mantener un equilibrio saludable.	generales y especialistas	conjunto con equipo de recursos humanos				
	Organizar talleres periódicos sobre salud mental en el trabajo, donde se aborden temas como el manejo del estrés, la importancia del autocuidado y la prevención del burnout.	Odontólogos generales y especialistas	Área de Talento Humano del Corporativo	05/05/2024	05/06/2024	\$650	13 participantes por taller
	Establecer programas de mentoría donde los odontólogos más experimentados y que hayan desarrollado un curso de liderazgo puedan brindar apoyo y orientación a los colegas más jóvenes, incluyendo el fomento del autocuidado y la gestión del estrés como parte integral de la mentoría.	Odontólogos generales y especialistas que lleven 5 años o menos laborando	Odontólogos que hayan recibido previamente un curso de liderazgo	20/06/2024	20/07/2024	\$1500	13 participantes por taller

## CONCLUSIONES:

Una vez culminado el análisis de los datos y el desarrollo del proyecto se han obtenido las siguientes conclusiones:

- Los profesionales odontólogos que brindan sus servicios profesionales en la clínica privada el 45% presenta niveles medios de agotamiento emocional, siendo las profesionales de género femenino que se desempeñan en el área de endodoncia y operatoria dental los más afectados.
- El 47% de los profesionales sufren de altos niveles de despersonalización, lo cual de acuerdo con la literatura puede llegar a manifestarse con un bajo rendimiento profesional con los pacientes afectando de esta manera su satisfacción con los servicios recibidos.
- Finalmente, una de las cifras más alarmante se encontró en la subescala de Burnout denominada realización personal ya que de 49 personas encuestadas 47 manifiestan sentimientos de baja realización personal, lo cual representa al 97% de la población encuestada.
- La prevención del Síndrome de Burnout en el ámbito odontológico no solo es una necesidad imperativa, sino también una responsabilidad compartida entre instituciones, empleadores y profesionales de la salud. Establecer un entorno laboral saludable y sostenible no solo beneficia a los individuos, sino que también repercute en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Es imperativo que se destinen recursos y se implementen medidas concretas para abordar este desafío, fomentando así un ejercicio profesional más satisfactorio y resiliente en beneficio de toda la comunidad.
- Se destaca la estrecha relación entre el bienestar profesional y la seguridad del paciente. Los profesionales que experimentan el Síndrome de Burnout pueden experimentar un deterioro en su rendimiento laboral, lo que potencialmente pone en riesgo la seguridad y la calidad de la atención brindada a los pacientes.

## **RECOMENDACIONES:**

Debido a que se han identificado manifestaciones de Síndrome de Burnout entre los profesionales odontólogos que laboran en el área privada, se sugiere:

- Realizar un estudio para identificar la prevalencia de este síndrome en otras clínicas privadas, así como también en el sector público a fin de que se puede establecer una comparación entre los resultados para poder identificar las poblaciones más susceptibles a padecer este síndrome y en base a los resultados poder realizar un trabajo multidisciplinario para crear métodos preventivos eficaces para tratar este padecimiento.
- Es recomendable que en cada una de las clínicas que participaron en el estudio se gestionen y facilite el acceso de los profesionales a recibir atención psicológica, sin que esto afecte la percepción que se pueda llegar a tener de los profesionales que requieran terapia para mejorar su estado de salud mental.
- Es importante poder capacitar al personal administrativo y de recursos humanos acerca del proceso de Design Thinking, para que a su vez se pueda fomentar en cada una de las clínicas, escuchando las necesidades de cada uno de los profesionales que brindan sus servicios, para poder identificar sus necesidades y limitar los problemas existentes, para cocrear soluciones alcanzables y mejorar el rendimiento de los profesionales y por ende su desempeño laboral.

## REFERENCIAS:

1. Cosío Dueñas, H., Valderrama Mamani, Y. R., Lazo Otazú, L., & Holgado Canales, M. G. (2019). Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú. *Revista costarricense de salud pública*, 28(2), 199–212.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-14292019000200199](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292019000200199)
2. Deeb George, Braun Sarah, & Carrico Caroline. (2017). Burnout, depression and suicidal ideation in dental and dental hygiene students. Wiley, 1-5. doi: 10.1111/eje.12259. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/eje.12259>
3. Mafla, A., Villa-Torres, L., & Polychronopoulou, A. (2014). Burnout prevalence and correlates amongst Colombian dental students: the STRESSCODE study. *European Journal of Dental Education*, 1-9. doi:10.1111/eje.12128. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25470689/>
4. Moro J, Soares JP, Massignan C, Oliveira L, Ribeiro D, Cardoso M, et al. (2022). Burnout Syndrome among dentists a systematic review and meta-analysis. *J Evid Based Dent Pract*. 2022;22(3):101724–101724. doi: 10.1016/j.jebdp.2022.101724. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1532338222000380>
5. Muñoz, F., Medina, A., Carrasco, D., Pérez, C., & Ortiz, L. (2016). Burnout en estudiantes de Odontología y su relación con sus características sociodemográficas y antecedentes académicos. *Educación Médica Superior*, 30(2) Recuperado en 01 de marzo de 2024, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412016000200012&lng=es&tlnq=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000200012&lng=es&tlnq=es).

6. Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 32(1), 119–124. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)
7. World Health Organization. *Burn-out an "Occupational Phenomenon": International Classification of Diseases*. Ginebra: OMS; 2019. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
8. OCHOA, M. (2017). Síndrome de burnout en médicos: ausentismo, seguridad del paciente. Una. *Universidad Nacional de Colombia*, 42. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/61816/Tesis%20Marlene%2010-2017%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Alvarez, E., & Fernandez, M. (1991). The "Burnout" Syndrome or the professional attrition . *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. Vol. XI, N.O 39*, 257. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Luis-Fernandez-Rios/publication/277117597\\_El\\_Sindrome\\_de\\_Burnout\\_o\\_el\\_desgaste\\_profesional\\_II\\_Estudio\\_empirico\\_de\\_los\\_profesionales\\_gallegos\\_del\\_area\\_de\\_Salud\\_Mental/links/55cdb96e08aebd6b88e0670f/El-Sindrome-de-Burnout-o-el-desgaste-profesional-II-Estudio-empirico-de-los-profesionales-gallegos-del-area-de-Salud-Mental.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Fernandez-Rios/publication/277117597_El_Sindrome_de_Burnout_o_el_desgaste_profesional_II_Estudio_empirico_de_los_profesionales_gallegos_del_area_de_Salud_Mental/links/55cdb96e08aebd6b88e0670f/El-Sindrome-de-Burnout-o-el-desgaste-profesional-II-Estudio-empirico-de-los-profesionales-gallegos-del-area-de-Salud-Mental.pdf)
10. Castañeda, E., & García de Alba, J. (2012). Prevalencia del síndrome de burnout profesional en odontólogos mexicanos del sector educativo y privado. *Medicina y Seguridad Laboral* , 58 (228), 246-260. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2012000300009>

11. Herrera, B., & López, B. (2016). El síndrome de Burnout en los profesionales de odontología. *En: PAIDEIA XXI, Revista de la Escuela de Posgrado*, 5(6).  
Recuperado de: <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/901>
12. West, C. P., Dyrbye, L. N., & Shanafelt, T. D. (2018). Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *Journal of Internal Medicine*, 283(6), 516–529. <https://doi.org/10.1111/JOIM.12752>
13. Miranda, A. 2018. Análisis del impacto del síndrome de burnout en el talento humano en salud y la seguridad de los pacientes. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá (10). Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18188/MirandaGonzalezAngieDurley2018..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Ortiz, L. 2023. Frecuencia de burnout en personal de salud en la unidad de medicina familiar numero 80 durante la pandemia por covid-19. Universidad Nacional Autónoma de México. UNAM Mx 10-11. Recuperado de: <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000844722/3/0844722.pdf>
15. Yslado, R., Norabuena, R., Poma, L., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06C>
16. Durán, R., Gamez, Y., Toirac, K., Toirac Fuentes, J., & Toirac Terrero, D. (2021). Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. *MEDISAN*, 25(2), 278-291. Epub 24 de marzo de 2021. Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102930192021000200278&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102930192021000200278&lng=es&tlng=es).

17. Borja, M. (2020). Síndrome de Burnout en estudiantes de odontología. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019. *UNACH*, 9-11 Recuperado de: [Repositorio Digital UNACH: "Síndrome de burnout en estudiantes de odontología. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019"](#).
18. Santillán, M., Farje, C. A., Gonzales, E., y Coronel-Zubiate, F. T. (2023). Síndrome de burnout en odontólogos en Chachapoyas-Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, XXIX (3), 484-493. Recuperado de: [El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo \(redalyc.org\)](#)
19. Muñoz-del-Carpio Toya, A., Arias Gallegos, W. L., & Caycho-Rodríguez, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 57(2), 139–148. <https://doi.org/10.4067/s0717-92272019000200139>.
20. Ogdon Lebrón, M. A., & Díaz Reissner, C. V. (2017). Síndrome de Burnout en odontólogos de la XVIII Región Sanitaria del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, Paraguay. *Revista de Salud Pública de Paraguay*, 7(1). Recuperado de: [\(PDF\) Síndrome de Burnout en odontólogos de la XVIII Región Sanitaria del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, Paraguay \(researchgate.net\)](#)
21. Barja, C. (2020). Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los docentes de tiempo completo de la UPLA FILIAL CHANCHAMYO 2019. Universidad Nacional del Centro del Perú, p.24 Recuperado de: [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6387/T010\\_44696289\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6387/T010_44696289_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

22. Ibarra, L., M., Erazo, M., P.A., Gallego, L., F.A. (2018). Síndrome de burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales-Colombia. *Revista de Investigaciones UCM*, 18(32), 69-83. DOI: <http://dx.doi.org/10.22383/ri.v18i32.114> Recuperado de: <http://www.revistas.ucm.edu.co/ojs/index.php/revista/article/view/114>
23. Pinheiro. L. L., Celestino, A. F., Bentes C. S., Conceição K. C. F. da, Santos I. O. dos, Casseb T. F., Oliveira M. R. de, Silveira C. O., Vieira A. dos S. T., & Souza B. G. S. (2020). Síndrome de estrés y burnout en profesionales dentales. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, (51), e3270. <https://doi.org/10.25248/reas.e3270.2020>
24. Kalmoe MC, Chapman MB, Gold JA, Giedinghagen AM. (2019). Physician Suicide: A Call to Action. *Mo Med*. 2019 May-Jun;116(3):211-216. PMID: 31527944; PMCID: PMC6690303. Recuperado de: [Physician Suicide: A Call to Action - PubMed \(nih.gov\)](#)
25. Serrano Polo, O. R., Carriel Román, A. del P., & Sánchez Barreto, X. D. R. (2021). Cuestionario de burnout de Maslach (MBI-Ed) dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala. *Sociedad & Tecnología*, 4(1), 2–12. <https://doi.org/10.51247/st.v4i1.70>
26. Herman Frank Littlewood. (2021). Exhaustion and Psychosomatic Symptoms in times of COVID, the case of a service organization. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (México). Vol. 6, No. 12; Págs. 50-63 ISSN:2448-6051. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/357469973\\_Exhaustion\\_and\\_Psychosomatic\\_Symptoms\\_in\\_times\\_of\\_COVID\\_the\\_case\\_of\\_a\\_service\\_organization](https://www.researchgate.net/publication/357469973_Exhaustion_and_Psychosomatic_Symptoms_in_times_of_COVID_the_case_of_a_service_organization)
27. Bazalar Herrera, M., & Balarezo López, G. (2017). El síndrome de Burnout en los profesionales de Odontología. *Paideia*, 5(6), 114–125. <https://doi.org/10.31381/paideia.v5i6.901>

- 28.** Muñoz-Fernández SI, Molina-Valdespino D, Ochoa-Palacios R, Sánchez-Guerrero O, Esquivel-Acevedo JA.(2020) Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediatr Méx* 2020; 41 (Supl 1):S127-S136. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>
- 29.** García-Jarillo, M., De Francisco, C., Ortín, F. J., Garcés de Los Fayos, E.J. (2020). Sintomatología del síndrome de burnout en deportistas: un estudio con metodología Delphi. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 20(3), 15-25 Recuperado de: <https://revistas.um.es/cpd/article/view/367531>
- 30.** Yates, S. W. (2020). Physician stress and burnout. *The American Journal of Medicine*, 133(2), 160–164. <https://doi.org/10.1016/j.amjmed.2019.08.034>
- 31.** Panagioti, M., Geraghty, K., Johnson, J., Zhou, A., Panagopoulou, E., Chew-Graham, C., Peters, D., Hodkinson, A., Riley, R., & Esmail, A. (2018). Association between physician burnout and patient safety, professionalism, and patient satisfaction: A systematic review and meta-analysis. *JAMA Internal Medicine*, 178(10), 1317. <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2018.3713>
- 32.** National Academies of Sciences, Engineering, Medicine, National Academy of Medicine, & Committee on Systems Approaches to Improve Patient Care by Supporting Clinician Well-Being. (2019). *Extent and consequences of clinician burnout*. National Academies Press. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK552622/>
- 33.** Windover AK, Martínez K, Mercer MB, Neuendorf K, Boissy A, Rothberg MB. (2018). Correlaciones y resultados del agotamiento médico dentro de un gran

centro médico académico. JAMA Medicina Interna; 178 (6): 856–858. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29459945/>

**34.** Plessas A, Delgado MB, Nasser M, Hanoch Y, Moles DR. (2018). Impacto del estrés en el desempeño clínico de los dentistas. Una revisión sistemática. Salud dental comunitaria; 35 (1): 9–15 Recuperado de: <https://europepmc.org/article/MED/29381272>

**35.** Grunfeld E, Whelan, TJ, Zitzelsberger L., Willan AR, Montesanto B, Evans W. (2000) Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction. CMAJ; 163 (2): 166–9 Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15386787/>

## ANEXOS:

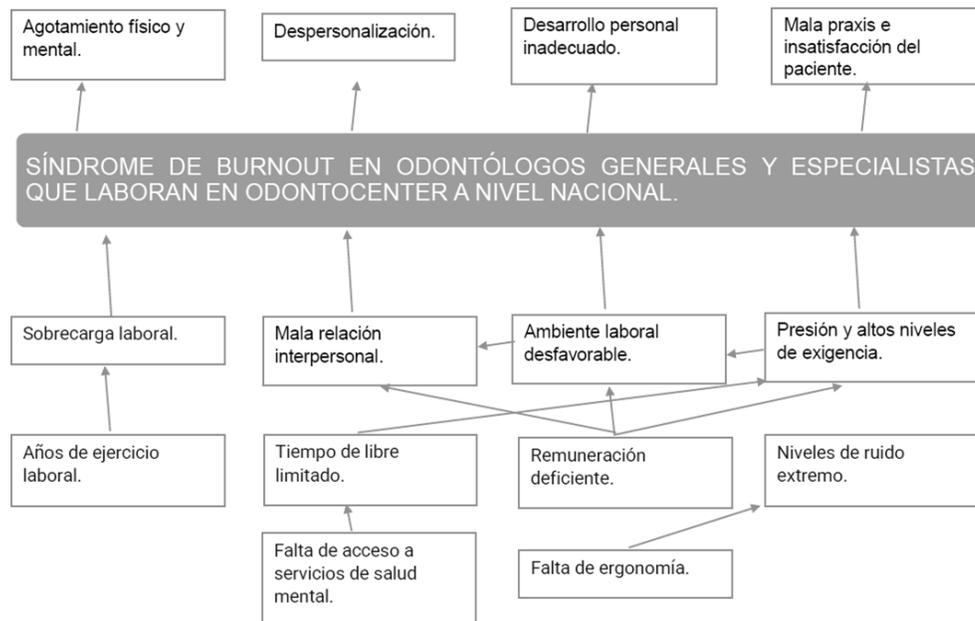
### Anexo 1. Tabla 1.

*Matriz de Involucrados.*

ACTORES	PODER	INTERÉS
Gerente General	Alto	Alto
Gerentes de Sucursal	Alto	Alto
Equipo de Salud Mental	Alto	Alto
Auditores Clínicos	Alto	Alto
Odontólogos Generales	Medio	Alto
Odontólogos Especialistas	Medio	Alto
Supervisores de Clínica	Bajo	Medio

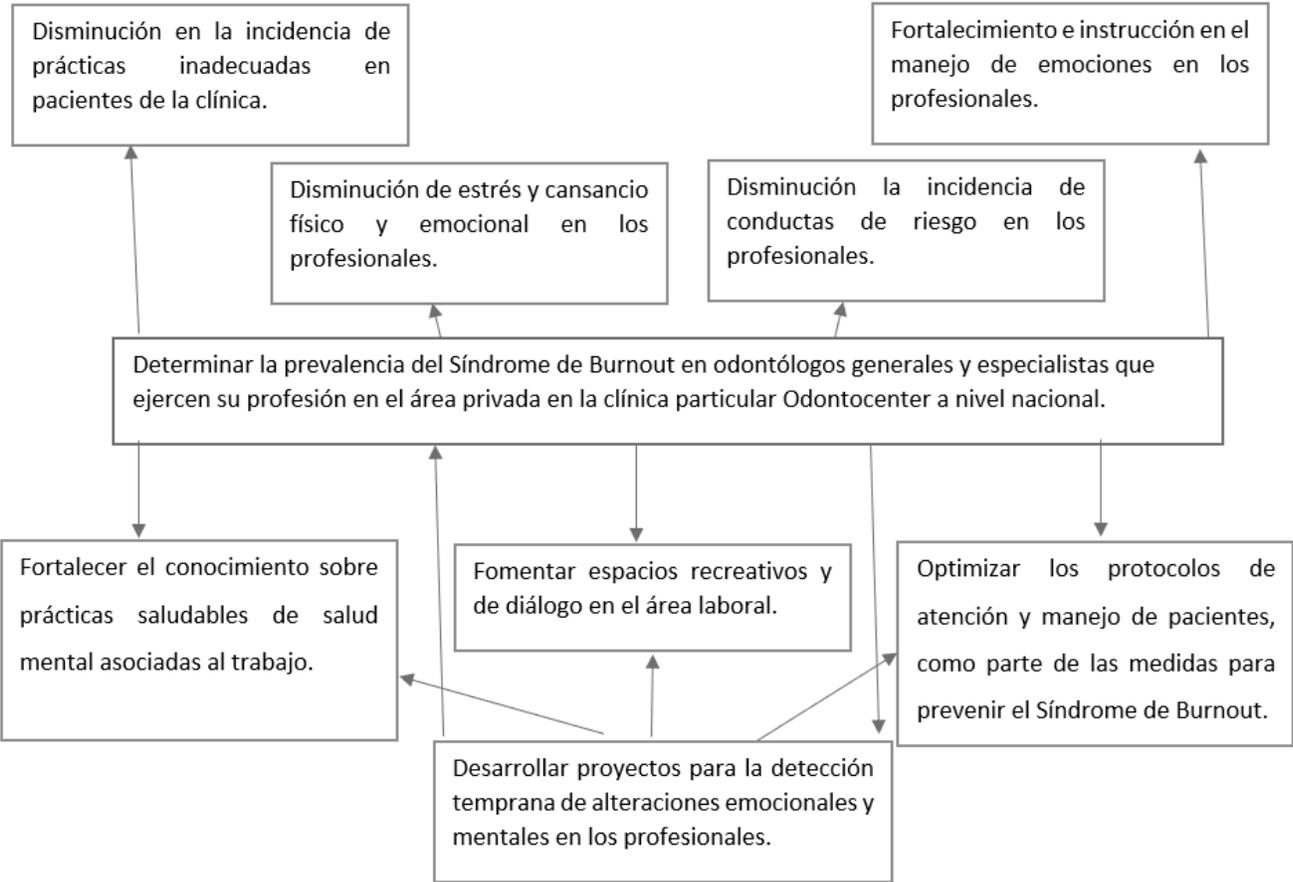
### Anexo 2. Figura 1.

*Árbol de problemas.*



**Anexo 3. Figura 2.**

*Árbol de Objetivos.*



## Anexo 4. Tabla 2.

### *Matriz de Estrategias*

#### **Matriz de Estrategias a partir del árbol de objetivos:**

<b>Fortalecer el conocimiento sobre prácticas saludables de salud mental asociadas al trabajo.</b>
--

- Realizar campañas de información acerca de salud mental dirigida a los gerentes de cada sucursal.

---
- Planificar actividades y charlas de salud mental con el fin de que los profesionales odontólogos interioricen y conozcan acerca de las consecuencias de estar sometidos a grandes cantidades de estrés.

---
- Realizar talleres y actividades lúdicas con todo el personal que conforma las clínicas una vez al mes con el fin de mejorar las relaciones interpersonales entre profesionales.

<b>Optimizar los protocolos de atención y manejo de pacientes, como parte de las medidas para prevenir el Síndrome de Burnout.</b>
--

- Socializar protocolos de atención y manejo de pacientes.

---
- Planificar charlas acerca de temperamentos y el manejo de cada uno con el fin de que el profesional reconozca el tipo de paciente que está manejando y pueda canalizar su actitud y atención hacia los mismos.

---

## ANEXO 5: Cuestionario MBI.

# CUESTIONARIO SÍNDROME DE BURNOUT

*Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su entorno; su función es medir la frecuencia e intensidad de desgaste profesional.*

*A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le solicito su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.*

*No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. **Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas.***

*Su finalidad es desarrollar una propuesta de política pública que permita disminuir la incidencia de este síndrome y a su vez generar una guía que sea aplicable para evitar conductas de riesgo en los profesionales y mejorar su nivel de satisfacción.*

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

---

### 1. **Edad.** \*

*Marca solo un óvalo.*

Menor a 25 años

26 a 36 años

37 a 47 años

48 a 58 años

59 a 69 años

Otros: \_\_\_\_\_

### 2. **Género.** \*

*Marca solo un óvalo.*

Masculino

Femenino

3. **Estado Civil. \***

*Marca solo un óvalo.*

- Soltero/a
- Casado/a
- Divorciado/a
- Viudo/a
- Unión Libre

4. **Área odontológica en la cual desarrolla sus funciones. \***

*Marca solo un óvalo.*

- Diagnóstico
- Operatoria Dental
- Endodoncia
- Periodoncia
- Implantología
- Rehabilitación Oral y Estética
- Cirugía Maxilofacial
- Ortodoncia

5. **¿Cuántos años lleva ejerciendo su profesión? \***

*Marca solo un óvalo.*

- 5 años o menos
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- 16 a 20 años
- 21 a 25 años
- Más de 25 años

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con la que tiene ese sentimiento de la siguiente forma: \*

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado.

	1	2	3	4	5
¿Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo?	<input type="radio"/>				
¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado?	<input type="radio"/>				
¿Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado?	<input type="radio"/>				
¿Siento que puedo entender fácilmente a las	<input type="radio"/>				

personas que  
tengo que  
atender?

¿Siento que estoy  
tratando a  
algunos  
pacientes, como  
si fuesen objetos  
impersonales?

¿Siento que  
trabajar todo el  
día con la gente  
me cansa?

¿Siento que trato  
con mucha  
efectividad los  
problemas de las  
personas a las  
que tengo que  
atender?

¿Siento que mi  
trabajo me está  
desgastando?

¿Siento que estoy  
influyendo  
positivamente en  
las vidas de otras  
personas a través  
de mi trabajo?

¿Siento que me he

hecho más duro  
con la gente?

¿Me preocupa que  
este trabajo me  
está endureciendo  
emocionalmente?

¿Me siento muy  
enérgico en mi  
trabajo?

¿Me siento  
frustrado por el  
trabajo?

¿Siento que estoy  
demasiado  
tiempo en mi  
trabajo?

¿Siento que  
realmente no me  
importa lo que les  
ocurra a las  
personas a las  
que tengo que  
atender  
profesionalmente?

¿Siento que  
trabajar en  
contacto directo  
con la gente me  
cansa?