

ULACIT

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Artículo científico:

El Síndrome de “Burnout” en odontólogos del Área Metropolitana incorporados entre los años 1991-2000 al Colegio de Cirujanos Dentistas.

Autor

Luis Diego Chaves Herrera

Tutor:

Dra. Ruth Borloz Montero

Costa Rica

Setiembre 2008

Resumen

Las situaciones estresantes se presenta en todas las profesiones existentes y odontología no es la excepción. Para los odontólogos este tipo de síndrome pasa desapercibido ya que no hay muchas investigaciones acerca de él y además el desconocimiento por parte de estos profesionales ayuda a la incidencia del mismo. Sin embargo, en los últimos años se ha venido escuchando mas acerca de esta enfermedad, la información también se ha publicado con mas frecuencia y esta mas a alcance de la mano gracias a la internet ya que los textos de psicología no hablan mucho al respecto y si lo hacen no son todos y tampoco son específicos para el área de odontología. Este artículo acerca del síndrome de "Burnout" muestra que los odontólogos del área metropolitana no están exentos de padecer por lo que presentan algunos signos y síntomas de este padecimiento y en un grupo del total de la muestra el síndrome esta presente del todo.

Palabras Claves: "Burnout", estrés, agotamiento emocional, realización personal, trabajo.

Abstract

The situations that have stress are in all the professions that exist and dentistry in not the exception. For the dentists this kind of syndrome passes not visible because there are not many investigations about it and also the little knowledge from dentists helps to increase the cases. Also, in the latest years we can here more about this sickness and also the information is publicated more frequently and is near to the hand thanks to the internet and the psychology books didn't talk enough in respect and if they do it are not specific for dentistry. This article about the Burnout syndrome show that the dentists of the metropolitan area are not protected to have the Burnout, that's the reason why present some sings and symptoms of this syndrome and in a little group from the population of studio is present at all.

Key words: Burnout, stress, emotional tiring, personal realization, work.

Tabla de contenido

Introducción	4
Antecedentes	4
Marco Teórico	5
Objetivos	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Diseño Metodológico	12
Tipo de investigación	12
Sujeto de la Investigación	13
Universo y Muestra	13
Variables	13
Recolección de datos.....	13
Descripción de la investigación	13
Análisis Estadístico	13
Resultados	14

Introducción

El ser humano, a través de la historia, se ha visto sometido a situaciones laborales estresantes que le han generado con el paso del tiempo repercusiones a nivel personal, en su desenvolvimiento natural en la sociedad. Uno de los sectores más afectados es el área de servicio al cliente, que abarca muchas profesiones que incluye al sector salud; y el área de la Odontología no es la excepción.

Dentro de las consecuencias de trabajar bajo situaciones laborales estresantes se encuentra el síndrome de Burnout. El término Burn Out se tomó de la industria aeroespacial que significa agotamiento del carburante de un cohete, como resultado del calentamiento obsesivo, la traducción literal de este término es estar quemado, que es el motivo principal de esta investigación, pero que se orientará a los profesionales de la salud bucodental.

Para los odontólogos, este tipo de síndrome pasa desapercibido, ya que no hay muchas investigaciones acerca de él y además el desconocimiento por parte de estos profesionales ayuda a la incidencia del mismo; sin embargo, en las últimas décadas se ha venido escuchando acerca de esta enfermedad y la información también se ha publicado un poco más y está al alcance de la mano gracias a la Internet, ya que los textos de Psicología no hablan mucho al respecto y si lo hacen no son todos y tampoco son específicos para el área de Odontología.

Antecedentes

En 1970 McGrath ofrece una de las definiciones más clásicas del término: "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). Hacia 1974 Herbert Freudenberger describe el síndrome como "un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo".

En 1976, Cristina Maslach psicóloga social estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas. Chernis en 1980, propuso por primera vez que el síndrome se trataba de un fluctuante y continuo desarrollo por el tiempo. Cox y Mackay en 1981 indicó que el estrés se diferencia principalmente en relación a si es conceptualizado como un estímulo, una respuesta, una percepción o una transacción. Brill en 1984, dio una definición de *Burnout* más precisa y menos conocida.

Durante el año de 1986 Maslach y Jackson lo definen como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas". Etzion en 1987 describe acerca de la evolución y algunos síntomas del síndrome. Pines y Aronson en 1988 proponen una definición no restringida y más amplia a las profesiones de ayuda. Peiró en 1993, recoge la clasificación de las definiciones de estrés que hicieron Cox y Mackay en su libro *Desencadenantes*

del estrés laboral; y además, propuso un esquema para los modelos estudiados.

Leiter en 1992, distancia estrés laboral del Burnout definiéndolo "como una crisis de auto eficacia". En 1992 Nagy y Nagy señalan que el estrés laboral se podría describir mediante el concepto de Burnout por su popularidad. Durante 1993, Moreno y Oliver retoman la notabilidad del afrontamiento y señalan que el Burnout "sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él".

Marco Teórico

Delimitación del Concepto

Debido a la gran variedad de criterios que es muy complicado definir o dar un concepto del Burnout, lo único que se puede afirmar es que este síndrome aparece como una respuesta crónica al estrés.

La traducción literal de la palabra *Burnout* traducida al castellano significa "quemarse" describe una situación en la que las personas no logran obtener los resultados obtenidos por más que se esfuerce en conseguirlos, o sea que va en contra de las expectativas de la persona.

Se ha hablado que una de las consecuencias que padecen los trabajadores que tienen contacto directo con las personas es el síndrome de Burnout. Además, algunos científicos hablan de la presencia del *Burnout* también en personas que no tienen empleo alguno; pero son más las evidencias de la presencia de esta patología en personas con empleos.

También existen varias definiciones para el Síndrome de Burnout dentro de las cuales la que más destaca es la de Maslach. Ella define este síndrome como:

Un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y una realización personal reducida que puede ocurrir entre individuos que de alguna manera trabajan con personas (Buendía, 1998).

Esto en un primer plano, pero, en un segundo plano incluye la despersonalización, esto es actitudes cínicas y sentimientos negativos para con los clientes.

Dentro de los grandes investigadores de este síndrome se pueden mencionar a Pines y Aronson, los cuales le dan otra definición al Burnout:

Un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes. (Pines y Aronson, 1988)

Áreas más afectadas

Las áreas afectadas por este síndrome son principalmente:

- A. Agotamiento emocional: Sensación de no poder dar más de sí. Dentro de estas tenemos ansiedad, tensión, labilidad, irritabilidad y abatimiento.
- B. Despersonalización: actitud impersonal y negativa hacia los usuarios.
- C. Falta de realización personal

Causas

Los estresores crónicos en el área laboral son los más destacados. Se han

establecido cuatro categorías entre los estresores especiales:

Ambiente físico en el trabajo:

- El nivel del ruido en sus características de intensidad, predictibilidad, control, y frecuencia.
- Iluminación.
- Condiciones climáticas y temperatura.
- Toxicidad y condiciones higiénicas.
- Demandas estresantes del puesto: rotaciones, riesgos, trabajos nocturnos y peligros.

Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera:

Al conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de una persona en determinado momento se le conocen como rol. Existe un tipo de estrés llamado "de rol" que ocurre principalmente por dos disfunciones:

- Ambigüedad de rol: Grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo. Puede estar producida por un déficit de información que impide un desarrollo adecuado del rol (Guillen y Guil, 2000).
- Conflicto de rol: ocurre cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias. No es un conflicto interpersonal sino un conflicto entre expectativas (Guillen y Guil, 2000).

Ambas presentan relaciones significantes negativas en lo que respecta a la realización personal en cuanto al trabajo, pero positivas en cuanto al agotamiento emocional y la despersonalización. Otro grupo de

factores a considerar son el desarrollo de carrera y las disponibilidades de promoción.

Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías:

La facilidad o la dificultad de realizar en desempeño de las tareas van de la mano con las habilidades del sujeto y las nuevas tecnologías. La despersonalización se ve favorecida por las relaciones interpersonales usuario-profesional gracias a que sufren del proceso de tecnificación.

Algunas ocasiones sucede que las exigencias del puesto de trabajo son mayores con respecto al nivel de formación y conocimiento del profesional por lo que la parte de realización personal se ve afectada y ocurre una autovaloración de tipo negativa en la persona. Además el uso reiterado de instrumentos en relación con problemas de carácter ético pueden aumentar las sensaciones de agotamiento emocional.

Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral: relaciones trabajo-familia

El lugar central de toda persona en términos de importancia es el ámbito familiar, aunque se invierta más tiempo y energía en el ámbito laboral. El reconocimiento entre lo laboral y lo familiar ha quedado más en claro desde la incorporación de la mujer al mundo laboral, pero siempre el trabajo y la familia desde antes de este hecho, se habían visto afectadas. En una visión más global se ha estudiado como factores laborales influyen en las relaciones maritales y como algunos resultados familiares inciden en el

rendimiento del profesional para con su trabajo, la satisfacción y el estrés laboral.

Algunos agentes causales

Dentro de las causas más comunes dentro este síndrome se plantean factores situacionales (estado civil, nivel educativo, demográficos, laborales) como intrapersonales (estrategias de afrontamiento utilizadas, tipo de personalidad) e interpersonales (escaso apoyo social, relaciones profesionales conflictivas...).

Ahora vamos a hablar acerca de algunos de estos factores:

Edad del profesional y su experiencia

Aun esta relación no está muy clara, ya que algunos estudios demuestran una relación lineal clara entre la experiencia profesional y el síndrome; pero por otro lado, otros estudios indican que la relación entre ambos es de tipo curvilínea en donde se plantea que los individuos con menos años de trabajar están menos propensos a quemarse dentro de los rangos de menos de 2 años o más de 10 años de trabajar, ya que durante los primeros años no han tenido tiempo suficiente para quemarse y los segundos ya se encuentran bien adaptados. En otros estudios no se ha encontrado relación inversa alguna entre la edad y el Burnout.

Sexo

Es una de las variantes más controversiales, ya que algunos aseguran que los hombres son los que sufren más del síndrome que las mujeres; sin embargo, hay otros que proponen lo contrario y dicen que son las mujeres que lo sufren más e incluso

hay quienes no encuentran ninguna relación entre ambos.

Estado civil

La mayoría de los estudios indican que los profesionales solteros tienen más incidencia que los casados, ya que el matrimonio brinda apoyo suficiente capaz de anular la tendencia hacia la implicación excesiva de trabajo y el Burnout.

Formación y desarrollo profesional

Se pueden encontrar niveles bajos del síndrome en profesionales que continúen con formación y promoción.

Estructura y supervisión

La aparición del Burnout se puede ligar a situaciones simples como la falta de una estructura clara en la organización, ya que esto genera una ambigüedad en el rol; una estructura demasiado rígida conducirá a una baja autonomía y que a la vez puede determinar un alto nivel del síndrome.

Numerosos autores encuentran una relación inversa entre el apoyo de los supervisores y la aparición del Burnout. Aprecian una fuerte tendencia en los miembros de un mismo equipo de trabajo a tener niveles similares del síndrome, y esto les lleva a suponer que la conducta de los supervisores es un factor importante en la aparición del Burnout (Guillen y Guil, 2000).

Contacto con los usuarios

La cantidad y el grado de relación con los usuarios es otro factor importante a tener en cuenta; cuanto más tiempo y más intensa sean las relaciones

interpersonales, mayor es el riesgo de agotamiento emocional y de Burnout.

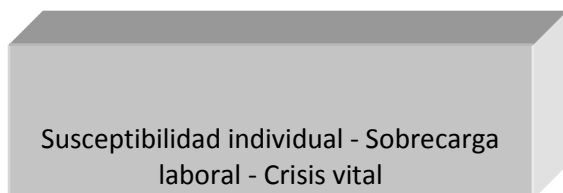
Personalidad

La personalidad influye en la predisposición y manifestación del Burnout. Las personas que desarrollan sensibilidad con materias relacionadas con el trato humano se les conocen como de “tipo emocional” y tienen características como necesidad de actividades corporativas, de afecto y de entusiasmo. Por otro lado, los de “tipo racional” son sujetos que desarrollan gran capacidad de análisis y se caracterizan por su objetividad y escepticismo.

Las excesivas demandas emocionales pueden ser una importante causa del agotamiento profesional en las personalidades emotivas (Garden, 1989).

Se puede destacar que el síndrome se presenta en personas con técnicas de manejo de estrés consistentes en buscar el aislamiento, en vez de buscar estrategias sociales como hablar con los compañeros de trabajo y solicitar consejos.

Helliwell en 1981 plantea el siguiente esquema para explicar la génesis del síndrome de Burnout:



El desgaste profesional, por tanto, depende de cada individuo particular

(con sus características de personalidad, de formación) y factores relacionados con las peculiaridades de su profesión, así como de las condiciones laborales en las que ésta se realiza.

El Burnout asociado a otros factores

Burnout, depresión y estrés.

Algunos autores como Pines, Aronson y Kafry en 1981 le dan una definición al Burnout relacionándolo con un fenómeno social asociado a la depresión. Otros autores como Dailey relacionan la acumulación crónica del estrés como una posible respuesta al Burnout; sin embargo, la única diferencia que podemos distinguir entre el Burnout, depresión y estrés es la despersonalización, ya que la falta de realización personal y el cansancio emocional están relacionados con otros tipos de situaciones.

También se han asociado otros factores al agotamiento o Burnout en los afectados por el síndrome como los que siguen a continuación.

Agotamiento y Depresión

La pérdida general de interés y un raro estado de depresión son informados por los sujetos deprimidos. Además el agotamiento y la depresión comparten algunas características similares como por ejemplo: insomnio, pérdida del interés, empeoramiento cognitivo y pérdida de energía.

Agotamiento e Irritabilidad

La irritabilidad puede ser una consecuencia del cansancio aunque también puede ser entendida como un síntoma de éste. La primera

manifestación del estado de agotamiento suele ser a menudo un incremento en la irritabilidad.

Agotamiento y Despersonalización/Hostilidad

Durante algunas investigaciones acerca del Burnout se ha logrado evidenciar una actitud cínica con los compañeros de trabajo y con los clientes que constituyen una manifestación de este síndrome. Estas investigaciones indican que a hostilidad puede ser agravada o causada por el estado de agotamiento.

Agotamiento/Burnout

Las propiedades restauradoras del sueño posiblemente estén perdidas en sujetos que sufren de agotamiento. El agotamiento o "Burnout" se supone es una llamada al descanso; por eso no debe verse como un factor de riesgo sino más bien como una señal de que se necesita descanso extra para que el cuerpo sane.

El síndrome de desgaste se considera como una progresiva pérdida de los objetivos, el idealismo y energía entre los que tienen como trabajo el servicio directo a personas secundario a situaciones laborales difíciles.

Síntomas

Pero se habla de que este síndrome es un proceso paulatino, por lo que se le pueden atribuir varios síntomas:

- A. Físicos: Cefaleas, trastornos gastrointestinales, fatiga crónica, insomnio, dolores musculares y pérdida de peso.
- B. Conductuales: abuso de drogas, conductas violentas, absentismo

laboral, comportamientos de alto riesgo.

- C. Cognitivos afectivos: irritabilidad, celos, distanciamiento afectivo, baja autoestima, pesimismo, incapacidad para concentrarse, indecisión, inatención.

Signos

Toda enfermedad está acompañada de signos y el Burnout no es la excepción, ya que cuenta con varios según el ambiente laboral. Los signos de aparición de desgaste profesional son (Pines y Maslach, 1978):

1. Falta de energía y entusiasmo.
2. Descenso del interés de los usuarios.
3. Percepción de éstos como frustrantes.
4. Alto absentismo y deseos de dejar el trabajo por otra ocupación
5. Sentimientos de inadecuación profesional: refiere dificultades para responder y adecuarse a las demandas de su trabajo por consiguiente suele generar una autoimagen de limitación de competencia y con deseo de dejar su puesto.
6. Pérdida de autoestima profesional: repercute en el aislamiento, imbibición y frialdad con los compañeros y usuarios.
7. Falta de satisfacción en el trabajo: como sobrecarga de trabajo, condiciones inadecuadas de trabajo y quejas diversas; hay reducción de la eficacia y calidad en el desarrollo profesional.
8. Conflictos interpersonales: expresados a través de la agresividad e insensibilidad en diversos espacios del individuo

incluyéndolo que están fuera del ámbito laboral.

- Alteraciones somáticas y comportamentales diversas.

Desarrollo del Síndrome

El padecer de Burnout conlleva un proceso, el cual requiere y conlleva tiempo por lo fluctuante que es. En este síndrome se establecen tres fases evolutivas:

- Desbalance entre la demanda y los recursos: está relacionada con estrés psicosocial.
- Tensión Psicofísica
- Cambios Conductuales: Surgen como una consecuencia entre un afrontamiento de la huida y defensa que procuran el alejamiento personal y el evitar las tareas estresantes, por lo que se tiende a tratar a los pacientes de una forma distante, mecánica y rutinaria.

Perspectiva Clínica

Autores como Freudenberguer señalan al síndrome como una vivencia de agotamiento, pérdida de interés y desengaño relacionada con el trabajo en personas que tienen directo contacto con los clientes en prestaciones de servicios; por lo que se dice que es el resultado de frustrarse por intentar expectativas inalcanzables.

En esta misma línea se encuentran Pines y Aronso (1998), que lo conceptualizan como un estado en el que se conjugan la fatiga emocional, física y psíquica, sentimientos de indefensión, limitación e inutilidad, sensaciones de sentirse engañado, falta

de interés por el trabajo y baja autoestima (Guillen y Guil, 2000).

Perspectiva Psicosocial

El síndrome es caracterizado por la falta de despersonalización y realización personal, pero se establecen diferencias al considerar el orden en que se detectan los síntomas durante el desarrollo del Burnout. Por otra parte, es considerado como un proceso de adaptación al estrés laboral y no se relaciona con estrés psicológico (Price y Murphy, 1984).

Proceso caracterizado por una desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad, inhibición y aislamiento (Guillen y Guil, 2000).

El Burnout no se debe asociar con estrés psicológico, más bien debe ser entendido como una respuesta a un proceso de cronicidad del estrés en las relaciones sociales del estrés sufrido en el trabajo entre el profesional y los usuarios. Es un tipo común de mecanismo y medio de autoprotección y afrontamiento ante el estrés que queda como consecuencia de la relación profesional-cliente y la relación profesional-organización.

Características de las Fases del Síndrome

Usualmente el Burnout se caracteriza en diferentes fases como:

- **Insidioso:** va poco a poco en aumento; un día se está libre y al día siguiente se levanta

quemado; la oscilación es variable entre un mismo individuo.

- **Es negado casi siempre:** debido a que se ve como un fracaso profesional, notándose primeramente por los compañeros.
- **Fase irreversible:** En algunos casos el síndrome se torna tan virulento que se vuelve irreversible, por lo que la única solución es el abandono de la profesión.

Prevención

El manejo y prevención del Burnout se puede lograr desde un punto de vista triple:

- A. A nivel personal
- B. A nivel de equipo
- C. A nivel de la organización/empresa

Trabajo personal

Primeramente hay que abordar nuestro propio punto de vista de ver las cosas, modificando nuestras propias actitudes y aptitudes. Hay que lograr incorporarse al proceso de adaptación en cuanto a la realidad que se nos impone con una visión basada en objetivos más realistas; aceptar nuestros errores y nuestras limitaciones en un proceso madurativo; y equilibrando los objetivos de la empresa sin dejar de un lado lo más valioso de nuestra profesión que son los valores humanos reforzándolos y compatibilizándolos.

Se pueden destacar dos puntos importantes de lo anterior:

1. El aspecto emocional es fundamental en nuestra profesión; por lo que es importante aprender como auto controlar nuestras emociones.
2. El trascendental equilibrio entre nuestras áreas vitales es fundamental: casa-trabajo-descanso-amigos-aficiones-familia; ya que la profesión puede llegar a absorber todas las otras y eso es lo que hay que evitar a toda costa, ya que son grandes protectores del Burnout.

Equipo

Papel vital de los compañeros de trabajo:

1. Juegan un papel muy importante en el diagnóstico precoz, ya que son los primeros en darse cuenta antes que el propio interesado.
2. Son quienes mejor comprenden, ya que pasan por lo mismo, por lo que son una gran fuente de apoyo; pero cuando las relaciones son malas contribuyen a una rápida progresión del síndrome. Por eso es vital una buena atmosfera de trabajo:
 - 2.1. La facilidad de espacios no comunes dentro de la jornada laboral, ya que *“del roce nace el cariño”*.
 - 2.2. La no competitividad y la colaboración son un buen fomento mediante el establecimiento de objetivos comunes.
 - 2.3. Los grupos de reflexión emocional en formación, tanto en relaciones paciente-sanitarias, como las relaciones interpersonales y los aspectos

emocionales dentro del equipo de trabajo suelen ayudar.

Empresa-Organización

Dentro de la prevención empresarial como para la eficacia de la misma, hay tres conceptos fundamentales:



Se pueden aportar dos ideas para la prevención del Burnout:

- Asesoramiento psicológico para profesionales con síntomas del síndrome que laboren en áreas de medicina preventiva.
- Liberación profesional de los profesionales durante algunos meses cuando éstos cumplan más de 5-7 años de laborar.

Siguiendo algunas definiciones de algunos autores como por ejemplo Gil-Monte y Perió en el 97, se diferencian dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

Objetivos

Objetivo General

- Describir la prevalencia del síndrome de Burnout en odontólogos graduados que tiene clínicas en el área central de San José, estableciendo las repercusiones más frecuentes en los profesionales y

evaluar el grado de información que tienen acerca de este síndrome.

Objetivos Específicos

- Valorar el grado de conocimiento que tienen los odontólogos del área central de San José acerca del síndrome de Burnout.
- Identificar el síndrome de Burnout en los profesionales del área de Odontología que tienen consultorios dentales en el área central de San José.
- Definir las repercusiones en la manera de atención a pacientes asociadas al síndrome de Burnout en los profesionales de la salud bucodental.

Diseño Metodológico

Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva, ya que se sabrá si se manifiesta o no el Síndrome de Burnout. Posterior a la recolección de datos se puede llegar a especificar las características de este síndrome en los odontólogos de San José. También se va a medir eficazmente el porcentaje de profesionales que padecen del *Burnout*. Con esto se cumple con las características de una investigación de tipo descriptiva.

Esta investigación es dirigida en dos campos de estudio: uno cualitativo en donde se evaluará el conocimiento de los odontólogos acerca de este síndrome; y uno cuantitativo en donde se estudiará el padecimiento en los dentistas con una experiencia laboral

considerable, sus causas y sus repercusiones en la forma de atención hacia los pacientes y su influencia en la vida de los profesionales de la salud.

Sujeto de la Investigación

Los sujetos de esta investigación serán los odontólogos con más de 7 años de graduados (incorporados al Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica desde el año 2000 y años anteriores).

Universo y Muestra

El universo de estudio serán todos los odontólogos del Área Metropolitana que tienen más de 7 años de ejercer su profesión, ya que éste es un periodo de tiempo razonable para desarrollar el síndrome.

Se realizará una muestra probabilística con muestreo al azar con un margen de error del 5% equivalente a 55 profesionales de 575 en total que cumplan con las características relacionadas con el periodo laboral que tienen.

Variables

Dentro de las variables que se van a estudiar se encuentran las siguientes:

- Despersonalización
- Agotamiento personal
- Falta de realización profesional
- Cambios conductuales
- Sexo
- Años que tienen de trabajar (se establecerán rangos específicos).
- Cantidad de empleos que tiene

Recolección de datos

La recolección de datos se realizó mediante una encuesta personal y el cuestionario de Mashlach, en donde se requirieron los datos principales del odontólogo (nombre, edad, sexo, años de laborar, etc).

Descripción de la investigación

En el presente trabajo se estudia la incidencia del síndrome de Burnout en odontólogos graduados que tienen consultorios en la zona central de San José.

La información se solicitó al Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica, en donde se realizó una muestra de tipo aleatorio para seleccionar los candidatos del estudio en donde las características de los odontólogos, involucrados en el estudio fueron similares en cuanto al tiempo que tienen de ejercer la profesión. También, para la recolección de los datos se plantearon dos métodos: uno es la entrevista personal en los consultorios en donde se les hará firmar un consentimiento informado y se les aplicará un test psicológico de Mashlach; y otra es la entrevista telefónica a los profesionales, en donde se les informó para qué es el estudio y cuáles son nuestros fines con la investigación.

En adición, posterior a la obtención de la información, se realizó una consulta con un especialista en el campo de psicología para un mejor análisis de los resultados. Luego, se procedió a realizar los análisis estadísticos del estudio y luego a la confección de las graficas correspondientes.

Análisis Estadístico

Los datos son representados mediante tablas y gráficos en donde se expresan los valores relacionados para la desviación estándar y el promedio en donde se mostrará la relación del síndrome de Burnout con las diferentes variables.

El análisis estadístico al igual que la construcción de las tablas y las gráficas se realizó mediante el uso de paquetes computacionales.

Resultados

Tabla 1

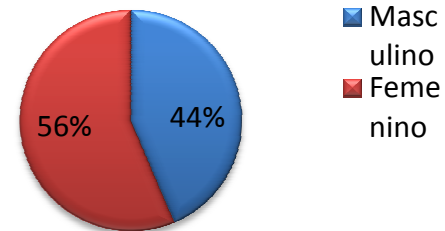
Distribución de casos estudiados según sexo. Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José. Año 2008.

Sexo	No	%
Masculino	24	44
Femenino	31	56
Total	55	100

Fuente: datos de la Investigación

Gráfico 1

Distribucion de casos estudiados según sexo expresados en porcentajes. Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José, 2008.



Fuente: datos de la Investigación

En la tabla 1, se observa en la muestra de odontólogos estudiados, un ligero predominio del sexo femenino con un 56%, sobre el sexo masculino que solamente está representado por un 44%, esto se explica por la aleatoriedad de la muestra realizada.

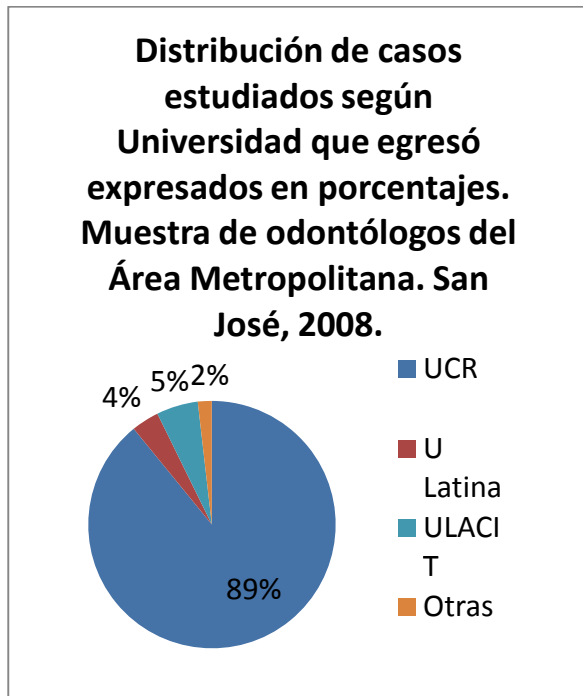
Tabla 2

Distribución de casos estudiados según Universidad que egresó. Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José. Año 2008.

Universidad	Número	%
UCR	49	89
U Latina	2	4
ULACIT	3	5
Otras	1	2
Total	55	100

Fuente: datos de la Investigación

Gráfico 2



Fuente: datos de la investigación

La mayoría de los odontólogos encuestados egresaron de la Universidad de Costa Rica, representando un 89% del total de la muestra, solamente 3 y 2 respectivamente egresaron de ULACIT y U Latina representando al 5% y 4% correspondiendo al orden anterior, y un encuestado manifiesta que egresó de una universidad en el extranjero, representando al 2% del total de la muestra. Esta distribución está acorde a las proporciones de estudiantes graduados en las distintas universidades del país.

Tabla 3

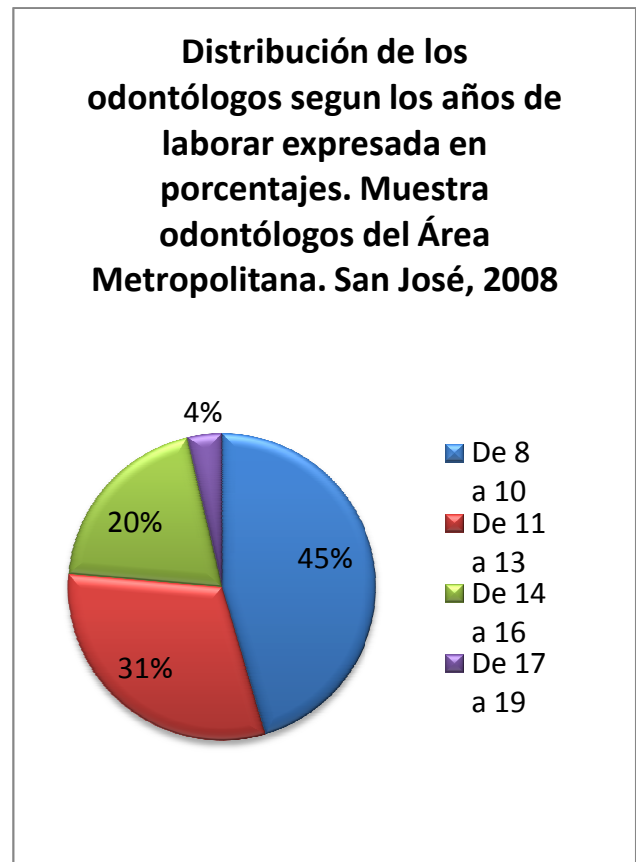
Distribución de los odontólogos de acuerdo con los años de ejercer la profesión. Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José,

Año 2008.

Rango de años de ejercer la profesión	No	%
De 8 a 10	25	45
De 11 a 13	17	31
De 14 a 16	11	20
De 17 a 19	2	4
Total	55	100

Fuente: datos de la investigación

Gráfico 3



Fuente: datos de la investigación

Los valores porcentuales expresados en el gráfico 3 muestran que la mayoría de

los encuestados representados por un 45% tienen de experiencia de laborar entre 8 a 10 años, seguidos por un 31% representando a los que tienen entre 11 y 13 años de laborar, por lo que en comparación con la literatura revisada, son menos susceptibles a padecer el síndrome de "Burnout" los profesionales que tienen más de 10 años de trabajar, ya que por lo general ya se han adaptado a la cotidianidad, por lo que se podría decir que el 31% del total de la muestra está en riesgo de padecer del síndrome. El 20% y el 4% representan a los profesionales que tienen entre 14 a 16 y de 17 a 19 años de experiencia respectivamente y en estos grupos las posibilidades de presentar el síndrome han disminuido considerablemente, ya que se han acostumbrado al ritmo de la vida y además algunos de ellos ya han estado en terapia por algún otro motivo.

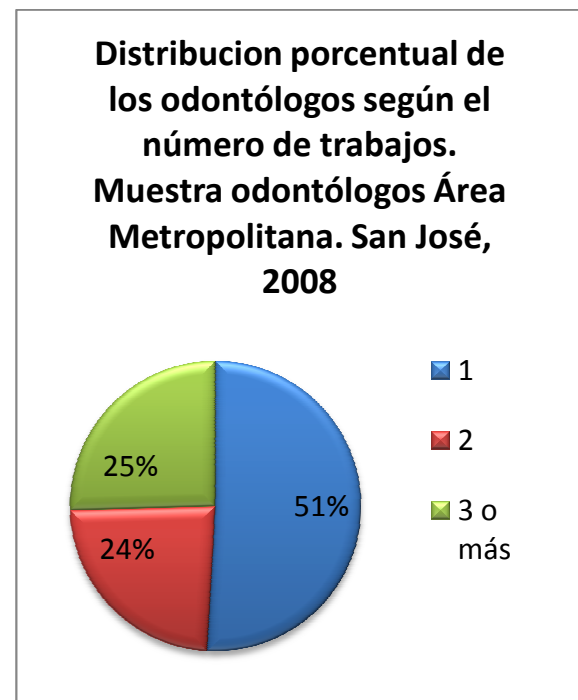
Tabla 4

Distribución de los odontólogos de acuerdo con el número de trabajos que tienen. Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José. Año 2008.

Número de trabajos	No	%
1	28	51
2	13	24
3 o más	14	25
Total	55	100

Fuente: datos de la investigación

Gráfico 4



Fuente: datos de la investigación

En el gráfico 4 se expresan los valores porcentuales correspondientes al número de trabajos que tienen los odontólogos encuestados, en donde el predominio fueron los profesionales que tienen un trabajo con un 51%, y el 25% y 24% representan a los que tienen 2 ó más compromisos laborales por lo que la carga de estrés y el contacto con pacientes es en mayor cantidad, por lo que se puede decir que el 49% del total de la muestra sufre de relaciones interpersonales intensas, por lo que el número de trabajos, es un factor de riesgo para desarrollar agotamiento emocional y posteriormente el síndrome.

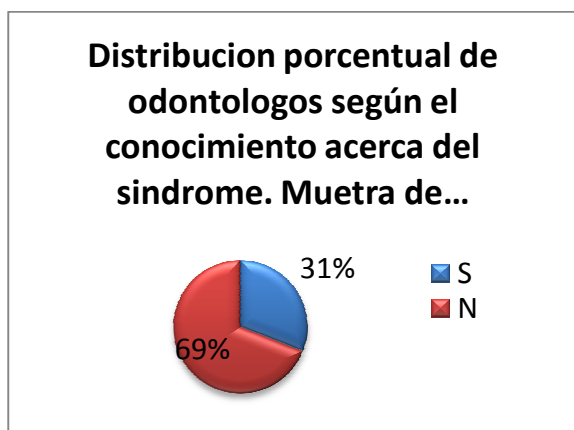
Tabla 5

Distribución de los odontólogos de acuerdo con el conocimiento que tienen acerca del síndrome de "Burnout". Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José. Año 2008.

Conocen acerca del síndrome	No	%
Sí	17	31
No	38	69
Total	55	100

Fuente: datos de la encuesta

Gráfico 5



Fuente: datos de la encuesta

El 69% de la muestra admitió no conocer acerca del síndrome; sin embargo, el 31% de los odontólogos entrevistados admitieron saber o tener algún conocimiento de este síndrome. No obstante, no tenían dominio de los signos y síntomas que un profesional afectado puede sufrir, por lo que el conocimiento acerca del tema no era el adecuado.

Tabla 6

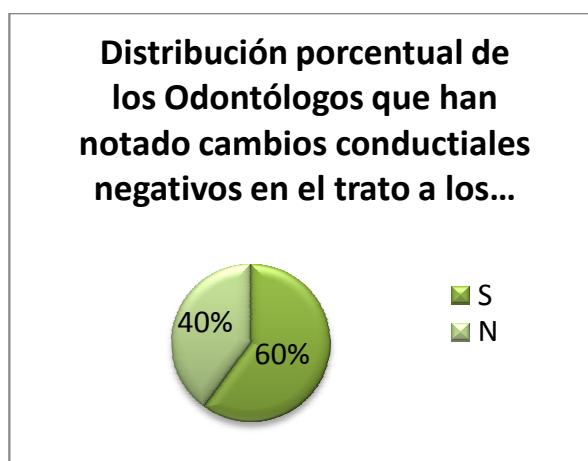
Distribución de odontólogos según cambios conductuales negativos en el trato a los pacientes. Muestra de odontólogos del área metropolitana.

San José. Año 2008.

Han notado cambios negativos de la conducta en el trato a los pacientes	No	%
SÍ	33	40
No	22	60
Total	55	100

Fuente: datos de la encuesta

Gráfico 6



Fuente: datos de la investigación

A pesar del desconocimiento del síndrome de "Burnout" expresados en la tabla 5; un 60% del total de la muestra han notado en sí mismos una falta de disposición y de atención en el momento de ofrecer los servicios dentales a los pacientes y un 40% no ha notado cambios en la atención a pacientes. Sin embargo, ninguno de los grupos representados en el gráfico 6 manifestó haber tenido signos o síntomas físicos; para obtener este análisis se realiza una evaluación de las respuestas a la encuesta aplicada.

Tabla 7

Distribución de los odontólogos que presentan despersonalización. Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José. Año 2008.

Presentaron despersonalización	No	%
Sí	18	33
No	37	67
Total	55	100

Fuente: datos de la investigación

Gráfico 7



Fuente: datos de la investigación

De acuerdo con la evaluación realizada a las respuestas de los encuestados relacionadas con la variable despersonalización, se obtiene que la mayoría de los entrevistados, 67%, no presentó despersonalización, sin embargo, el 32% sí la presentó lo cual contrasta con los porcentajes que se muestran en el gráfico 6, ya que éste muestra que los odontólogos han notado actitudes impersonales o negativas hacia los usuarios, pero no es acorde con el grado de

despersonalización que tenemos en el gráfico 7.

Tabla 8

Distribución de los odontólogos según la falta de realización personal. Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José. Año 2008.

Falta de realización personal	No	%
Sí	18	33
No	37	67
Total	55	100

Fuente: datos de la investigación

Gráfico 8



Fuente: datos de la investigación

En el gráfico número 8 se representan los porcentajes correspondientes a los odontólogos de la muestra que presentan despersonalización, la cual está ausente en el 67% de la muestra, pero sí se encontró presente en un menor número, 33%.

Tabla 9

Distribución de los odontólogos según el agotamiento emocional. Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José. Año 2008.

Agotamiento emocional	No	%
Sí	34	62
No	21	38
Total	55	100

Fuente: datos de la investigación

Gráfico 9



Fuente: datos de la encuesta

De acuerdo con la evaluación correspondiente a las preguntas relacionadas con la variable agotamiento emocional, se obtiene que la mayoría de los odontólogos de la muestra representada por un 62%, presentan agotamiento emocional, el cual repercute en la atención a los pacientes; sin embargo, en contraste con el gráfico 7 de despersonalización, no hay correspondencia entre el sentimiento de no poder dar más de sí

(agotamiento emocional) (Buendía, 1998), y las actitudes impersonales o negativas hacia los usuarios (despersonalización) (Guillen y Guil, 2000). Un 38% no presentó agotamiento emocional.

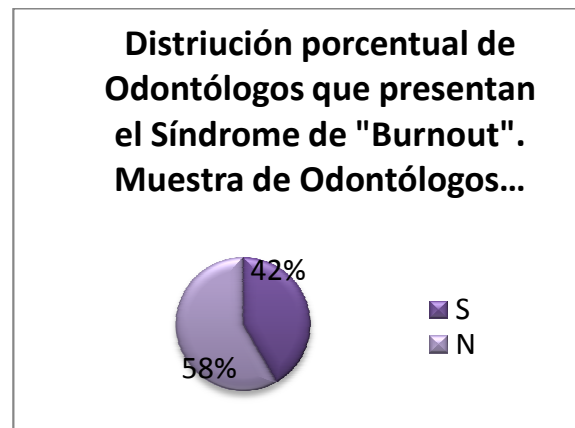
Tabla 10

Distribución de los odontólogos según el padecimiento del Síndrome de "Burnout". Muestra de odontólogos del Área Metropolitana. San José. Año 2008.

Síndrome de "Burnout"	No	%
Sí	32	58
No	23	42
Total	55	100

Fuente: datos de la investigación

Gráfico 10



Fuente: datos de la investigación

El porcentaje de odontólogos del Área Metropolitana que no presentan el Síndrome de "Burnout" corresponde a un 58%, el cual se explica principalmente por la poca incidencia de despersonalización y falta de realización

personal representada en los gráficos número 7 y 8 respectivamente. Por el contrario, un 42% presenta el síndrome, el cual se puede asociar al alto porcentaje de odontólogos que sufren de agotamiento emocional (Gráfico 9) además de los pequeños porcentajes de despersonalización y falta de realización personal (gráficos 7 y 8).

Conclusiones

- La muestra estudiada indica un porcentaje relativamente mayor, 56% de odontólogos del sexo femenino encuestados, la mayor parte de los mismos son egresados de la UCR.
- Con respecto al objetivo número uno, se señala que la mayoría de los encuestados no conocen el síndrome de "Burnout", el 31% de los odontólogos que conformaron la muestra, manifestó conocer el síndrome, comprobando que tenían poco conocimiento del mismo.
- De acuerdo con las evaluaciones realizadas, el 58% de los odontólogos estudiados padecen el síndrome de "Burnout", esto se manifiesta por la despersonalización, falta de realización personal y el agotamiento emocional.
- En relación con el objetivo número tres, el 40% de los

odontólogos encuestados han notado cambios conductuales negativos en el trato con sus pacientes, esto es contrario a un 60% de odontólogos que no lo manifestó.

Bibliografía

- Buendía, José (1998). El estrés laboral y salud. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Guillen, Carlos; Guill, Rocío (2000). Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. Madrid: Mc Graw Hill/Interamericana de España.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (1997). Metodología de la Investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Warr, Peter (1996). Psychology at Work. Inglaterra: Penguin Books. Cuarta Edición.

Internet

- Barrantes, Carlos. El Burnout. Recuperado el día 25 de octubre de 2007, de <http://www.gestiopolis.com/canales5/rhh/hfainstein/h16.htm>.
- Mena, Rocío. Síndrome de Burnout. Recuperado el 31 de octubre de 2007, de <http://www.diezminutos.org/burnout.html>.
- Ramírez, E. El síndrome de Burnout. Recuperado el día 25 de octubre de 2007, de <http://html.monografias.com/sindrome-de-burnout.html>.