



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**TEMA:**

**“SÍNDROME DE BURNOUT EN ESTUDIANTES DE  
ODONTOLOGÍA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO,  
2019”**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Odontóloga

**Autora:** María Fernanda Borja Quicaliquin

**Tutora:** Mgs. Alejandra Salomé Sarmiento Benavides

**Riobamba – Ecuador**

**2020**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

**CERTIFICADO DEL TRIBUNAL**

Los miembros del tribunal de revisión del proyecto de investigación: “**Síndrome de Burnout en estudiantes de Odontología. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019**”, presentado por la Srta. **María Fernanda Borja Quicaliquin** y dirigida por la Mgs. **Alejandra Salomé Sarmiento Benavides**, una vez revisado el proyecto de investigación con fines de graduación escrito en el cual se ha constatado con el cumplimiento de las observaciones realizadas se procede a la calificación del informe del proyecto de investigación.

Por la constancia de lo expuesto:

**Firma**

Mgs. Alejandra Sarmiento Benavides

**TUTORA**

Dr. Xavier Salazar Martínez

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Dr. Cristian Guzmán Carrasco

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Mgs. Alejandra Sarmiento B.  
PSICÓLOGA CLÍNICA  
Registro: 172021685-0



Dr. Xavier Salazar  
PERIODONCIA-IMPLANTES  
0603009101



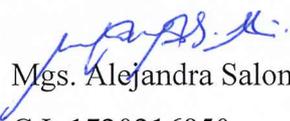
Cristian Guzmán  
ODONTÓLOGO  
RIOBAMBA - ECUADOR

## CERTIFICADO DEL TUTOR

La suscrita docente-tutora de la Carrera de Odontología, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional de Chimborazo, Mgs. Alejandra Salomé Sarmiento Benavides **CERTIFICA**, que la señorita María Fernanda Borja Quicaliquin con C.I: 0604126367, se encuentra apta para la presentación del proyecto de investigación: **“Síndrome de Burnout en estudiantes de Odontología. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019”**, y para que conste a los efectos oportunos, expido el presente certificado, a petición de la persona interesada el 12 de diciembre en la ciudad de Riobamba en el año 2019

**Atentamente,**

*Mgs. Alejandra Sarmiento B.*  
PSICÓLOGA CLÍNICA  
Registro: 172021685-0

  
Mgs. Alejandra Salomé Sarmiento

C.I: 1720216850

DOCENTE- TUTORA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA

## **AUTORÍA**

Yo, María Fernanda Borja Quicaliquin, portador de la cédula de ciudadanía número 060412636-7, por medio del presente documento certifico que el contenido de este proyecto de investigación es de mi autoría, por lo que eximo expresamente a la Universidad Nacional de Chimborazo y a sus representantes jurídicos de posibles acciones legales por el contenido de esta. De igual manera, autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo para que realice la digitalización y difusión pública de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



María Fernanda Borja Quicaliquin

C.I. 0604126367

**ESTUDIANTE UNACH**

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo y a los Docentes de la Carrera de Odontología, que con capacidad entregaron sus conocimientos en esta etapa formativa; de manera especial a mi tutora Mgs. Alejandra Salome Sarmiento Benavides, por sus sabios conocimientos y oportunas orientaciones para la culminación del presente trabajo investigativo.

María Fernanda Borja Quicaliquin

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso siendo uno de mis anhelos más deseados. A mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años y a mi padre que desde el cielo me cuida, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio de ser su hija. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida. A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

María Fernanda Borja Quicaliquin

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	4
4. OBJETIVO GENERAL .....	5
5. MARCO TEÓRICO.....	6
5.1. Síndrome .....	7
5.1.1. Síndrome de Burnout.....	7
5.1.2. Fases .....	9
5.1.2.1. Primera fase o de entusiasmo .....	9
5.1.2.2. Segunda fase o de estancamiento .....	10
5.1.2.3. Tercera fase o de frustración .....	10
5.1.2.4. Cuarta fase o de apatía.....	10
5.1.2.5. Quinta fase o de quemado .....	10
5.1.3. Dimensiones .....	10
5.1.3.1. Agotamiento emocional (EE).....	10
5.1.3.2. Despersonalización (D) .....	11
5.1.3.3. Falta de realización personal (PA) .....	11
5.1.4. Etiología .....	12
5.1.4.1. Causas Personales .....	12
5.1.4.2. Causas Organizativas .....	13
5.1.4.3. Causas socioculturales.....	14
5.1.5. Consecuencias .....	14
5.1.5.1. Consecuencias Individuales .....	15
5.1.5.2. Consecuencias para la institución.....	15
5.1.5.3. Consecuencias ambientales .....	16
5.1.6. Síntomas .....	16
5.1.7. Fisiopatología .....	17

5.1.8. Prevención y Tratamiento .....	18
5.2. Atención .....	21
5.2.2. Atención Odontológica .....	21
5.2.3. Tipos de Atención Odontológica.....	21
5.2.4. Patologías en la Unidad de Atención Odontológica Universitaria.....	22
5.2.4.1. Patologías que generalmente se tratan en la UAO .....	22
5.2.5. Especialidades Odontológicas .....	23
5.3. Unidad de Atención Odontológica .....	24
6. METODOLOGÍA .....	26
6.1. Tipo de investigación .....	26
6.2. Diseño de la investigación.....	26
6.3. Población de estudio.....	26
6.4. Criterios de Selección.....	26
6.5. Entorno .....	27
6.6. Cuestiones éticas .....	27
6.7. Intervenciones .....	27
6.8. Recursos .....	27
6.8.1. Recursos Económicos.....	27
6.8.3. Humano .....	28
6.9. Técnicas e instrumentos .....	28
6.10. Análisis Estadístico .....	30
6.11. Operacionalización de las Variables .....	31
6.11.1. Variable Independiente: Síndrome de Burnout .....	31
6.11.2. Variable Dependiente: Atención Odontológica .....	32
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	33
8. DISCUSIÓN.....	58
9. CONCLUSIONES .....	61

10. RECOMENDACIONES .....	62
11. BIBLIOGRAFÍA.....	63
12. ANEXOS.....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1 Nivel de agotamiento.....	Pág. 32
Gráfico Nro. 2 Nivel de cinismo.....	Pág. 33
Gráfico Nro. 3 Nivel de rendimiento académico.....	Pág. 34
Gráfico Nro. 4 Nivel de satisfacción con respecto al número de trabajos.....	Pág. 35
Gráfico Nro. 5 Nivel de satisfacción del tiempo del cumplimiento de trabajos.....	Pág. 36
Gráfico Nro. 6 Nivel de satisfacción y las instalaciones.....	Pág. 37
Gráfico Nro. 7 Nivel de satisfacción y la actitud de los pacientes.....	Pág. 38
Gráfico Nro. 8 Nivel de satisfacción y la puntualidad de los pacientes.....	Pág. 39
Gráfico Nro. 9 Nivel de satisfacción y los tutores.....	Pág. 40
Gráfico Nro. 10 Nivel de satisfacción y el aseo en la clínica.....	Pág. 41
Gráfico Nro. 11 Nivel de satisfacción y el horario.....	Pág. 42
Gráfico Nro. 12 Nivel de satisfacción y la distribución de áreas.....	Pág. 43
Gráfico Nro. 13 Nivel de satisfacción y la falta de materiales.....	Pág. 44
Gráfico Nro. 14 Nivel de satisfacción y los sillones odontológicos.....	Pág. 45
Gráfico Nro. 15 Nivel de satisfacción y la privacidad.....	Pág. 46
Gráfico Nro. 16 Nivel de satisfacción y la carrera.....	Pág. 47
Gráfico Nro. 17 Nivel de satisfacción por sexo.....	Pág. 48
Gráfico Nro. 18 Nivel de satisfacción en la clínica I y IV.....	Pág. 50
Gráfico Nro. 19 El agotamiento y los procedimientos odontológicos.....	Pág. 51
Gráfico Nro. 20 El cinismo y los procedimientos odontológicos.....	Pág. 52
Gráfico Nro. 21 El rendimiento académico y los procedimientos odontológicos.....	Pág. 53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1 El síndrome de Burnout en diferentes profesiones.....	Pág.8
Tabla Nro. 2 factores de riesgo del síndrome de Burnout.....	Pág.19
Tabla Nro. 3 Bienes.....	Pág. 27
Tabla Nro. 4 Servicios.....	Pág. 27
Tabla Nro. 5 Recursos humanos.....	Pág. 28
Tabla Nro. 6 Escala normativa de Burnout.....	Pág. 27
Tabla Nro. 7 Nivel de agotamiento.....	Pág. 32
Tabla Nro. 8 Nivel de cinismo.....	Pág. 33
Tabla Nro. 9 Nivel de rendimiento académico.....	Pág. 34
Tabla Nro. 10 Nivel de satisfacción con respecto al número de trabajos.....	Pág. 35
Tabla Nro. 11 Nivel de satisfacción del tiempo del cumplimiento de trabajos.....	Pág. 36
Tabla Nro. 12 Nivel de satisfacción y las instalaciones.....	Pág. 37
Tabla Nro. 13 Nivel de satisfacción y la actitud de los pacientes.....	Pág. 38
Tabla Nro. 14 Nivel de satisfacción y la puntualidad de los pacientes.....	Pág. 39
Tabla Nro. 15 Nivel de satisfacción y los tutores.....	Pág. 40
Tabla Nro. 16 Nivel de satisfacción y el aseo en la clínica.....	Pág. 41
Tabla Nro. 17 Nivel de satisfacción y el horario.....	Pág. 42
Tabla Nro. 18 Nivel de satisfacción y la distribución de áreas.....	Pág. 43
Tabla Nro. 19 Nivel de satisfacción y la falta de materiales.....	Pág. 44
Tabla Nro. 20 Nivel de satisfacción y los sillones odontológicos.....	Pág. 45
Tabla Nro. 21 Nivel de satisfacción y la privacidad.....	Pág. 46
Tabla Nro. 22 Nivel de satisfacción y la carrera.....	Pág. 47
Tabla Nro. 23 Nivel de satisfacción por sexo.....	Pág. 48

Tabla Nro. 24 Nivel de satisfacción en la clínica I y IV.....	Pág. 50
Tabla Nro. 25 Estadístico de Krulka Wallis H1.....	Pág. 54
Tabla Nro. 26 Estadístico de Krulka Wallis H2.....	Pág. 55
Tabla Nro. 27 Estadístico de Krulka Wallis H3.....	Pág. 56

## RESUMEN

El síndrome de Burnout ha sido considerado un factor de riesgo laboral, por el hecho que afecta tanto física como mentalmente al trabajador, no obstante, los estudiantes de odontología generan esta patología por los estresores que se presentan en la práctica clínica. El objetivo de esta investigación fue analizar el síndrome de Burnout en los estudiantes de las Clínicas Odontológicas I y IV de la UNACH 2019. La metodología que se aplicó fue un estudio descriptivo, de corte transversal, de enfoque mixto, de campo, no experimental. Se usó del test de Maslach y una encuesta para determinar el síndrome de Burnout y el nivel de satisfacción, se utilizó una muestra intencional no probabilística de 72 participantes. Se obtuvo como resultados que un 50% de los encuestados presentaron agotamiento, 73,6% cinismo y 45,8% bajo rendimiento académico, así mismo en cuanto al nivel de satisfacción, 23 (31,90%) sujetos de clínica IV y 11 (15,30%) de clínica I se mostraron poco satisfechos. En cuanto a los tratamientos 17 se encontraron agotados con rango de medio alto con el tratamiento de endodoncia, 13 tenían un agotamiento alto en el tratamiento de prótesis; 26 presentaron un alto nivel de cinismo en endodoncia, 14 en prótesis y 8 en periodoncia; 16 presentaron un rendimiento académico bajo, en el tratamiento de endodoncia. Por lo tanto, encontraron diferencias significativas en la dimensión de agotamiento respecto a los procedimientos odontológicos ( $p=0,00$ ), y no se mostraron diferencias significativas en las dimensiones de cinismo y rendimiento académico ( $p=0,394$ ,  $p=0,659$ ).

**Palabras clave:** síndrome de Burnout, agotamiento, atención odontológica.

## ABSTRACT

Burnout syndrome considered a work risk factor because it affects both the worker physically and mentally; however, dental students generate this pathology due to the stressors that occur in clinical practice. The objective of this research was to analyze the Burnout syndrome in the students of the Dental Clinics I and IV of UNACH 2019. The methodology that was applied was a descriptive, cross-sectional, mixed-focus, non-experimental approach. The Maslach test and a survey used to determine Burnout syndrome, and the level of satisfaction, an intentional non-probabilistic sample of 72 participants used. It obtained as results that 50% of the respondents presented exhaustion, 73.6% cynicism, and 45.8% under academic performance, as well as in terms of satisfaction level, 23 (31.90%) subjects of clinic IV, and 11 (15.30%) of the clinic I was dissatisfied. As for the treatments 17 they were exhausted with a medium-high range with the endodontic treatment, 13 had high exhaustion in the treatment of prostheses; 26 presented a high level of cynicism in endodontic, 14 in prostheses and 8 in periodontics; 16 presented a low academic performance in the treatment of endodontic. Therefore, they found significant differences in the exhaustion dimension concerning dental procedures ( $p = 0.00$ ), and no significant differences were shown in the aspects of cynicism and academic performance ( $p = 0.394$ ,  $p = 0.659$ ).

Reviewed by: Chávez, Maritza  
Language Center Teacher



## 1. INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout (SB) es conocido como desgaste del profesional,<sup>(1)</sup> declarado a nivel mundial como un problema de la actualidad,<sup>(2)</sup> en Latino América según los estudios realizados se ha verificado un alto nivel de estrés en el área de odontología,<sup>(3)</sup> también en el Ecuador se ha realizado este estudio enfocándose más en médicos y enfermeras, motivo por el cual esta patología perjudica la salud y calidad de vida de los profesionales, de la misma manera sucede en los estudiantes, cabe recalcar que la Odontología es una de las profesiones de la rama de la salud que más estrés produce.<sup>(4)(1)</sup>

Los estudiantes de odontología además de presentar los problemas comunes que tiene cada nivel académico universitario, también tienen que lidiar con los problemas<sup>(5)(6)</sup> que se presentan en la clínica dental, el gasto económico que representa costear los materiales, tratar con pacientes ansiosos o incumplidos, así como también aprobar la cátedra de clínica odontológica cumpliendo con los tratamientos designados, en investigaciones realizadas de este síndrome se ha demostrado que en los últimos niveles de la carrera hay más estrés y mayor consumo de sustancias tóxicas.<sup>(4)(7)</sup>

La característica principal de este síndrome se deriva de la naturaleza de su trabajo siendo precursor del deterioro de la salud mental.<sup>(8)</sup> Se debe mencionar que esta patología puede causar enfermedades cardiovasculares y trastornos músculo esqueléticos los que están generados por niveles de estrés altos.<sup>(9)(10)</sup>

La metodología que se aplicó se basa en un estudio descriptivo, cuantitativo, corte transversal, campo, no experimental, empleándose la técnica del test psicológico de Maslach para evaluar el nivel del Síndrome de Burnout de los estudiantes de clínica odontológica y una encuesta que determina el nivel de satisfacción. Los mismos que ayudan a identificar la presencia de factores que afecta la calidad y calidez de los tratamientos que se realizan a los pacientes de la ciudad de Riobamba.

La finalidad de este estudio es evaluar el nivel de las dimensiones del SB de los estudiantes de la Unidad de Atención Odontológica (UAO) I y IV que se presenta por la presión de terminar con los trabajos, el ambiente, además aportar con conocimientos de causas, consecuencias y preventivos.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para un estudiante, el hecho de estar en la universidad, conlleva factores estresores y añadirle el trabajo en la clínica integral los aumenta, cuando una persona no está preparada para afrontar esta clase de problemas, presenta alteraciones en su organismo. <sup>(11)</sup>

En Holanda el SB afecta económicamente a este país con 1.7 billones de euros, por lo que el 15% de los trabajadores están expuestos a padecerlo, considerando que en el campo de la salud muestra valores altos,<sup>(12)</sup>se considera una enfermedad de la actualidad que afecta silenciosamente a los profesionales y por ende al desarrollo de una sociedad.

En Latinoamérica se realizó 89 estudios en 12 países, en donde se encontró del 7% al 25% que padecen el síndrome del quemado por no saber canalizar su cansancio, ya que consideraban que es una patologías de países desarrollados <sup>(13)</sup> a pesar que en Latinoamérica no se considera que se presente este síndrome mucha gente se encuentra padeciéndolo.

En los últimos estudios realizados en el Ecuador en la ciudades de Quito y Cuenca en donde se ha encontrado SB en niveles de 44% al 53% <sup>(4)(14)(15)</sup> específicamente porque representa un problema por la competencia que vivimos en estos días y las leyes de mala práctica profesional. <sup>(8)</sup>

Los estudiantes de odontología que se encuentran cursando la cátedra de clínica integral, triplican sus responsabilidades por lo que deben cumplir con un número de trabajos siendo propensos a sufrir con frecuencia ansiedad, depresión, agotamiento y cinismo que va aumentando conforme se avanza con la malla curricular, en algunos la forma de proyectar este estrés se evidencia con mayor consumo de sustancias tóxicas como el alcohol y drogas.<sup>(2)</sup>

En otros estudios realizados en médicos, presentaron menor desgaste físico que en los odontólogos los mismos que sufren altos niveles de despersonalización y falta de realización personal, también podemos destacar que se presenta en la época de estudiante cuando entra en la catedra de clínicas en donde aumenta la prevalencia de depresión y en algunos ideación suicida.<sup>(16)</sup>

La Universidad Nacional de Chimborazo, en la carrera de odontología hay un 47% de estudiantes cuyo origen es de otra provincia<sup>(17)</sup>, estar en una nueva ciudad y solos, aumenta la responsabilidad por lo tanto se altera su estado emocional y sufren alto niveles de estrés.

Todos estos factores mencionados provocan graves consecuencias dentro de su salud tanto física y mental, en el caso de no ser controladas pueden generar la presencia del Síndrome de Burnout.

Con lo anterior manifestado planteamos la siguiente pregunta:

¿Cuál es la prevalencia del síndrome de Burnout en los estudiantes de la Unidad de Atención Odontológica I y IV de la Universidad Nacional de Chimborazo 2019?

### 3. JUSTIFICACIÓN

Los profesionales y estudiantes de odontología no están exentos a padecer estrés, la falta de información sobre los riesgos del síndrome de Burnout en esta área, hace que esta patología laboral sea considerada como un problema realmente grave<sup>(18)</sup> es imprescindible el estudio que por medio de los datos obtenidos a través del test psicológico y la encuesta se pudo determinar, que semestre con cátedra de clínica integral fueron más propensos a padecerlo en la UNACH.

El presente estudio tiene relevancia académica ya que en la actualidad es una patología precursora del deterioro de la salud mental, al ofrecer un servicio de ayuda directa y cumplir con las exigencias académicas, económicas, sociales entre otras, definitivamente afecta el estilo de vida del estudiante.

La contribución de este estudio ayuda a encontrar los factores que determinan este síndrome dentro de la Unidad de Atención Odontológicas de la Universidad, haciendo hincapié en las consecuencias que se presenta al no canalizar adecuadamente el cansancio físico y emocional con las condiciones de trabajo y toda clase de pacientes que asisten a la clínica diariamente.<sup>(19)</sup>

Con la investigación se determina si los estudiantes de la carrera de Odontología se sienten estresados al trabajar en esta área de la salud, enfrentar por primera vez las diferentes patologías bucales y aplicar los conocimientos aprendidos de semestres inferiores, al cursar séptimo semestre donde se presta atención al paciente, se inicia con entusiasmo, al paso de los días y avance de la carrera va amenorando por el hecho de no tener un buen manejo de sus emociones, siendo propensos a padecer Síndrome de Burnout.

La universidad y sus estresores propios, más la carga familiar en aquellas personas que son casados, problemas económicos, el género, no tener un tiempo para sus necesidades personales y emocionales provocan que violentamente se presente las consecuencias en su organismo. Que no solo afecta al estudiante sino también a la calidad y calidez de la atención odontológica que se brinda en la UNACH.

## **4. OBJETIVO GENERAL**

### **4.1. Objetivo general**

- Analizar el síndrome de Burnout en los estudiantes de las clínicas odontológicas I y IV de la Universidad Nacional de Chimborazo 2019.

### **4.2. Objetivos específicos**

- Examinar los niveles del Síndrome de Burnout en los estudiantes de la unidad de atención odontológica I y IV de la UNACH.
- Identificar el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes de las clínicas I y IV al momento de realizar la atención odontológica.
- Determinar la relación entre los procedimientos odontológicos realizados por los estudiantes en la unidad de atención odontológica I y IV con el síndrome de Burnout.

## 5. MARCO TEÓRICO

El síndrome de Burnout es una patología específica del mundo laboral que no solo lo encontramos en países desarrollados, ni tampoco es exclusivo de ciertas profesiones, este padecimiento se ha esparcido incluso a los estudiantes, considerando que cuyos signos y síntomas son silenciosos. En el Ecuador universidades reconocidas han investigado el SB determinando que también se genera en estudiantes universitarios, demostrando que no es típico del ambiente laboral.

En un estudio de la Universidad Central, del año 2017, autor: Mera Cárdenas Erika “PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN ODONTÓLOGOS DE LOS DISTRITOS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR”, cuyo objetivo de la investigación fue “Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en Odontólogos de los Distritos de Salud de la Provincia de Bolívar” Se realizó un estudio trasversal de 96 Odontólogos que accedieron a participar en este estudio; a los mismos que se les aplicó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS). Se observó que la prevalencia del síndrome de Burnout es media en la población estudiada, el nivel de agotamiento emocional es medio en 42,7%, despersonalización es bajo 66,8% y realización personal bajo en 55,2% de los Odontólogos; influye negativamente en el desempeño del rol profesional y en la aparición de quejas. <sup>(20)</sup> Este síndrome es muy frecuente de la edad adulta por la responsabilidad que representa el trabajo el odontología es absolutamente tedioso por el tipo de trabajo y por el mismo hecho de tratar con personas.

Investigaciones realizadas sobre la atención Odontológica en la Universidad Central en el año 2017 en el tema: “SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES SOMETIDOS A TRATAMIENTOS DENTALES EN LA CLÍNICA INTEGRAL DE NOVENO SEMESTRE.” Fue realizada por Reyes Tandazo Christian Aníbal, cuyo objetivo fue evaluar las dimensiones: tiempo de espera, información, calidad técnica, trato, limpieza, bioseguridad, costo y utilización, en la Clínica Integral de noveno semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Para lo cual se aplicó un instrumento diseñado por del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, publicado en el 2010 dentro del documento “Estándares Indicadores e Instrumentos para medir la calidad de la atención de salud bucal en los servicios odontológicos”. En este instrumento se evalúa cada componente desde el punto de vista de los pacientes sometidos a tratamientos dentales y así determinar el nivel de satisfacción en la atención odontológica.

Dicho instrumento fue aplicado a 60 pacientes, cuyos resultados el 56.67% de los participantes experimentan insatisfacción con una o más dimensiones evaluadas durante la atención odontológica. Evidenciando marcadas falencias, el tiempo de espera y la limpieza; concomitantemente el orden del consultorio, que afectan de manera directa en el nivel de satisfacción del paciente durante la atención odontológica.<sup>(21)</sup>

## **5.1. Síndrome**

“Determina a una enfermedad es un conjunto de signos y síntomas simultáneos”, fue empleado desde la antigüedad para definir una dolencia, se continúa usando en la actualidad, ampliando su significado y para clasificar varias patologías se ha usado el nombre de autores quienes las investigaron, precedido del término síndrome.<sup>(22)</sup>

### **5.1.1 Síndrome de Burnout**

Es un síndrome psicológico, silencioso, adaptativo, proviene de un término deportivo anglosajón que traducido significa “estar o sentirse quemado por el trabajo, agotado, sobrecargado, exhausto”,<sup>(16)</sup> es el resultado de una inadecuada forma de lidiar con estresores crónicos del trabajo<sup>(5)</sup>. Fue declarado en el año 2002 por la organización mundial de salud (OMS) como un factor de riesgo laboral.<sup>(12)</sup> “El código dentro de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) es Z73.0 y en el manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-IV) se encuentra con el código 300.4.”<sup>(23)(4)</sup>. Se caracteriza por presentar agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional, por lo que los profesionales incluidos los de salud generan esta patología como consecuencia del lugar donde se labora.<sup>(13)</sup>

En 1961 se dio a conocer el primer caso del SB en un artículo realizado por Graham Green, llamado “a Burnout case”, en 1974 el psiquiatra Herbert J. Freudenberger conceptualizó a esta patología en una clínica de New York, al prestar atención a las actitudes de sus compañeros de trabajo, en 1982 la psicóloga Cristina Maslach, junto con el psicólogo Michael P. Leiter crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) considerado el instrumento oportuno para diagnosticar esta patología, 4 años después de su creación. 1988 Pines y Aronson determinaron que cualquier profesional sufre SB.<sup>(12)</sup>

También se lo ha identificado a nivel académico, en especial en estudiantes universitarios cuyos problemas pueden iniciarse desde las características de los alumnos, la formación secundaria, así como también el estrés que causa un profesor y las demandas del estudio iniciándose así actitudes cínicas, sentimientos de incompetencias, afectando el proceso de

aprendizaje.<sup>(19)(24)</sup> los signos y síntomas del SB son propios del mundo laboral pero son similares en el campo académico.

Este síndrome no es propio del campo de la salud, también lo podemos encontrar en maestros de educación, policías, recursos humanos, etc. Vivir una rutina y brindar ayuda directa representa con el tiempo el deterioro de un buen trabajador. <sup>(25)</sup>

**Tabla Nro. 1. El síndrome de Burnout en diferentes profesiones**

<b>Prevalencia del síndrome de desgaste profesional en diferentes profesiones</b>	
<b>Estudio</b>	<b>Resultado</b>
Kyriacou (1980)	25% en profesores
Pines, Aronson y Kafly (1981)	45% en diversas profesiones
Maslach y Jackson (1982)	20% a 35% en enfermeras
Henderson (1984)	30% al 40% en médicos
Smith, Birch y Marchant (1984)	12% al 40% en bibliotecarios
Rosse, Johnson y Crown (1991)	20% en policías y personal sanitario
García Izquierdo (1991)	17% en enfermeras
Jorgesen (1992)	39% en estudiantes de enfermería
Deckard, Meterko y Field (1994)	50% en médicos

Fuente: recuperado de <sup>(18)</sup>

Las personas que controlan mejor el estrés, generalmente poseen una actitud positiva ante los problemas, hábitos saludables (descanso, ejercicio, una buena alimentación), además tener buenas redes de apoyo (familiar, social, en el trabajo) estar psicológicamente bien en cuanto a las emociones y autoestima, son menos propensos a sufrir SB. Con respecto a la formación secundaria se considera como un factor en donde el estudiante se adapte mejor a la universidad, la calidad de educación que recibió, aparentemente se considera que aquellos alumnos de colegios privados sufren menos presión que aquellos cuya educación fue en públicos.<sup>(6)</sup>

La carrera de odontología es considerado un riesgo profesional grave, debido a la naturaleza de sus actividades, brindar un servicio al cliente y por tener un contacto directo con él, considerando que existe una serie de factores que se presentan en el momento de tratar una enfermedad buco dental que va desde el área de trabajo, el ruido de la turbina, poca ventilación e iluminación, hasta la ergonomía que adopta en el sillón odontológico, por lo tanto se considera la profesión más estresantes en el campo de la salud.<sup>(1)(4)</sup> Batallar con los pacientes y el ambiente de trabajo lleva al odontólogo a desarrollar una serie de características desfavorables para una buena atención.

Los odontólogos en su etapa de formación a parte de lidiar con los aportes académicos de la malla universitaria también tienen que enfrentar el estrés de las prácticas clínicas frente al paciente.<sup>(2)</sup> Este síndrome puede aparecer desde los niveles preclínicos y agudizarse al empezar a tratar con pacientes en la unidad de atención Odontológica, Se ha observado que hay un mayor nivel de estrés en estudiantes de pregrado, por los exámenes, exposiciones, intervenir en clase y administrar su tiempo<sup>(6)</sup> que en los recién titulados. <sup>(9) (23)(2)</sup>

Aparentemente los niveles de ansiedad, depresión y hostilidad en los futuros odontólogos van en aumento conforme avanza la carrera, a diferencia de lo que sucede en Medicina, así como también las personas cuya primera opción era otra profesión o motivados por familiares e incluso amigos,<sup>(2)</sup> provocando comportamientos de riesgo como son: el consumo de alcohol y drogas ilícitas.<sup>(4)</sup> Haciéndolos vulnerables en el aspecto fisiológico, cognitivo, afectivo y conductual, este estilo de vida les relaciona directamente con estrés académico. <sup>(6)</sup> Muchos de los estudiantes al no estar en una carrera que los apasiona les convierte en personas con problemas psicológicos que comprometen la calidad de su trabajo.

Además de las responsabilidades académicas, se agregan problemas que surgen dentro de la Unidad de Atención Odontológica, tales como: “la necesidad de encontrar sus propios pacientes”, estos “llegan tarde”, “no se presentan a las citas”, dificultad para encontrar los pacientes adecuados” y cumplir con todos los requisitos de las asignatura que conlleva a la aprobación de esta, tales circunstancias que no son controladas por los estudiantes empeorando así los niveles de estrés.<sup>(4) (2)</sup> No todos los pacientes son responsables en cuanto a su salud y mucho menos acudir puntual a las citas odontológicas, ya sea por cultura o educación, llevando a los futuros odontólogos a la desesperación por el cumplimiento de los trabajos asignados en la universidad.

### **5.1.2. Fases**

Esta patología no surge de un día al otro, es el resultado de un proceso donde la persona sufre varios cambios en su salud física y mental por factores dentro de su trabajo o carrera.

#### **5.1.2.1. Primera fase o de entusiasmo**

El primer día de trabajo o de estudio se experimenta entusiasmo, mucha energía y expectativas positivas del curso, trabajo o carrera sin tomar en cuenta el horario ni el tipo de trabajo.<sup>(5)</sup>

#### **5.1.2.2. Segunda fase o de estancamiento**

Al no cumplir con lo idealizado en el trabajo o carrera se empieza a cuestionar el seguir en el trabajo o la universidad.<sup>(5)</sup>

#### **5.1.2.3. Tercera fase o de frustración**

En esta fase encontramos altos niveles de irritabilidad provocada o no, en el lugar que labora o estudia, lo que implica problemas de salud. <sup>(5)</sup>

#### **5.1.2.4. Cuarta fase o de apatía.**

Cambios valiosos en las actitudes y conducta, la atención al paciente es de una manera brusca, distante además completamente mecánica. Es el resultado de actitudes de defensa. <sup>(5)</sup>

#### **5.1.2.5. Quinta fase o de quemado**

Existe un colapso emocional y cognitivo con importante deterioro de la salud. Por lo que ocasiona abandonar el trabajo o la universidad, presentado una vida de frustración e insatisfacción. Considerado como un círculo vicioso que puede presentarse en cualquier etapa de la vida laboral o estudiantil. <sup>(5)</sup>

#### **5.1.3. Dimensiones**

Los más afectados por el SB son aquellas personas que prestan un servicio humano a la comunidad, en especial en el ámbito público, donde se destacan los profesionales de la educación y salud, se envuelven tanto en su trabajo que empiezan agotarse física y psíquicamente, afectando su desempeño, se puede acotar que es “el precio de ayudar a los demás”.<sup>(3) (4)</sup>

Es un síndrome tridimensional caracterizado por.

##### **5.1.3.1. Agotamiento emocional (EE)**

Es la primera característica del síndrome en donde las personas al finalizar la jornada laboral por lo general se encuentran agotados físicamente, considerando que no pueden con el trabajo y la familia, le podemos decir cansancio, pérdida de energía y despreocupación en el trabajo, por el constante diario vivir con personas que tienen que ser atendidas. <sup>(20)(2)</sup>

En el ámbito académico sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, se encuentran en una situación de agotamiento de energía, que va en aumento a medida que avanzan los años de estudio y se agudiza, principalmente, en la transición de los cursos teórico-prácticos con las exigencias clínicas de atención a los pacientes.<sup>(26)</sup>

### **5.1.3.2. Despersonalización (D)**

Es una característica fundamental del síndrome donde la persona usa un mecanismo de autoprotección, los sentimientos y actitudes negativas afloran hacia los individuos que reciben el servicio, por lo que se ha perdido la calidez humana, sus compañeros se alejan por el trato despectivo, irónico, cínico que en reiteradas ocasiones sufren.<sup>(2)(20)</sup>

Para los estudiantes de odontología en especial en los últimos semestres el exceso de actividades clínicas y la exigencia de procedimientos para lograr “aprobar” un curso demandan mayor desenvolvimiento en su aprendizaje, dominio de los procedimientos y actitudes, que saturan al estudiante<sup>(1)</sup>, además el contacto continuo con los pacientes puede conllevar a generar actitudes negativas, trato despectivo hacia los pacientes.<sup>(27)</sup> Si se combina el exceso de actividades más las actividades teórico- prácticas se prepara el escenario ideal para el desarrollo del SB.<sup>(28)</sup>

### **5.1.3.3. Falta de realización personal (PA)**

En esta dimensión los profesionales tienden a evaluarse negativamente, la misma que afecta la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden<sup>(2)</sup>

En los estudiantes se identifica por tener actitud negativa y una baja autoestima, que se ve reflejada con rendimiento académico bajo, por lo que se sienten insatisfechos, dando como resultado en muchos de los casos, ausentismo e ideación suicida. <sup>(2)(20)(29)(4)(30)</sup>

Estas tres dimensiones se presentan de forma cíclica, insidiosa, no paulatina de tal forma que se puede presentar los tres al mismo tiempo en varias etapas de su vida.<sup>(12)</sup>

Las personas que experimentan SB se preguntan: “¿Qué estoy haciendo? ¿Por qué estoy aquí? Quizás este es el trabajo equivocado para mí”. Esta impresión puede hacer que los trabajadores o alumnos con Burnout sientan que han cometido un error al elegir su carrera y a menudo no les gusta el tipo de persona en que ellos creen que se han convertido.<sup>(31)</sup>

Clínicamente se presenta en cuatro niveles.

Leve.- Quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.<sup>(12)</sup>

Moderado.- Cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo.<sup>(12)</sup>

Grave.- Enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.<sup>(12)</sup>

Extremo.- Aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.<sup>(12)</sup>

#### **5.1.4. Etiología**

El síndrome de Burnout es altamente complejo y multicausal, en el cual se destaca ciertas características propias como: estrés, aburrimiento, condiciones económicas, objetivos en la carrera no alcanzados, falta de estimulación, sobre carga de trabajo, aislamiento y poco o nada de orientación profesional.<sup>(16)(12)</sup>

##### **5.1.4.1. Causas Personales**

No son determinantes del síndrome, pero si lo ayuda, siendo propios del individuo.

###### **Sexo**

El grupo femenino, es el más vulnerable, quizá en este caso de los profesionales de la salud por razones diferentes como: podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar.<sup>(20)</sup>

###### **Edad**

Se le considera como una variable que relaciona a esta patología con el aspecto laboral, por lo que las presiones del trabajo pueden ser lidiadas de mejor manera por personas cuya edad vaya de la mano con la experiencia y madurez.<sup>(20)</sup>

###### **Estado civil**

En muchas investigaciones determinan que las personas que se encuentran casados o que conviven con su pareja tienen menores índices de estar quemado,<sup>(26)(20)</sup> considerando que las personas solteras parecen tener mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización.

###### **Número de hijos**

Se considera que aquellas personas que tienen hijos tienden a ser más resistentes al síndrome de Burnout,<sup>(30)</sup> considerándolas personas más maduras y estables, tener una familia e hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales, por ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.<sup>(20)</sup>

###### **Personalidad**

La personalidad representa aquellas características del individuo que explican los patrones consistentes del comportamiento.<sup>(27)</sup> Dentro del campo odontológico tiene características propias, por el mismo hecho que se trabaja con personas, en un estudio realizado se encontró

que los odontólogos son sociables y se relacionan de un modo adecuado con las personas, confiando en ellas de manera aceptable, no siendo dóciles pero tampoco dominantes, y siendo lo necesariamente autosuficientes como para tomar decisiones propias, aunque no a tal grado de no aceptar un consejo u observación; así mismo, poseen la inteligencia requerida para terminar con éxito sus estudios.<sup>(32)</sup>

Al sufrir (SB) se ha descrito una personalidad médica particular, que posee un perfil de altas expectativas, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia, perfección, necesidad de control, de seguridad y un sentimiento de omnipotencia sobre los males del enfermo, más la creencia que el profesional debe estar a la ordenes de los pacientes y que no tiene una vida, hace más fácil la presencia de esta patología.<sup>(18)</sup>

Las personas exigentes y perfeccionistas tienden a seguir la regla del todo o nada, muy comprometidas con su rol en cualquier ámbito, por lo que sufren un nivel de estrés más alto que los demás.<sup>(12)</sup>

#### Antigüedad profesional

Algunos estudios recalcan que hay una relación positiva con el síndrome de Burnout, determinado en 2 periodos: el primero se da al inicio de la carrera y la segunda después de 10 años. Haciendo que las personas con experiencia laboral toleren de mejor manera el estrés.<sup>(20)</sup>

#### Elevado nivel de auto exigencia

Estas personas exigen mucho de sí mismos, necesitan dar todo de sí para alcanzar una autoimagen con la que se sientan a gusto. Se presionan tanto para ser los mejores, pero no se sienten satisfechos, pues tienen la idea que no son tan buenos profesionales como deberían.<sup>(2)</sup>

#### Situaciones estresantes en la vida personal

Padecimientos propios o de los familiares, la muerte de una pariente, divorcio, nacimiento de un hijo, dificultades económicas, situaciones conflictivas, entre otras. Producen a la persona estrés y se vuelven una desventaja al momento de afrontar tensiones o presiones cotidianas en el trabajo.<sup>(20)</sup>

#### 5.1.4.2. Causas Organizativas

Contacto directo con el dolor y las emociones de los demás

El SB se presenta especialmente en personas cuyo trabajo es estar en contacto directo con los demás, atendiendo las necesidades físicas de otras personas conjuntamente con los problemas típicos de la vida de los pacientes. Por esta razón se lo ha podido determinar como “fatiga de compasión” resultado del cansancio producido por el tipo y tiempo de trabajo.

(20)(12)

#### Sobrecarga del trabajo

Las exigencias del trabajo que debe realizar, provoca tensión, sensación de desbordamiento, frustración e insatisfacción. (20) El tener varias responsabilidades en especial al finalizar la carrera como son las clases, clínicas, prácticas pre-profesionales, las pruebas de habilitación profesional y el trabajo investigativo etc. Conlleva a la saturación del estudiante.

#### Falta de medios para realizar las tareas encomendadas

Los escasos recursos necesarios para realizar el trabajo con calidad para así conseguir los resultados esperados, provoca que el profesional y estudiante se sienta insatisfecho, frustrado con lo que realiza, pues tiene la sensación de que no está haciéndolo bien. (20)

#### Falta de definición del rol profesional

La poca o nada información dada al profesional y estudiante acerca de las funciones que debe cumplir en el trabajo provoca en él, inseguridad e incertidumbre para realizar sus tareas.

(20)

#### 5.1.4.3. Causas socioculturales

Tanto los profesionales como los estudiantes están expuestos a situaciones positivas y negativas por el hecho que la sociedad espera que su dolencia sea tratada y curada de la misma forma tienen una ideología que ser atendido por estudiantes, no recibirá atención de calidad. Las personas que no pueden controlar el estrés diario provoca un deterioro de su salud mental, (1) Las actividades laborales que incluyen servicios de ayuda y tienen una relación directa con personas, son propensas a padecer SB por lo que se considera un trastorno de adaptación, trabajar continuamente sin tomar en consideración las necesidades personales y emocionales, produciendo así falta de autoestima. (20)

#### 5.1.5. Consecuencias

Cuando una persona se encuentra padeciendo el SB presenta una serie de consecuencias que son nocivas para la salud del individuo, familia y además para la institución.

### **5.1.5.1. Consecuencias Individuales**

Estas consecuencias afectan directamente la salud del individuo y aquellas personas que se encuentra fuera del ambiente laboral.

#### **Físicas**

Problemas de salud, cansancio, dolores musculares, trastornos del sueño,<sup>(20)(28)</sup> aumento en el consumo de alcohol y sustancias tóxicas<sup>(2)</sup>

#### **Psicológicas**

Depresión, ansiedad, desmotivación, labilidad emocional, ideación suicida

#### **Socio-familiares**

Tendencia al aislamiento, irritabilidad, conflictos interpersonales de pareja y familiares, entre otras. <sup>(20)(2)(18)</sup>

Investigaciones recientes confirman que dentro de las consecuencias evidentes en los Odontólogos son el cansancio, la irritación, la impaciencia, e incluso la falta de concentración,<sup>(28)</sup> miedo de reprobación "falta de tiempo", "los exámenes y las calificaciones."<sup>(2)</sup> Los problemas de salud también se suman con los anteriores pues estas situaciones aumentan la ansiedad y generan patologías como dolencias cardíacas, musculares, digestivas y nerviosas.<sup>(2)(6)</sup>

### **5.1.5.2. Consecuencias para la institución**

El síndrome afecta también negativamente a la organización, donde el profesional sufre desgaste, por lo tanto, pierde talento y producción. Así tenemos<sup>(20)(28)</sup>

1. Ausencia
2. Faltas por enfermedad
3. Rotación y el abandono del puesto
4. Descenso del rendimiento y de la calidad del trabajo
5. Deterioro del proceso de toma de decisiones
6. Conductas adictivas
7. Aumento de accidentes
8. Problemas en las relaciones interpersonales con los compañeros
9. Desmotivación

En el campo odontológico repercute negativamente en la calidad y calidez del trabajo provocando errores en el tratamiento, maltrato verbal al paciente, insatisfacción con la carrera, bajo rendimiento.<sup>(31)(18)</sup>

### **5.1.5.3. Consecuencias ambientales**

Dentro de las consecuencias del lugar físico donde se labora se presenta actitudes negativas hacia la vida en general, disminución de la calidad de vida personal y familiar. Provocando un deterioro en las interrelaciones personales que tiene o podría tener el individuo. <sup>(18)</sup>

### **5.1.6. Síntomas**

Se ha podido encontrar una lista muy amplia de síntomas, los cuales no todos se presentan y son similares, afectando el aspecto personal, familiar, laboral y social. <sup>(20)(9)(28)(33)(2)</sup>

#### **Físicos o fisiológicos**

Cansancio

Fatiga crónica

Trastornos del sueño

Cefaleas

Pérdida de peso

Dolores musculares (cuello y espalda)

Taquicardia, Hipertensión

Alteraciones respiratorias

Ulceras u otros desordenes gastrointestinales

Disfunciones sexuales

Perdida de los ciclos menstruales (mujer)

#### **Síntomas emocionales**

Agotamiento emocional

Sentimientos de impotencia y de fracaso

Sentimientos depresivos

Ansiedad

Sentimientos de culpabilidad y soledad

Aburrimiento, mal humor

Rechazo hacia los demás

Baja autoestima y poca realización personal

Baja tolerancia a la frustración Impaciencia e irritabilidad

#### **Síntomas cognitivos**

Problemas de atención

Desinterés

Sensación de abandonar la profesión

Dificultad de memoria

Problemas de atención Desinterés

Negación de los problemas

Ideación suicida

### **Síntomas conductuales**

Mala comunicación

Ausentismo

Predominio de conductas adictivas y de evitación

Trastornos de la alimentación

Bajo rendimiento personal

Conflictividad interpersonal

Distanciamiento afectivo de los familiares y amigos

Abuso de sustancias (café, tabaco, alcohol, fármacos, drogas, etc.)

### **Síntomas Actitudinales**

Desconfianza

Poca verbalización en las interacciones Apatía

Cinismo e ironía hacia los pacientes (Hostilidad)

Susplicacia

### **Síntomas sociales y de relaciones interpersonales**

Actitudes negativas hacia la vida

Disminuye la calidad de vida personal

Problemas de pareja y familiares

Problemas laborales

Aislamiento

#### **5.1.7. Fisiopatología**

El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que tiene implicaciones perjudiciales fisiológicas, mentales y sociales, dando como resultado que la persona no pueda enfrentar las diferentes situaciones que tiene a su alrededor.

El sujeto presenta reacciones nocivas en su salud, pues durante la fase de tensión crónica o estrés prolongado, los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad, inicia en el cerebro quien es el responsable de identificar los agentes estresores, las neuronas envían un mensaje al hipotálamo para que contacten a la glándula pituitaria esta glándula estimula la liberación de la hormona corticotropina que va al sistema nervioso

simpático, previniendo al cuerpo del peligro, la respiración se acelera los pulmones aportan más oxígeno a la sangre, en el hígado una de las funciones es almacenar azúcar, en este momento libera al torrente sanguíneo para dar energía en grandes cantidades, pero al momento de estar en periodos prolongados de tensión libera más azúcar a la sangre, por lo cual el páncreas trata de bajar el nivel de esta, liberando insulina pero en insuficientes cantidades, en cuestión de micro segundos las glándulas suprarrenales liberan al torrente sanguíneo dos hormonas: la adrenalina y el cortisol que junto con la noradrenalina estimulan al músculo cardíaco aumentando la velocidad de bombeo, en los órganos de la digestión algunas arterias se contraen disminuyendo el suministro de sangre esto permite que se cuente con más sangre que necesitan los músculos para pelear o huir, si las arterias del estómago permanecen contraídas a causa del permanente estado de alarma la capa más interna de la pared del estómago (mucosa) carecerá de oxígeno las células se desintegraran dejando la submucosa sin protección y el ácido contenido en el estómago actúa en ella y causa úlceras pépticas. <sup>(2)</sup>

Si este proceso continua, en los periodos de descanso puede producir insomnio, interrumpir los procesos normales de regeneración, deterioro cardiovascular, pérdida o ganancia de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.<sup>(34)</sup>

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio).<sup>(35)</sup> se puede presentar con cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal. <sup>(12)</sup> Es un síndrome cíclico que se presenta en varias ocasiones en el mismo año.

#### **5.1.8. Prevención y Tratamiento**

En cuanto a la prevención se va a comprender mejor desde una triple perspectiva.

##### **Personal**

Inicia con un proceso de aceptación de la realidad que se vive, equilibrando los objetivos sin dejar de lado lo más valioso de la profesión: los valores humanos.<sup>(12)</sup>

### Equipo

Los compañeros son los primeros en percatarse en los cambios de una persona que sufre Síndrome de Burnout antes que el mismo. <sup>(12)</sup>

### Institución

Se produce una disminución de la calidad y eficacia del tratamiento, así como también la productibilidad

Existen claves para la prevención del síndrome <sup>(12)</sup>

- a. Tener la capacidad para poder cambiar de expectativas.
- b. Proveer de material informativo de los aspectos negativos del síndrome.
- c. Proporcionar de recursos que sean útiles para los que padecen este síndrome.
- d. Reducir las actividades que sean el causante estresor.

**Tabla Nro. 2.** Factores de riesgo del Síndrome de Burnout



## SINDROME DE DESGASTE PROFESIONAL

Fuente: recuperado de <sup>(18)</sup>

Dentro del tratamiento tenemos estrategias que permiten cambiar los 3 componentes del SB  
En cuanto a sus pensamientos, sentimientos y estos son. <sup>(26)</sup>

- Apoyo emocional. - Relacionado con el afecto, confianza y preocupación que un individuo experimenta proveniente de otro.
- Apoyo instrumental. - Son los recursos materiales económicos o de servicio con los que cuenta el profesional.
- Apoyo informativo. - Permite al sujeto conocer su situación con la adquisición de los materiales e instrumentos para poder sobrellevarlo.
- Apoyo evaluativo. - Es una realimentación de las acciones que el profesional va emprendiendo y le permite procesar su efectividad.

En cuanto a las estrategias fisiológicas<sup>(26)</sup>

- Ejercicio físico. - Este debe ser moderado y bajar los niveles de estrés.
- Biofeedback. - Es un instrumento electrónico mediante el cual las personas miden los procesos biológicos y les brindan la oportunidad de conocer las señales físicas cuando están pasando por esta patología y así controlar su proceso biológico mediante el cambio de conductas, procurando bajar los niveles de estrés.
- Técnicas de relajación. - Estas evitan que se eleven la ansiedad y el estrés así tenemos la de la respiración, muscular y visual.
- Yoga. - Esta nos ayuda a tener una relación interna.

En cuanto a las estrategias cognitivas ayudan a tomar buenas decisiones en momentos estresantes. <sup>(26)</sup>

- Actividades que aumentan el asertividad
- Dinámicas que ayudan a mejorar las relaciones sociales
- Desarrollo de actividades que aumentan la sensación positiva

En cuanto a las estrategias institucionales. <sup>(26)</sup>

- Mejorar las condiciones de trabajo
- Horarios más flexibles cumpliendo las necesidades del trabajador
- Tomar en cuenta las opiniones del trabajador

En cuanto a las estrategias de intervención social.<sup>(26)</sup>

- Fomentar en compañerismo
- Aprender a separar el ámbito laboral del familiar y social

## **5.2. Atención**

“Es una serie de procedimientos en donde se brinda educación, atención y cuidados de salud a un individuo, familia, comunidad y/o una población.”<sup>(36)</sup> De esta manera recuperar y prevenir cualquier enfermedad.

### **5.2.2. Atención Odontológica**

“Se considera atención odontológica como aquella en donde el profesional de salud oral combina conocimiento (diagnóstico) habilidad (terapia) y tecnología. Devolviendo la salud al paciente”.<sup>(37)</sup> de tal manera que reciba una atención odontológica segura y de calidad. <sup>(38)</sup> Aunque no tenga dolor u otros síntomas, es conveniente acudir regularmente con un odontólogo por lo que las enfermedades odontológicas son más fáciles de tratar al inicio del padecimiento. La salud bucodental afecta a su salud en general. Dentro de las casas de salud los profesionales están capacitados para tratar una serie de patologías en toda clase de pacientes estableciendo una relación odontólogo-paciente de esta manera se llega a entablar una relación multidimensional entre el paciente y el dentista, más o menos simétrica, se crea un ambiente emocional entre ambas partes, en donde el paciente obtiene, o siente que obtiene, lo que necesita bajo su punto de vista, y en donde el odontólogo le ofrece lo más indicado para su dolencia así, la atención resulta satisfactoria y de calidad.<sup>(21)</sup>

### **5.2.3. Tipos de Atención Odontológica**

La prestación de servicios de salud bucal se realiza en establecimientos organizados de acuerdo al grado de complejidad así tenemos 3 niveles de atención:

- La atención primaria

Los estomatólogos generales brindan de atención primaria, ubicados en clínicas estomatológicas, servicios en policlínicos y hospitales clínico-quirúrgicos, hospitales rurales, centros de trabajo y estudio, pequeñas comunidades. Cuyos servicios se enmarca en la promoción y prevención de la salud y la consulta ambulatoria. <sup>(39)</sup>

- La atención secundaria

Brindada por especialistas de periodoncia, ortodoncia, cirugía maxilofacial y prótesis, ubicados en clínicas estomatológicas y servicios estomatológicos de policlínicos y hospitales. Corresponde a las modalidades que requieren atención ambulatoria de mayor complejidad y la internación hospitalaria<sup>(39)</sup>

- La atención terciaria

Es brindada por un equipo multidisciplinario integrado por especialistas de cirugía maxilofacial, ortodoncia, prótesis, anestesistas, psicólogos, nutricionistas y otros, ubicados en hospitales clínico-quirúrgicos y hospitales pediátricos, todo interrelacionado mediante las interconsultas y el subsistema de referencias. Corresponde a la consulta ambulatoria de especialidad; internación hospitalaria de especialidades.<sup>(39)</sup>

#### **5.2.4. Patologías en la Unidad de Atención Odontológica Universitaria**

Aun en la actualidad se desconoce todas las patologías que encontramos en la cavidad bucal y más aún que especialista está capacitado para tratarlas, sin embargo, existen personas que, hasta el día de hoy, tratan su dolencia bucal con medicina tradicional por varios factores como la economía, desconocimiento de los efectos a futuro y falta de profesionales cerca de su localidad.

Los padecimientos buco dentales se encuentran entre las enfermedades de mayor demanda de atención de los servicios del Ecuador, como la caries que es un problema constante en especial en la población infantil,<sup>(39)</sup> también podemos encontrar gingivitis, periodontitis, necrosis pulpar y hasta la más grave cáncer bucal, las mismas que deben ser tratadas en los establecimientos de salud propios para ellas.

##### **5.2.4.1. Patologías que generalmente se tratan en la UAO**

###### **Caries**

La caries dental es un proceso de enfermedad bacteriana transmisible causado por ácidos del metabolismo bacteriano que se difunden en el esmalte y la dentina. Las bacterias responsables producen ácidos orgánicos como un subproducto del metabolismo de carbohidratos fermentables.<sup>(40)</sup>

###### **Enfermedad periodontal**

Afecta los tejidos de soporte del diente y ocupa el segundo lugar en los trastornos orales más prevalentes, caracterizados por ser un trastorno infeccioso e inflamatorio, puede ser localizada o generalizada y, a su vez, aguda o crónica de origen multifactorial.<sup>(41)</sup>

## Perdida dental

El edentulismo parcial o total, es un problema que va relacionado con la edad el cual tiene consecuencias negativas sobre la salud oral; afecta a las actividades funcionales normales, el poder disfrutar de los alimentos y a la salud en general. <sup>(42)</sup>

## Enfermedad pulpar

La pulpa inicia su mecanismo de defensa ante cualquier tipo de etiología, inicialmente la reacción es local y circunscrita (pulpitis reversible). El mecanismo inflamatorio continúa si no se elimina el estímulo nocivo (pulpitis irreversible), y lentamente se va destruyendo el paquete vasculo-nervioso.<sup>7</sup> Desde la perspectiva microbiológica, después de la muerte pulpar (necrosis pulpar) de los conductos radiculares, el diente se vuelve vulnerable y susceptible a la colonización de microorganismos que habitan en la cavidad oral.<sup>(43)</sup>

### 5.2.5. Especialidades Odontológicas

Para tratar estas patologías el odontólogo lo hace en un espacio limitado, con apremio de tiempo, en posiciones forzadas, con un área de trabajo restringida a una cavidad bucal con condiciones no óptimas, estas restricciones laborales hacen que el odontólogo deba asumir posiciones corporales estresantes con el fin de lograr un acceso y una visibilidad óptica mayor. Por lo general los procedimientos dentales son prolongados. El ambiente en el que trabaja es habitualmente ruidoso con insuficiente iluminación y ventilación. <sup>(44)</sup>

- Odontólogos generales

Estos profesionales de la salud presentaron varios problemas auditivos, gastrointestinales, fatiga y tensión muscular, muestran desconcentración y trastornos del sueño, se ha comprobado a que usan alcohol y tabaco para amenorar los efectos estresores. <sup>(44)(4)</sup>

- Especialistas en Rehabilitación Oral

Este grupo de estomatólogos presentaron gastritis, fatiga y tensión muscular, desconcentración y molestia ocasionados por ruido durante la jornada laboral. <sup>(44)</sup>

- Endodoncistas

Este grupo de profesionales se encuentra en un alto nivel de estrés, debido a la naturaleza de su trabajo, como el acierto en el tratamiento, visibilidad de conductos, anatomía, y por ende se exponen al ruido resultado del uso de compresores de aire, eyectores de la saliva,

recortadoras, entre otros. Se considera una de las especialidades más estresantes por la complejidad de la anatomía dentaria<sup>(4)</sup>.

- Odontopediatras

La atención a niños representa un verdadero reto cuando estos no están familiarizados con el odontólogo, sus reacciones no solo causa un agotamiento al profesional sino que influye en las emociones de los niños que esperan, durante la jornada de trabajo el profesional se siente agotado físicamente y su actitud cada vez es más dura.<sup>(4)</sup>

### **5.3. Unidad de Atención Odontológica**

Varias investigaciones realizadas en países desarrollados como Estados Unidos, Japón e Inglaterra indican una serie de anomalías con respecto a la calidad y calidez de la atención en unidades de atención odontológica universitaria, en Latinoamérica existe poco o nada de información en especial en el campo odontológico.<sup>(21)</sup>

Las entidades encargadas de la formación de odontólogos son de gran importancia en brindar atención de salud bucodental accesibles y económicos sin olvidar la calidad, los estudiantes al realizar sus prácticas mejorando técnicas aprendidas, se encuentran en constante vigilia de especialistas odontológicos preparados para enfrentar cualquier eventualidad.<sup>(14)</sup>

Con respecto a la actitud de los estudiantes frente al paciente están más interesados en la obtención de la nota y cumplir con los requisitos para aprobar la cátedra, sin tomar en cuenta la satisfacción del usuario. Con una apropiada educación se podría mejorar la atención, aliviar el dolor y de esta manera ser reconocidos y llevar al prestigio a la institución.<sup>(3)</sup>

Las facultades de odontología brindan atención a la comunidad sin discriminación, proporcionar un ambiente confortable y aliviar su dolencia, en algunas ocasiones los tratamientos se demoran más de lo que deberían por el hecho que se práctica y cada paso debe ser autorizado por el tutor responsable.<sup>(14)</sup> El trabajo extra y tiempo limitado provoca que los empleados sean menos eficientes debido al cansancio acumulado, aunque tengan la experiencia técnica necesaria para producir resultados óptimos.

Los aspectos que influyen negativamente en la actitud de los usuarios son el tiempo de espera, la duración de los tratamientos y la puntualidad en la atención, lo cual está relacionado con un mal hábito de índole cultural y de educación.<sup>(21)</sup> también la falta de limpieza y el desorden del consultorio

Uno de los factores que tienen una relación directa con una buena percepción de calidad son la confianza, el trato y la información brindada por el profesional al paciente (explicación de tratamientos).<sup>(21)</sup>

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1. Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo, descriptiva porque está encaminada a determinar el comportamiento de las variables que se estudió en la población, presencia o ausencia de actividades que provoquen el Síndrome de Burnout afectando la atención odontológica brindada en la Universidad Nacional de Chimborazo, de campo ya que se aplicó un cuestionario con el fin de obtener datos e informaciones directamente de los estudiantes de la unidad de atención odontológica y finalmente bibliográfico dado que se realizó una recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de artículos científicos que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para la presente investigación.

### **6.2. Diseño de la investigación**

Las características de las variables de estudio establecieron un diseño cuantitativo, de enfoque transversal por lo que se ejecutó en un preciso momento del tiempo. Que estimó un marco de referencia documental el mismo que fijó la base conceptual del problema de investigación y sus interpretaciones teóricas, de forma inductiva para comprenderla y explicarla; fue no experimental porque permitió que se desarrolle naturalmente. Pues se analizó la información de los resultados adquiridos en base a las encuestas realizadas en la Clínica Integral de la carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Chimborazo.

### **6.3. Población de estudio**

La población de estudio de la presente investigación estaba constituida por 72 estudiantes que se encontraban matriculados en las Clínicas 1 y 4 de la Carrera de Odontología de la UNACH. Fue tratado mediante un software estadístico en función de las variables de estudio.

### **6.4. Criterios de Selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Estudiantes de odontología de séptimo y décimo semestre que se encuentren matriculados en la Clínica Integral de la Carrera de Odontología de la UNACH,
- Estudiantes de odontología de séptimo y décimo semestre que firmó el consentimiento informado.

## **Criterios de exclusión**

- Estudiantes de odontología de séptimo y décimo que no se encuentren matriculados en la Clínica Integral de la Carrera de Odontología de la UNACH,
- Estudiantes de odontología de séptimo y décimo que no firmaron el consentimiento informado

### **6.5. Entorno**

El entorno en el que se realizó el proceso de investigación es la Unidad de Atención Odontológica de la UNACH, en el cual se encuentran rotando los séptimos hasta décimos semestres de estudiantes de la carrera de Odontología.

### **6.6. Cuestiones éticas**

En el trabajo investigativo se realizó una encuesta para obtención de información y no involucró intervención en grupos vulnerables ni manipulación de tejidos humanos.

### **6.7. Intervenciones**

En la primera intervención se procedió a la realización de una solicitud a la directora de la carrera de odontología y al director de las clínicas de la UNACH, para la autorización de la aplicación de los instrumentos del trabajo investigativo.

En la segunda intervención se procedió a la validación por medio del alfa de Cronbach de una ficha de campo aplicada a 30 sujetos, cuyos resultados fueron favorables para su aplicación.

En la tercera intervención se realizó la aplicación del test psicológico junto con las fichas de campo aplicadas a los estudiantes que se encontraban matriculados en la cátedra de clínicas 1 y 4.

### **6.8. Recursos**

#### **6.8.1. Recursos Económicos**

**Tabla Nro. 3. Bienes**

Cantidad	Descripción	P. unitario	P. total
1 millar	Hojas de papel bond	5.00	5.00
1	CD Regrabable	3.00	3.00
1	Memoria USB 4 GB	30.00	30.00

<b>1</b>	Tinta para impresora Canon 250	75.00	75.00
<b>Global</b>	Útiles de escritorio: Lápices, grapas, folders	20	20
<b>TOTAL</b>			\$133.00

### 6.8.2. Servicios

**Tabla Nro. 4. Servicios**

Actividad	Valor
<b>Transporte:</b>	280
<b>Alimentación:</b>	400
<b>Internet</b>	280
<b>Luz</b>	150
<b>Total</b>	\$1110

### 6.8.3. Humano

**Tabla Nro. 5. Recursos humanos**

Integrantes	<b>Mg. Alejandra Sarmiento</b>
	Estudiante María Fernanda Borja

### 6.9. Técnicas e instrumentos

En la presente investigación se utilizó fuentes de datos primarias:

#### Técnicas

- Test psicológico se aplicó a los estudiantes que se encontraban cursando las clínicas I y IV, es el instrumento más utilizado en todo el mundo, para la identificación de SBA se utilizó el Maslach Burnout Inventory –Student Survey (MBI-SS). Este cuestionario auto aplicado demostró que los estudiantes pudieron reflejar agotamiento emocional, desinterés y sabotaje

(cinismo) frente a las actividades académicas y sentimiento de incompetencia en relación al rendimiento académico<sup>(45)</sup> validado por constructo.

• Una encuesta la misma que se depuró, para dar respuesta al objetivo, se realizaron diferentes procedimientos de análisis de confiabilidad y análisis de validez factorial del instrumento. El análisis de confiabilidad se hizo mediante el cálculo del Alpha de Cronbach, con el fin de determinar la consistencia interna de cada escala, se aplicó a más de 30 participantes y para determinar si los datos se ajustaban al análisis factorial se calcularon el índice de Kaiser-Meyer- Olkin (KMO), utilizando como criterio de corte el índice  $KMO > 0.7$ .

### Instrumentos

Luego de realizar una búsqueda a través de bases de datos internacionales (Pubmed-Medline, Scielo, Scholar Google,) se seleccionó la versión del Cuestionario Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) elaborado por Simancas Pallares(2017)<sup>(26)</sup>, el instrumento presentan consistencia interna, que tiene buenos indicadores, con lo cual afirman que este instrumento se presenta como una escala válida y fiable, independientemente del lugar donde se estudie el síndrome, estaba compuesto por 15 preguntas originalmente en español, agrupados en 3 dimensiones: Agotamiento emocional con 5 ítems preguntas: 1-2-3-4 y 6, cinismo con 4 ítems preguntas: 7-8-10-14 y rendimiento académico con 6 ítems 5-9-11-12-13-15 <sup>(45)</sup>. Para la determinación del (SB) se tomaron en cuenta la normativa recomendada en la nota técnica NTP - 732 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene y se usó una escala en formato Likert con seis alternativas (0= Nunca; 1 = Casi nunca; 2 = A veces; 3 = Regularmente; 4 = A menudo; 5 = Casi siempre; 6 = Siempre).

**Tabla Nro. 6. Escala normativa de Burnout**

Datos normativos de las puntuaciones de las escalas de Burnout				
		Agotamiento	Cinismo	Rendimiento académico
<b>Muy bajo</b>	< 5 %	< 0,4	<0,2	<2,83
<b>Bajo</b>	5 – 25 %	0,5 – 1,2	0,3 – 0,5	2,83 – 3,83
<b>Medio (bajo)</b>	25 – 50 %	1,3 – 2	0,6 – 1,24	3,84 – 4,5
<b>Medio (Alto)</b>	50 – 75 %	2,1 – 2,8	1,25 – 2,25	4,51 – 5,16
<b>Alto</b>	75 – 95 %	2,9 – 4,5	2,26 – 4	5,17 – 5,83

<b>Muy alto</b>	> 95%	> 4,5	> 4	> 5,83
<b>Media aritmética</b>		2,12	1,50	4,45
<b>Desviación Típica</b>		1,23	1,30	0,9

Fuente: <sup>(46)</sup>

Encuesta que determinara la satisfacción del estudiante en la carrera de odontología de la UNACH de igual forma se usó escala en formato Likert con cinco alternativas (0= Muy satisfecho; 1 = Satisfecho; 2 = Poco satisfecho; 3 = Insatisfecho; 4 = Muy insatisfecho )<sup>(45)</sup>. Validado por la prueba del alfa de Cronbach

### 6.10. Análisis Estadístico

Aplicados y diseñados los instrumentos de recolección de datos se procederá a la tabulación de cuadros estadísticos para la interpretación de resultados que serán procesados a través del programa estadístico SPSS. Con ellos se realizarán los gráficos con presiones porcentuales, ordenamientos, tablas cruzadas, etc. Lo que se necesite para describir y explicar los resultados

### 6.11. Operacionalización de las Variables

#### 6.11.1. Variable Independiente: Síndrome de Burnout.

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
<p>El Síndrome de Burnout se considera como un proceso que se puede presentar de forma aguda y crónica por contacto.</p> <p>Es un síndrome secuencial, por lo que se pasaría del cansancio emocional a la despersonalización y posteriormente a la falta de realización personal, no es necesario que esta secuencia tenga que producirse de una forma ordenada y opinan que el síndrome puede darse como consecuencia de una sensación de ineficacia.</p>	<p>Cansancio emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Falta de realización profesional,</p>	<p>Nivel de Pérdida de energía</p> <p>Nivel de Desgaste</p> <p>Nivel de Agotamiento</p> <p>Posee Actitud negativa</p> <p>Evitar problemas</p> <p>Deshumanización</p> <p>Negatividad hacia sí mismos y hacia el trabajo</p> <p>Tipo de manifestaciones pseudodepresivas</p> <p>Productividad en el trabajo</p>	<p>Test psicológico</p>	<p>Cuestionario: Test de Maslach</p>

6.11.2. Variable Dependiente: Atención Odontológica

Conceptualización	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
<p>Se considera atención odontológica como aquella en donde le profesional de salud oral combina conocimiento, habilidades y tecnología. Mediante procedimientos que garanticen recuperar la salud al paciente.</p>	<p>Pacientes</p> <p>Tiempo y Tratamientos por cumplir</p> <p>Recursos económicos</p>	<p>Cumplidos</p> <p>Incumplidos</p> <p>Profilaxis</p> <p>Restauraciones</p> <p>Exodoncias</p> <p>Endodoncias</p> <p>Prótesis Total</p> <p>Prótesis Removible</p> <p>Prótesis Fija</p> <p>Coronas</p> <p>Bueno</p> <p>Malo</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>

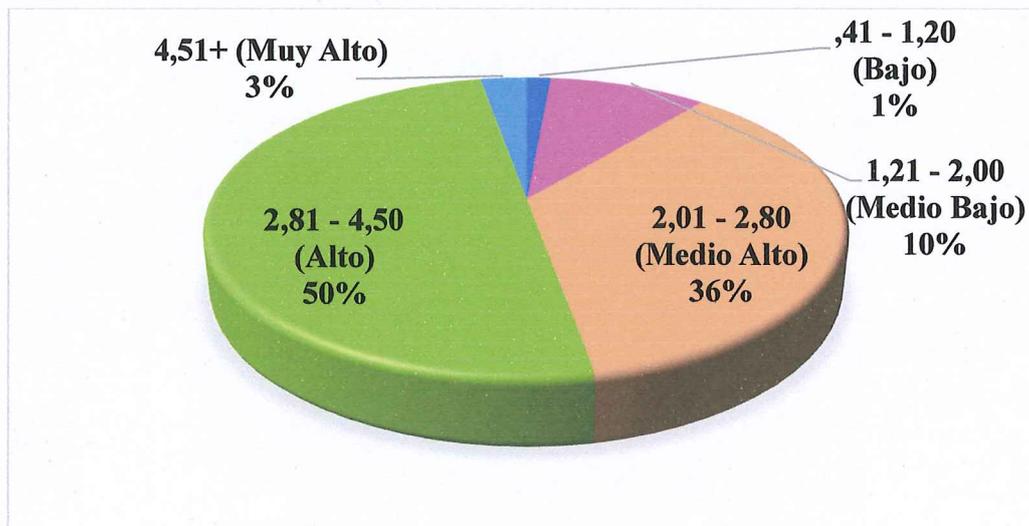
## 7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla Nro. 7. Nivel de la dimensión agotamiento

	Frecuencia	Porcentaje
0,41 - 1,20 (Bajo)	1	1,4
1,21 - 2,00 (Medio Bajo)	7	9,7
2,01 - 2,80 (Medio Alto)	26	36,1
2,81 - 4,50 (Alto)	36	50
4,51+ (Muy Alto)	2	2,8
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

Gráfico Nro. 1. Nivel de la dimensión agotamiento



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

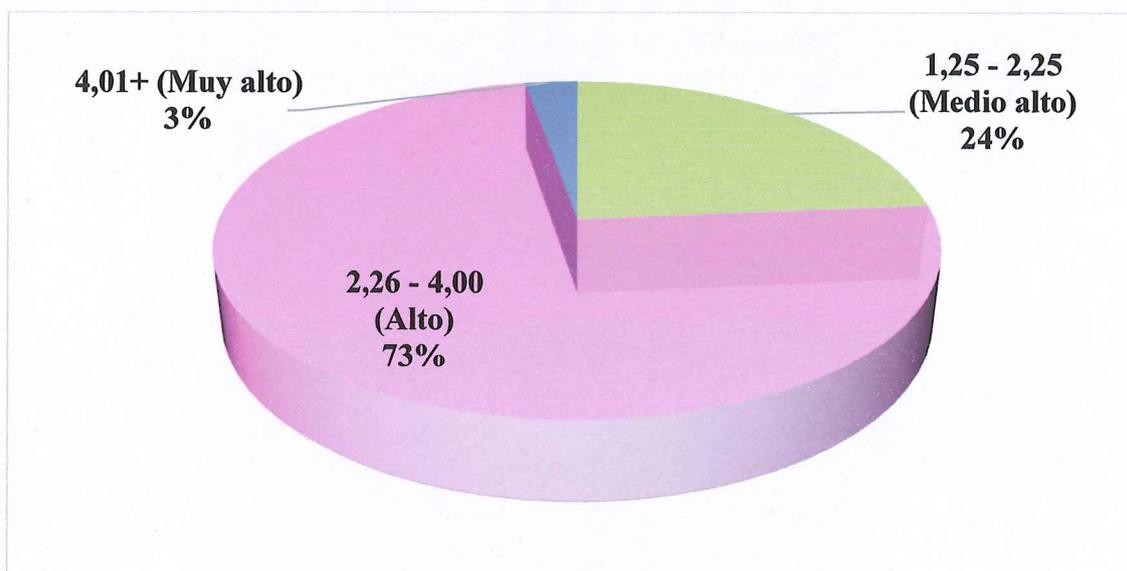
**Análisis e interpretación:** En lo que se refiere a la dimensión del agotamiento a partir del test de Maslach, se observó que en el grupo de estudio se encontró que el 50% de la población obtuvo un nivel alto en esta dimensión, el nivel de agotamiento medio alto fue del 36,1%, valores menores se reportaron en los niveles de medio bajo, muy alto y bajo; se estimó en los resultados generales un agotamiento generalizado en la muestra de estudio es decir que el 86% de los estudiantes se mostraron agotados.

**Tabla Nro. 8.** Nivel de la dimensión cinismo

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1,25 - 2,25 (Medio alto)	17	23,6
2,26 - 4,00 (Alto)	53	73,6
4,01+ (Muy alto)	2	2,8
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 2.** Nivel de la dimensión cinismo



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

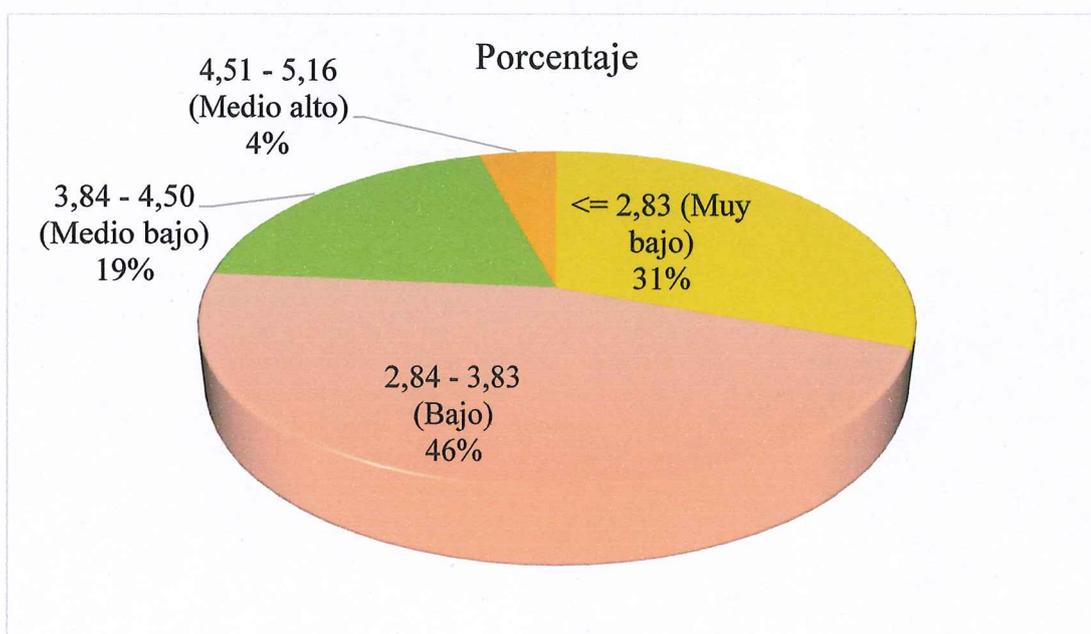
**Análisis e interpretación:** Al analizar los 4 ítems correspondientes al cinismo del test de Maslach, un 73% presentaron un nivel alto, seguidamente el 24% mostraron un nivel medio alto y finalmente el 3% un nivel muy bajo. Por los valores presentados el 97% de la población de estudio evidenciaron niveles altos y medio altos en esta dimensión.

**Tabla Nro. 9.** Nivel de la dimensión rendimiento académico

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<= 2,83 (Muy bajo)	22	30,6
2,84 - 3,83 (Bajo)	33	45,8
3,84 - 4,50 (Medio bajo)	14	19,4
4,51 - 5,16 (Medio alto)	3	4,2
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 3.** Nivel de la dimensión rendimiento académico



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** Se observó que el 46% de la población de estudio evidenciaron un rendimiento académico bajo, el 31% de los estudiantes mostraron muy bajo, seguidamente por el 19% quienes obtuvieron un valor medio bajo en esta dimensión y solamente el 4% demostraron un valor medio alto. Con los datos expuestos se pudo observar que el 77% de la población de estudio alcanzaron valores bajos y muy bajos en rendimiento académico.

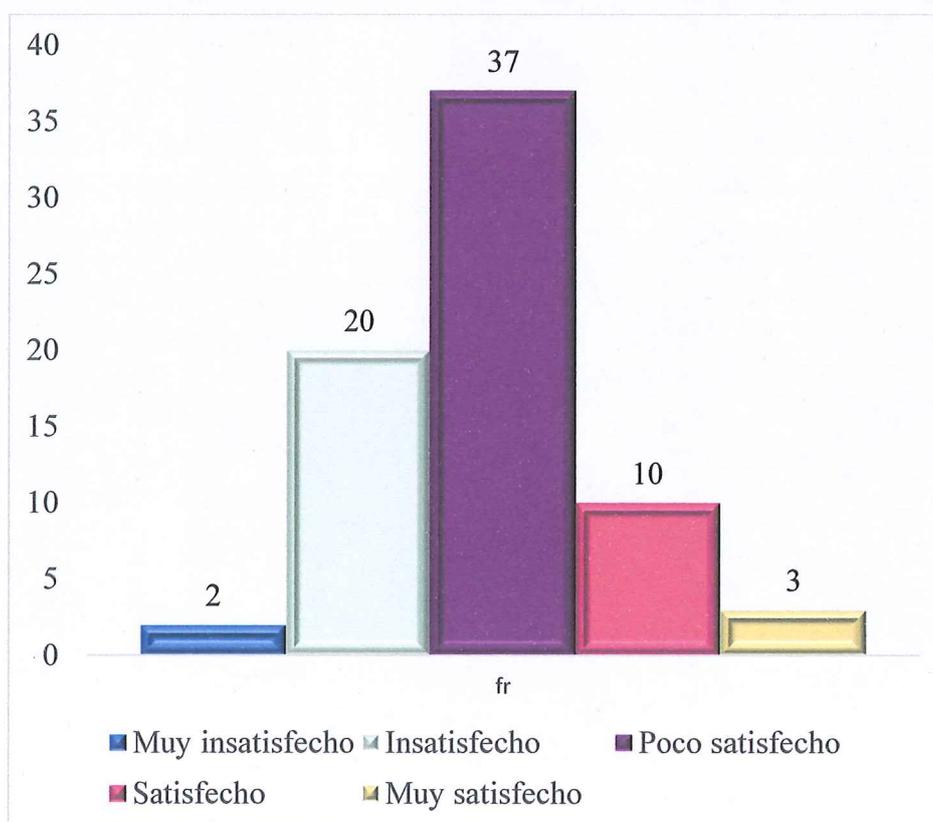
**Tabla Nro. 10.** Nivel de satisfacción de los estudiantes y el número de trabajos

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	2	20	37	10	3	72
%	2,8	27,8	51,4	13,9	4,2	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 4.** Nivel de satisfacción con respecto al número de trabajos



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** Según los datos recolectados de la encuesta realizada en la UAO de la UNACH en la población de estudio, en cuanto al nivel de satisfacción del número de trabajos correspondientes, 37(51.4) estudiantes se encontraban poco satisfechos, 20 (27,8) de ellos insatisfechos seguidamente de 10 (13,9) estudiantes que mencionaron estar satisfechos, y dos se encuentran muy insatisfechos. Se identificó que 59 (82%) estudiantes se sienten insatisfechos y tan solo 13 (18,1%) de ellos satisfechos.

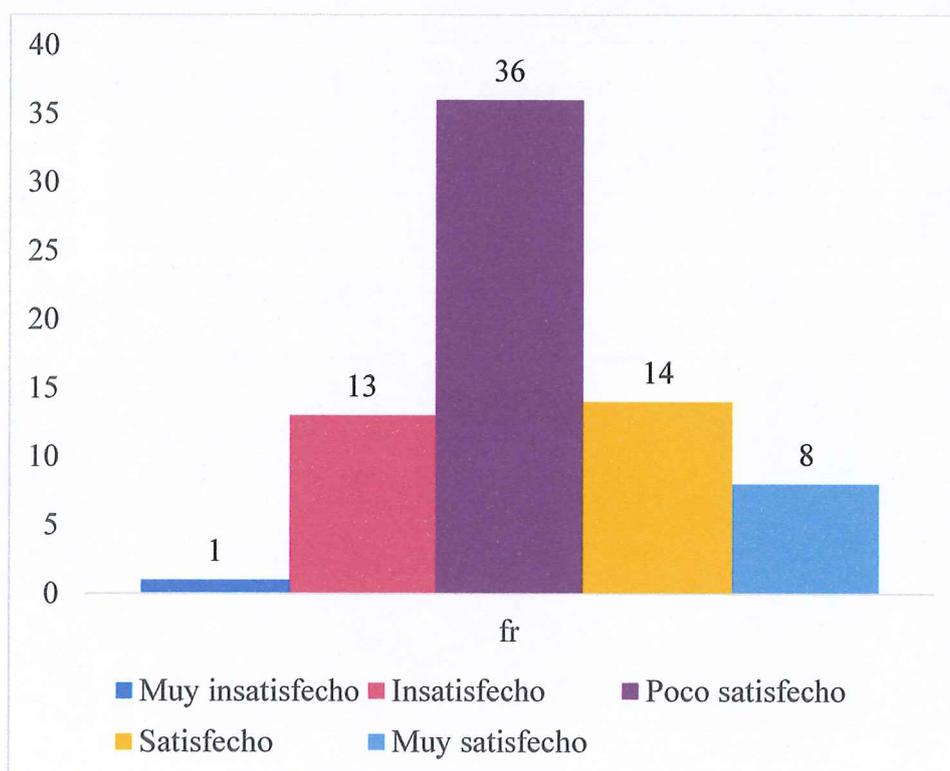
**Tabla Nro. 11.** Nivel de satisfacción del tiempo del cumplimiento de trabajos

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
<b>fr</b>	1	13	36	14	8	72
<b>%</b>	1,4	18,1	50	19,4	11,1	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 5.** Nivel de satisfacción del tiempo del cumplimiento de trabajos



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** El tiempo de cumplimiento de los trabajos indicó que 36 (50%) estudiantes se sentían poco satisfechos, en cuanto al tiempo que se les otorgaba para cumplir los trabajos asignados, por el contrario 8 (11,1%) alumnos consideraban estar muy satisfechos y 1 (1,4%) de ellos se encontraba muy insatisfecho. 50 (69,5%) alumnos mencionaron estar insatisfechos y 22 (30,5%) satisfechos.

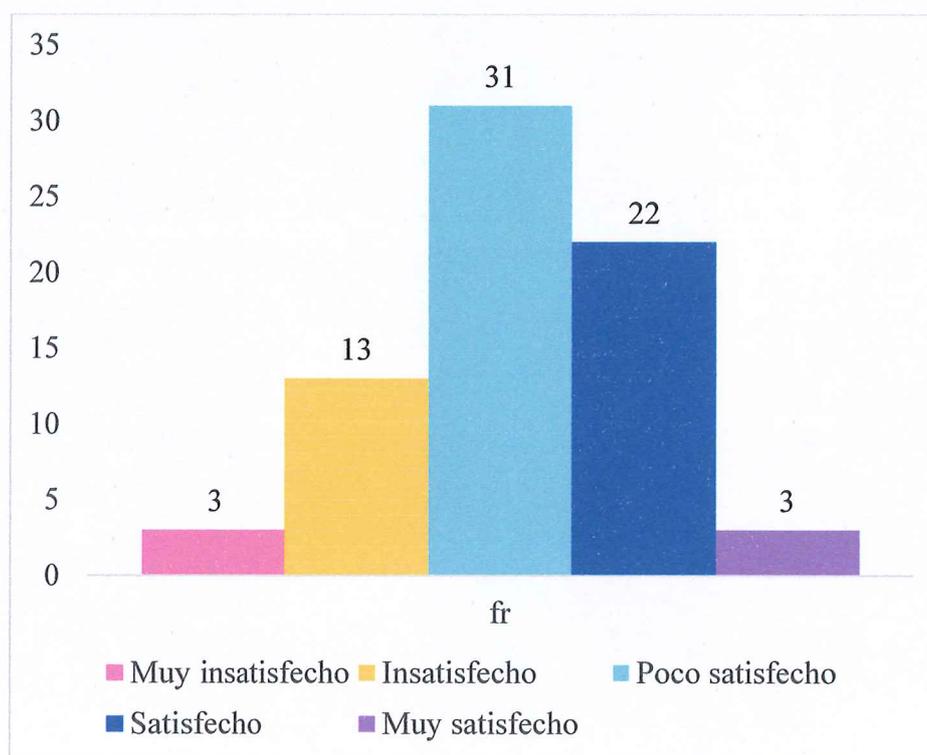
**Tabla Nro. 12.** Nivel de satisfacción y las instalaciones

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Total</b>
fr	3	13	31	22	3	72
%	4,2	18,1	43,1	30,6	4,2	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 6.** Nivel de satisfacción y las instalaciones



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

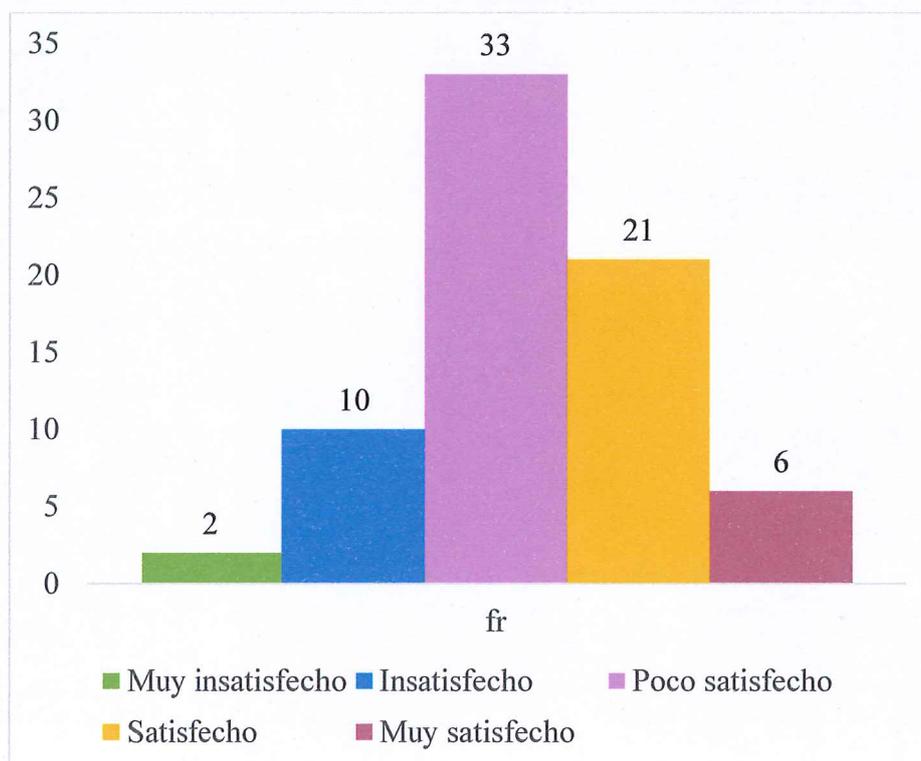
**Análisis e interpretación:** En cuanto a la satisfacción de la distribución de las instalaciones de la clínica en la institución, 31 (43,1%) estudiantes opinaron que se encontraban poco satisfechos, seguidamente de 22 (30,6%) de ellos los mismo que acotaron estar satisfechos, 13 (18,1%) mencionaron que se encontraban insatisfechos y finalmente se encontró una similitud de 3 (4,2%) estudiantes donde mencionaron que estaban muy satisfechos e insatisfechos respectivamente. 47 (65,4%) alumnos se mostraban dentro de los rangos negativos con respecto a esta pregunta.

**Tabla Nro. 13.** Nivel de satisfacción y la actitud de los pacientes.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	2	10	33	21	6	72
%	2,8	13,9	45,8	29,2	8,3	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 7.** Nivel de satisfacción y la actitud de los pacientes



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** En relación con la actitud de los pacientes 33 (45,8%) estudiantes estaban poco satisfechos, 21(29,2%) evidenciaron estar satisfechos, los mismos que acotaron que sus pacientes eran sus familiares. 6 (8,3%) de ellos se encontraban muy satisfechos y finalmente se localizó dos valores bajos de insatisfacción.

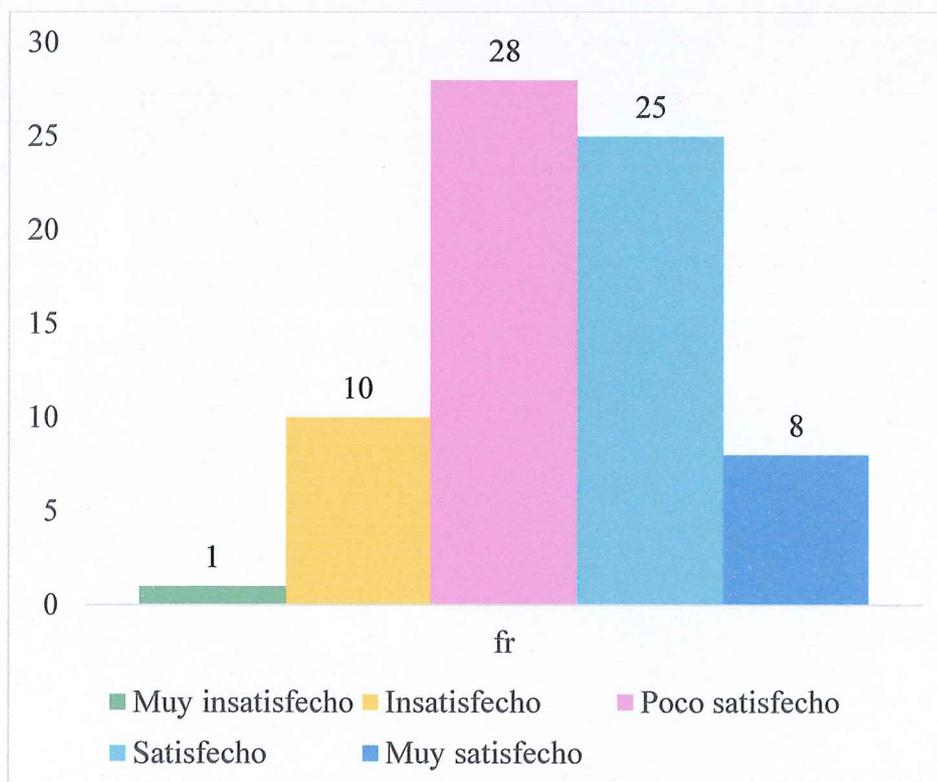
**Tabla Nro. 14.** Nivel de satisfacción y la puntualidad de los pacientes.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	1	10	28	25	8	72
%	1,4	13,9	38,9	34,7	11,1	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 8.** Nivel de satisfacción y la puntualidad de los pacientes



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

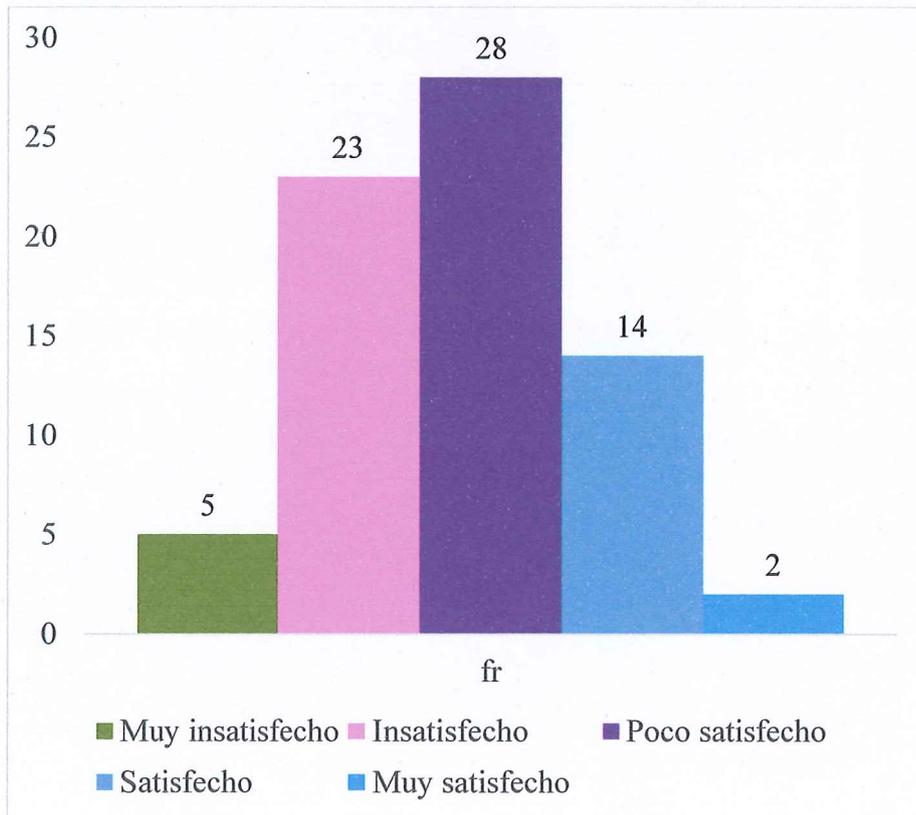
**Análisis e interpretación:** Respecto a la puntualidad de los pacientes que son atendidos en la UAO, 28 (38,9%) de los alumnos evidenciaron estar poco satisfechos por lo que muchos de ellos no asisten a su consulta, 25 (34,7%) afirmaron estar satisfechos por el hecho que la mayoría de sus pacientes son sus familiares y 1 (1,4%) se mostró muy insatisfecho en especial cuando hay que hacer el cobro de prótesis. Así los datos en general mostraron que solo 33 (45,8%) estudiantes de la población de estudio se encontraron con satisfacción con respecto a esta pregunta.

**Tabla Nro. 15.** Nivel de satisfacción y los tutores.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	5	23	28	14	2	72
%	6,9	31,9	38,9	19,4	2,8	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 9.** Nivel de satisfacción y los tutores.



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

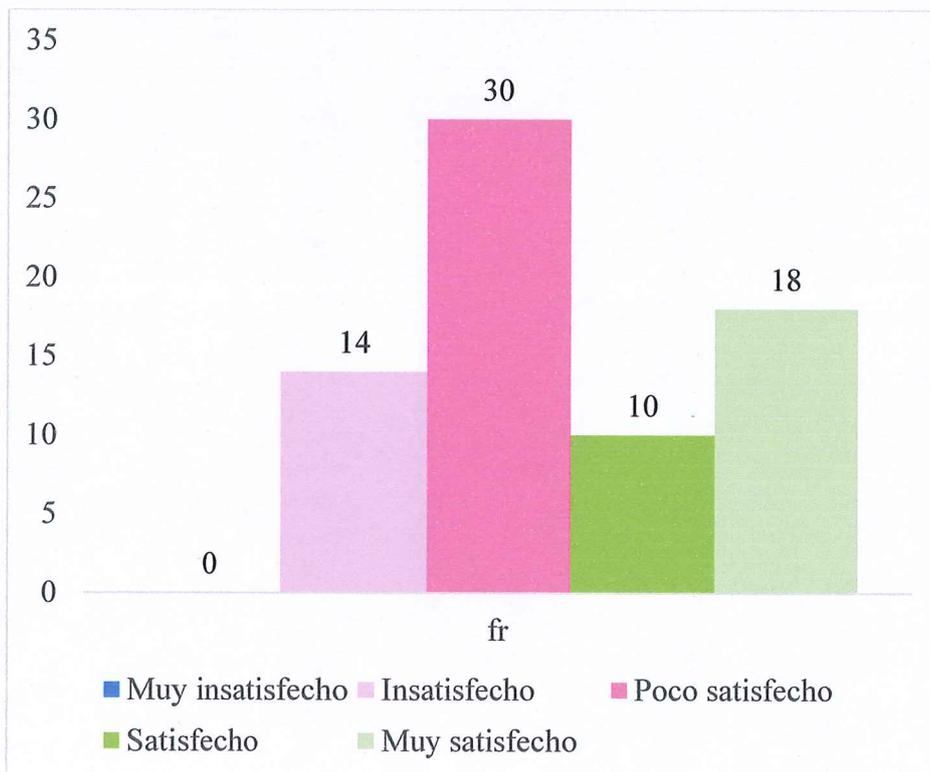
**Análisis e interpretación:** Al evaluar el nivel de satisfacción se encontró que los estudiantes de clínica I y IV de la UAO de la UNACH en relación a los tutores asignados; manifestaron 28 (38,9%) de ellos estar poco satisfechos seguidamente por 23 (31,9%) alumnos insatisfechos por el hecho de no tener la suficiente disponibilidad inmediata de atender a un paciente, en cambio 14 (19,4%) de ellos se encontraban satisfechos y dentro de los rangos menores se encontró dos datos que mencionaron estar muy satisfechos e insatisfechos respectivamente.

**Tabla Nro. 16.** Nivel de satisfacción y el aseo de la clínica

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	0	14	30	10	18	72
%	0	19,4	41,7	13,9	25	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 10.** Nivel de satisfacción y el aseo de la clínica



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

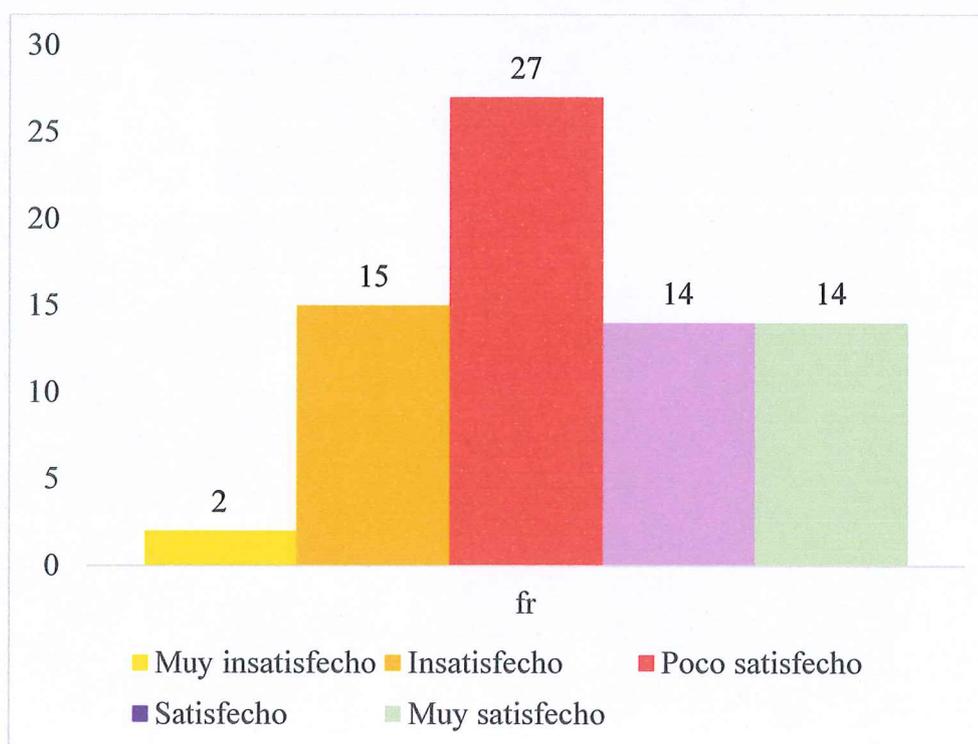
**Análisis e interpretación:** Al evaluar el aseo de la clínica se encontró un valor alto en la opción poco satisfecho donde 30 (41,7%) estudiantes se identificaron; 18 (25%) de ellos se mostraron muy satisfechos, 14 (19,4%) insatisfechos, 10 (13,9%) alumnos satisfechos y ninguno muy insatisfecho. Lo que se demuestra que más de la mitad de los estudiantes encuestados evidenciaron encontrarse dentro de los rangos de poca satisfacción e insatisfecho.

**Tabla Nro. 17.** Nivel de satisfacción y el horario

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	2	15	27	14	14	72
%	2,8	20,8	37,5	19,4	19,4	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 11.** Nivel de satisfacción y el horario



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** Se encontró un puntaje muy significativo en cuanto al nivel de satisfacción respecto al horario; donde 27 (37,5%) alumnos manifestaron estar poco satisfechos, por el hecho que los pacientes en mucho de los casos se encuentran en el trabajo, así como también 15 (15,8%) se mostraron insatisfechos, no obstante se encontró similitudes en donde dos grupos de 14 (19,4%) alumnos opinan estar satisfechos y muy satisfechos por el hecho que su horario si se encuentra establecido en una hora propicia para la asistencia de los pacientes pero 2 (2,8%) de ellos no lo consideran así.

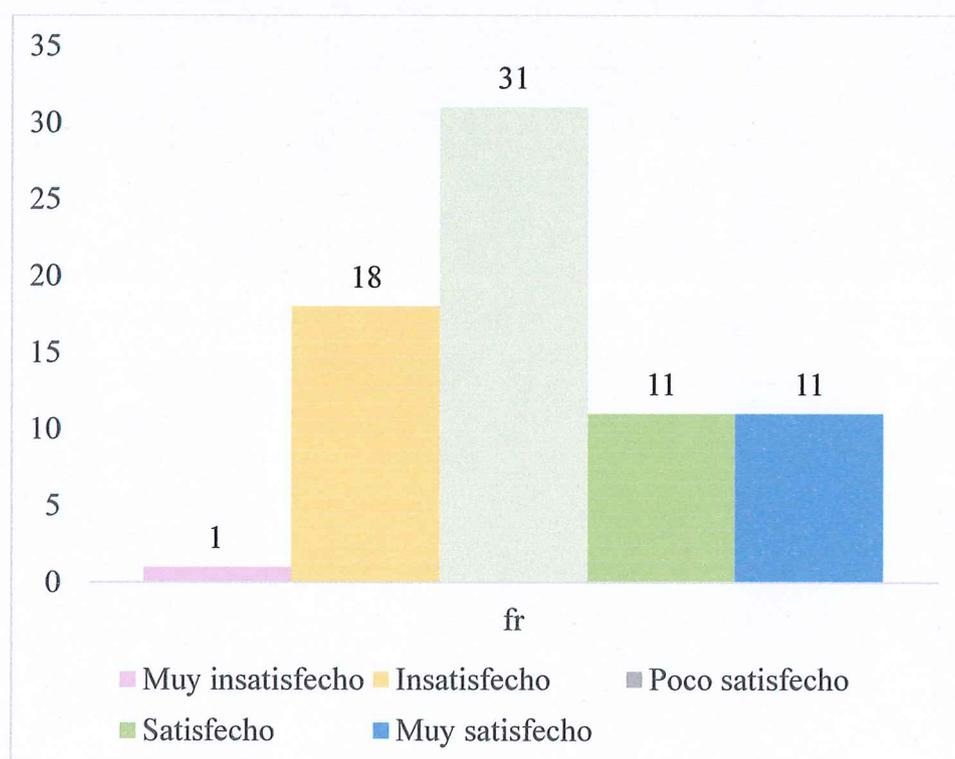
**Tabla Nro. 18.** Nivel de satisfacción y la distribución de áreas

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Fr	1	18	31	11	11	72
%	1,4	25	43,1	15,3	15,3	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 12.** Nivel de satisfacción y la distribución de áreas



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

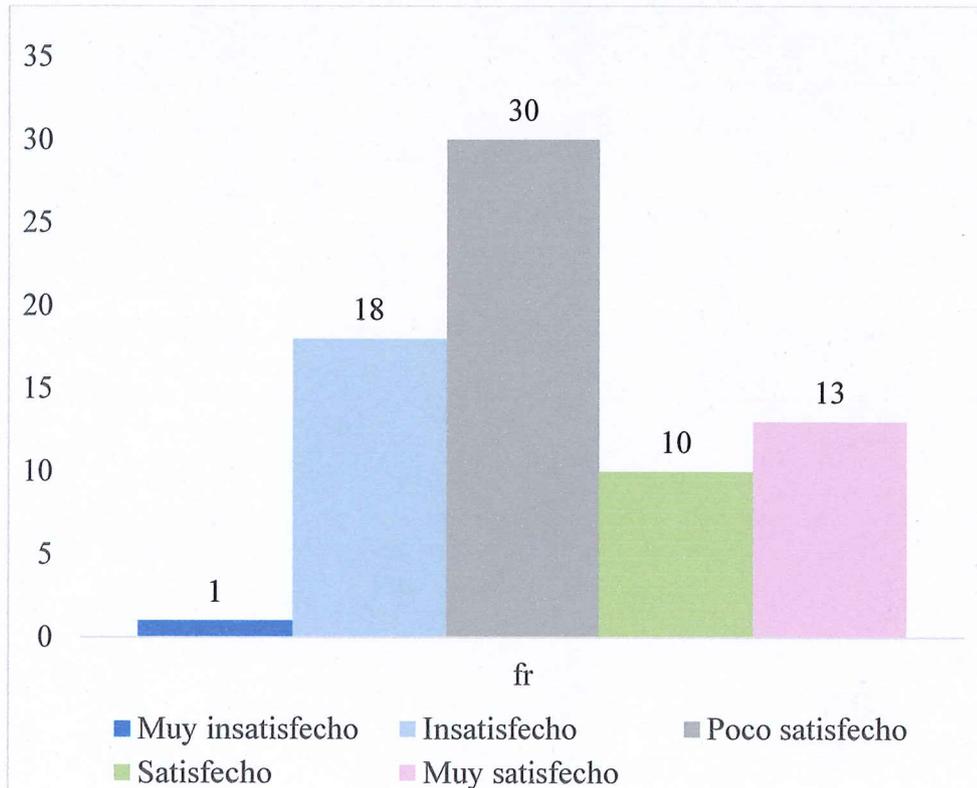
**Análisis e interpretación:** En la UAO de la UNACH el nivel de satisfacción en cuanto a la distribución de las áreas de esterilización, rayos x, revelado, mostraron que 31 (43,1%) estudiantes se encontraron poco satisfechos en especial el área de radiología, 18 (25%) alumnos manifestaron estar insatisfechos y 1 (1,4%) muy insatisfecho. No obstante, se encontró dos grupos de 11(15,3%) estudiantes se mostraron satisfechos y muy satisfechos respectivamente. Evidenciando así que los mayores rangos se encuentran en poco satisfecho e insatisfecho.

**Tabla Nro. 19.** Nivel de satisfacción y la falta de materiales

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	1	18	30	10	13	72
%	1,4	25	41,7	13,9	18,1	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 13.** Nivel de satisfacción y la falta de materiales



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** Con respecto a la falta de materiales dentales en la ciudad, 30 (41,7%) estudiantes opinaron estar poco satisfechos, 18 (25%) alumnos se encontraron insatisfechos, 1 (1,4%) muy insatisfecho; 10 (13,9%) y 13 (18,1%) alumnos se mostraron muy satisfechos. Aunque los dentales en la ciudad si han aumentado considerablemente sigue la falta de ciertos materiales por lo que 49 (68,1%) sujetos de estudio mostraron presentar insatisfacción respectivamente.

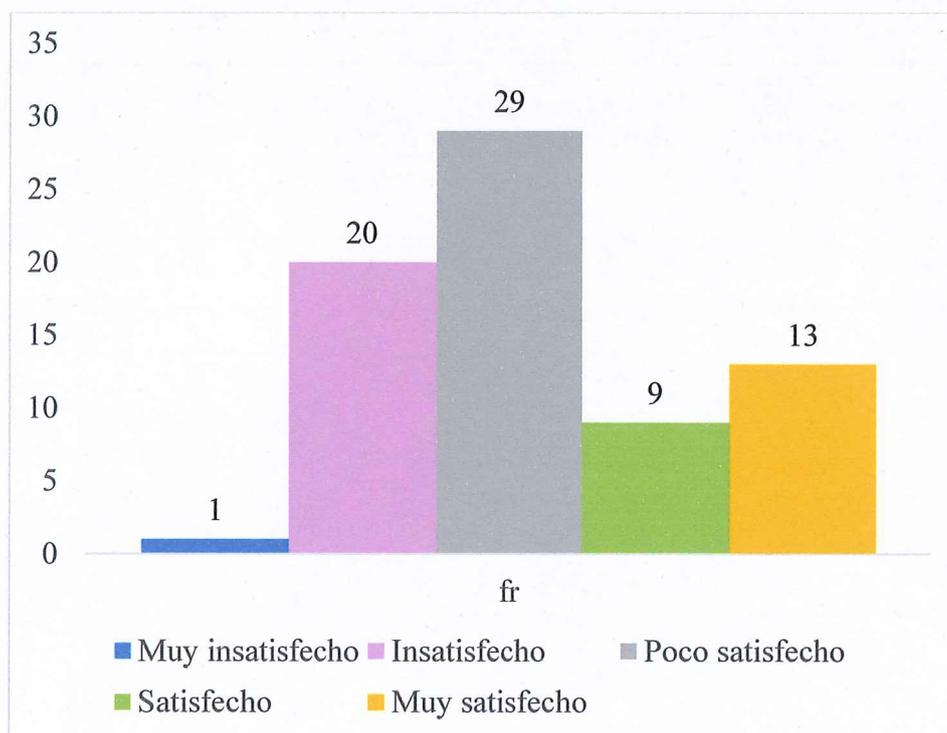
**Tabla Nro. 20.** Nivel de satisfacción y los sillones odontológicos.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	1	20	29	9	13	72
%	1,4	27,8	40,3	12,5	18,1	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 14.** Nivel de satisfacción y los sillones odontológicos.



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

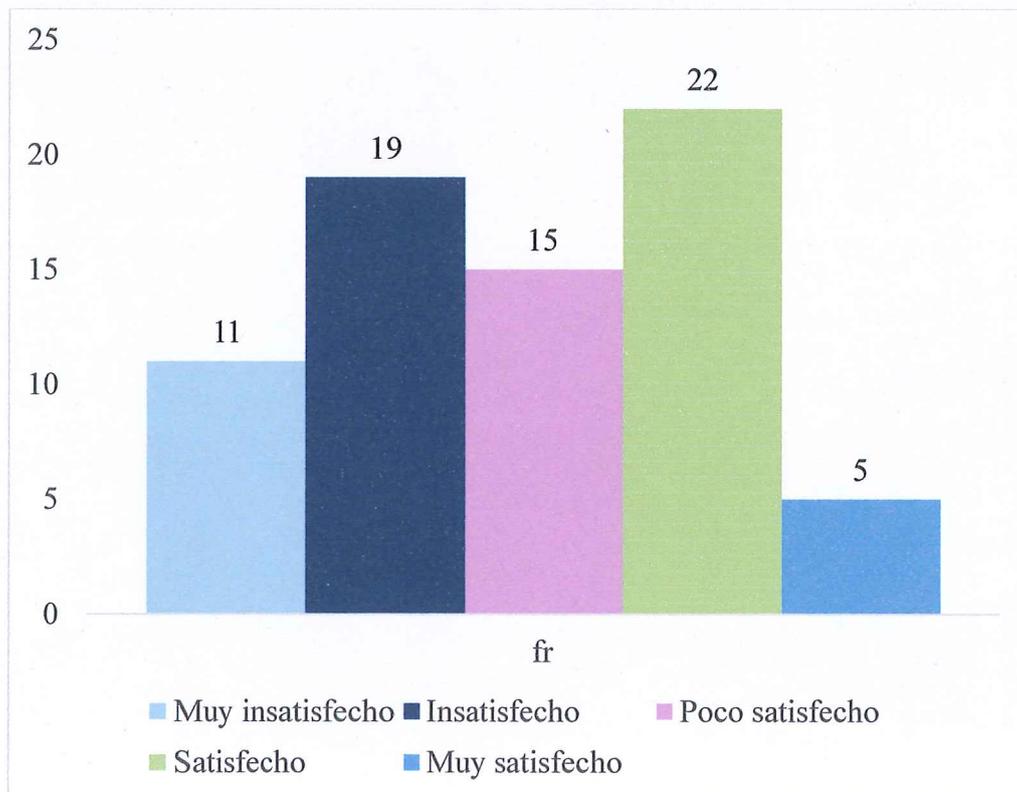
**Análisis e interpretación:** Al analizar la pregunta del nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los sillones odontológico, se evidencio que 29 (40,3%) alumnos se encontraron poco satisfechos con respecto al cumplimiento de las necesidades que debe brindar el sillones odontológico herramienta indispensable para cumplir con la atención a los pacientes muchas de las ocasiones se encontraban dañados, 20 (27,8%) de ellos se encontraron insatisfechos y 1 (1,4%) muy insatisfecho por el contrario 13 (18,1%) muy satisfechos y 9 (12,5%) satisfechos. Mostrando una inconformidad en el 50 (69,5%) del grupo de estudio.

**Tabla Nro. 21.** Nivel de satisfacción y la privacidad.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	11	19	15	22	5	72
%	15,3	26,4	20,8	30,6	6,9	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 15.** Nivel de satisfacción y la privacidad.



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** En relación al nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a la privacidad que obtuvieron dentro de la clínica; se pudo evidenciar que 22 (30,6%) alumnos se sentían satisfechos, 19 (26,4%) estudiantes estaban insatisfechos, seguidamente de 15 (20,8%) que se sentían poco satisfechos y 11 (15,3%) de ellos muy insatisfechos, así como también se encontró 5 (6,9%) muy satisfechos,

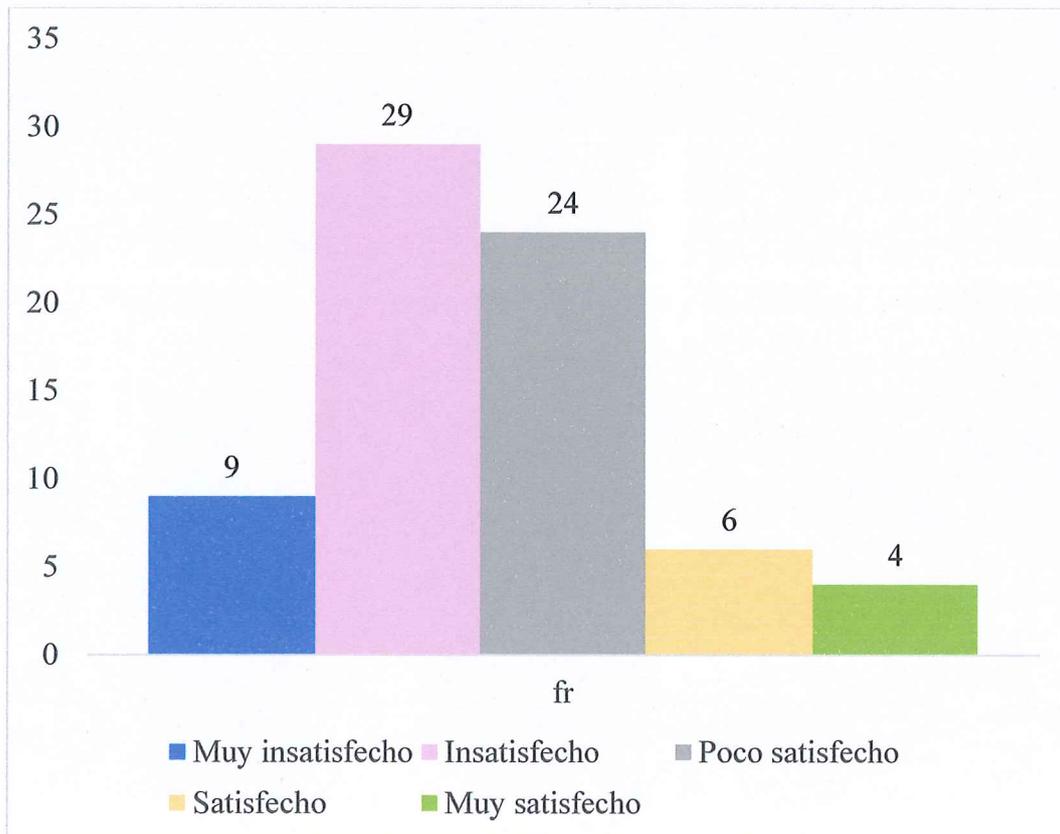
**Tabla Nro. 22.** Nivel de satisfacción y la carrera

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
fr	9	29	24	6	4	72
%	12,5	40,3	33,3	8,3	5,6	100

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 16.** Nivel de satisfacción y la carrera



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** Los alumnos que fueron encuestados 29 (40,3%) de ellos se presentaron insatisfechos en cuanto a la carrera de odontología; 24 (33,3%) alumnos se mostraron poco satisfechos por lo que en la actualidad no todos eligen donde y que seguir en la educación universitaria, 9 (12,5%) de ellos satisfechos y los valores más bajos se encontró en alumnos que se sienten satisfechos y muy satisfechos respectivamente.

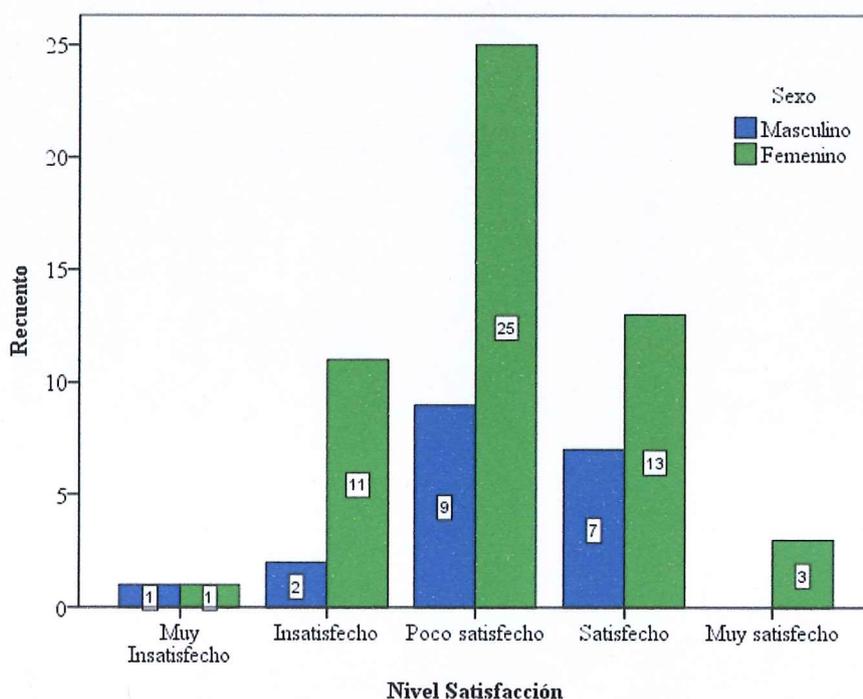
**Tabla Nro. 23. Nivel de satisfacción por sexo**

		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
<b>Muy Insatisfecho</b>	Recuento	1	1	2
	% del total	1,40%	1,40%	2,80%
<b>Insatisfecho</b>	Recuento	2	11	13
	% del total	2,80%	15,30%	18,10%
<b>Poco satisfecho</b>	Recuento	9	25	34
	% del total	12,50%	34,70%	47,20%
<b>Satisfecho</b>	Recuento	7	13	20
	% del total	9,70%	18,10%	27,80%
<b>Muy satisfecho</b>	Recuento	0	3	3
	% del total	0,00%	4,20%	4,20%
<b>Total</b>	Recuento	19	53	72
	% del total	26,40%	73,60%	100,00%

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 17. Nivel de satisfacción por sexo**



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** El nivel de satisfacción que se presentó en los estudiantes en cuanto a las preguntas formuladas en la encuesta aplicada a la población de estudio; determinó que en el sexo femenino 25 (34,70%) de ellas se encontraban poco satisfechas por el contrario solo 9 hombres, en el nivel de satisfecho las mujeres también se destacaron donde 13 (18,10%) ellas obtuvieron ese rango y solo 7 (9,70%) hombres se identificaron

en él mismo, así mismo se encontró a 11 (15,30%) mujeres y dos hombres en el nivel, en el único nivel en donde ambos sexos se mostraron de igual forma en el rango muy insatisfecho; al analizar el rango muy satisfecho solo 3 (4,20%) mujeres se destacan en él. Por lo que se puede acotar que las mujeres son el mayor grupo de la población de estudio quienes mostraron altos rangos en los aspectos poco satisfecho, satisfecho e insatisfecho.

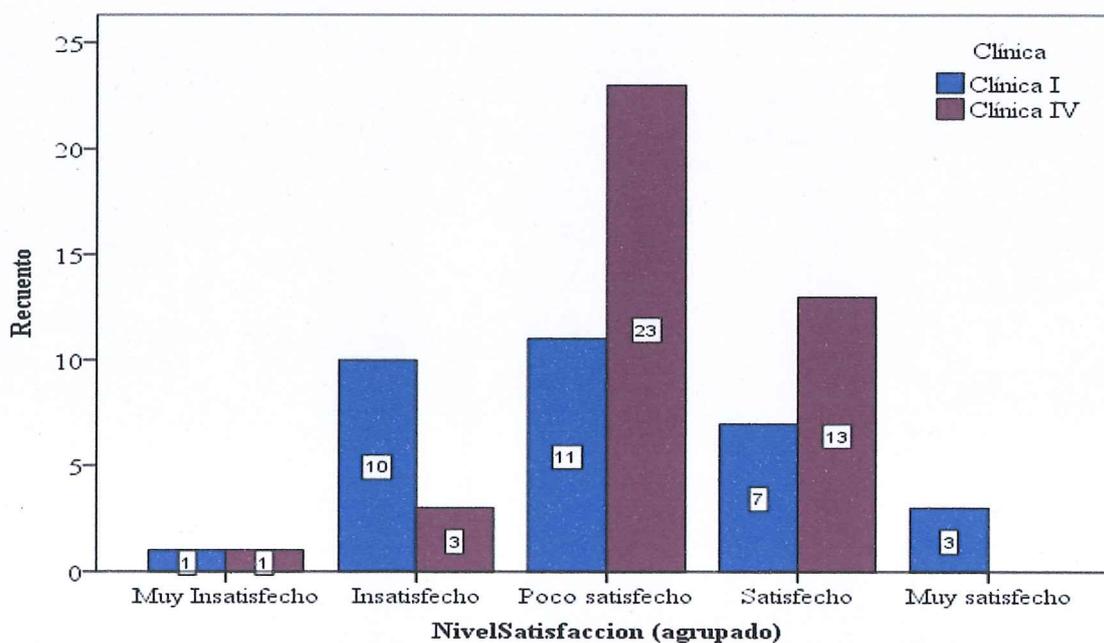
**Tabla Nro. 24.** Nivel de satisfacción en clínica I y IV

Nivel de Satisfacción		Clínica		Total
		Clínica I	Clínica IV	
Muy Insatisfecho	Recuento	1	1	2
	% del total	1,40%	1,40%	2,80%
Insatisfecho	Recuento	10	3	13
	% del total	13,90%	4,20%	18,10%
Poco satisfecho	Recuento	11	23	34
	% del total	15,30%	31,90%	47,20%
Satisfecho	Recuento	7	13	20
	% del total	9,70%	18,10%	27,80%
Muy satisfecho	Recuento	3	0	3
	% del total	4,20%	0,00%	4,20%
Total	Recuento	32	40	72
	% del total	44,40%	55,60%	100,00%

Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Gráfico Nro. 18.** Nivel de satisfacción en clínica I y IV

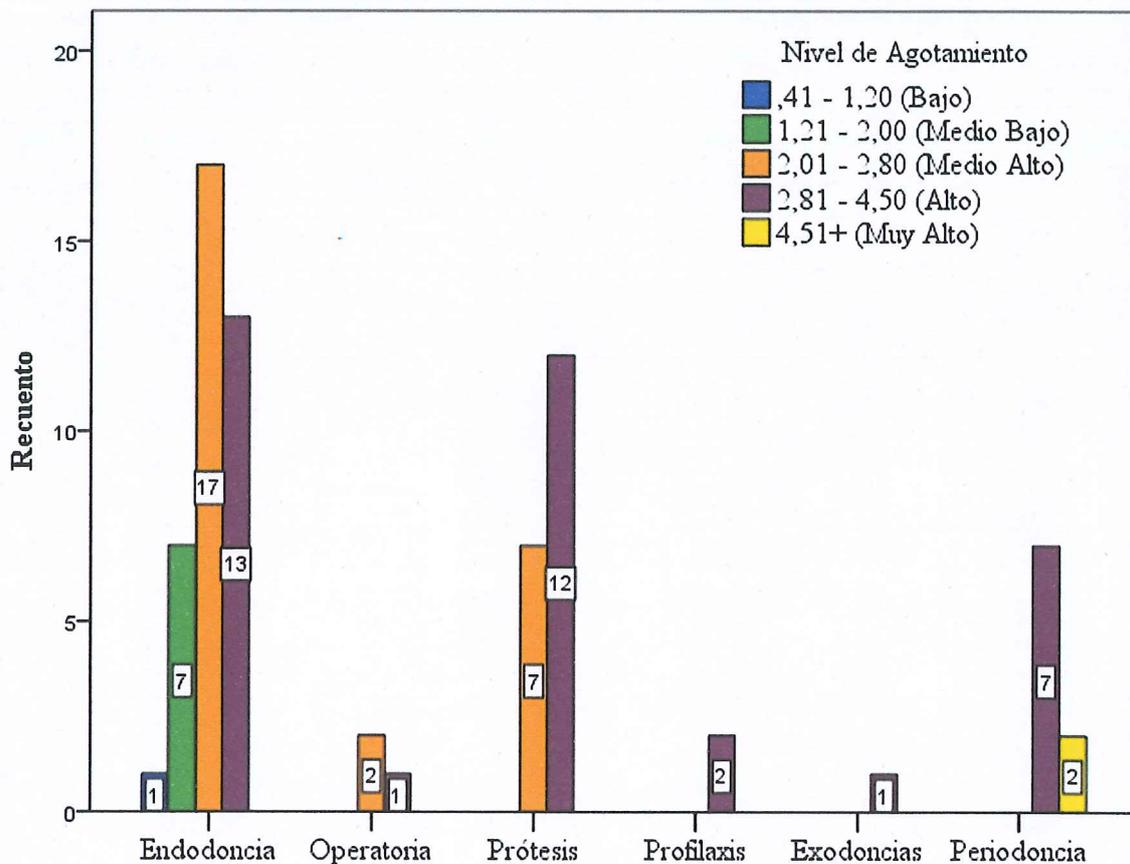


Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.

Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** El nivel de satisfacción que presentaron los estudiantes de la UAO I y IV, cuyos datos fueron obtenidos por la encuesta, 23 sujetos de estudio que pertenecieron a clínica IV se mostraron poco satisfechos en relación a clínica I quienes solo 11 se mostraron de igual forma, pero 10 de la misma clínica I manifestaron insatisfacción. 13 alumnos de clínica IV evidenciaron satisfacción y rangos muy bajos se presentó en muy insatisfecho, muy satisfecho e insatisfecho en ambos grupos de estudio.

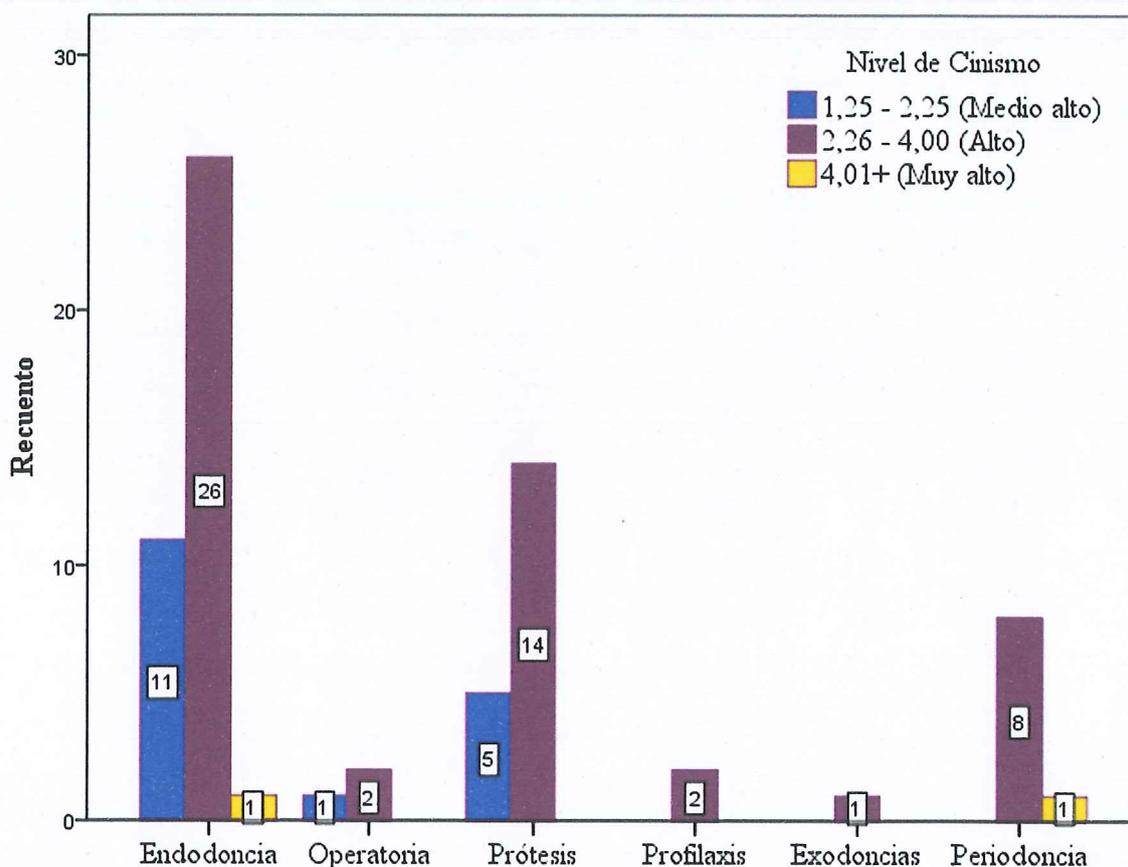
**Gráfico Nro. 19. El agotamiento y los procedimientos Odontológicos**



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** según los tratamientos que se realizaron el al UAO I y IV y el nivel de agotamiento se pudo determinar que 17 estudiantes se encontraban agotados con rango de medio alto cuando realizaban el tratamiento de endodoncia, 13 alumnos tenían un agotamiento alto de igual manera, pero en el tratamiento de prótesis 12 estudiantes, seguidamente datos con valores pequeños en periodoncia, Exodoncias, operatoria y profilaxis. Por lo que se puede observar los tratamientos que mayor agotamiento produce con endodoncia y prótesis.

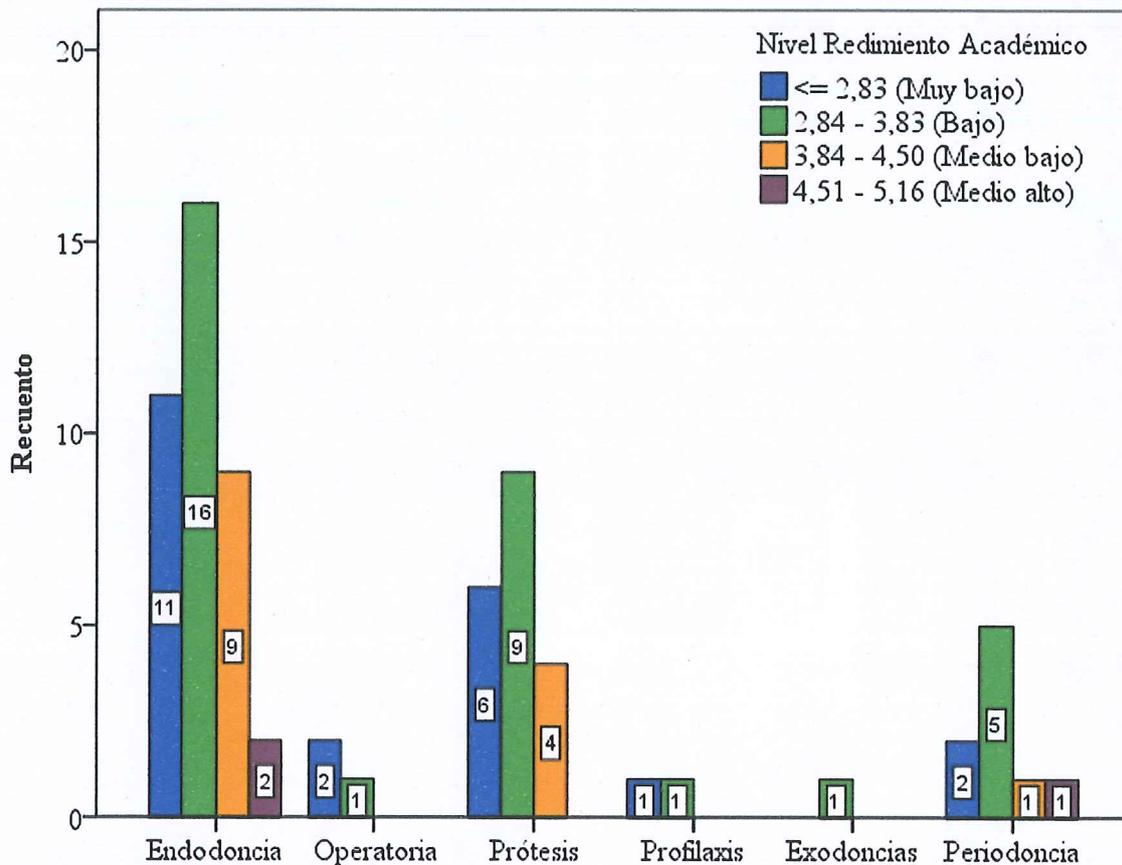
**Gráfico Nro. 20. El cinismo y los procedimientos Odontológicos**



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** en la gráfica se evidencia que 26 estudiantes presentaron un alto nivel de cinismo en endodoncia, 14 en prótesis y 8 en periodoncia, otro grupo de estudio presento nivel de cinismo medio alto 11 en endodoncia y 5 en prótesis. Los demás datos son valores bajos que encontramos en operatoria, profilaxis y exodoncias.

**Gráfico Nro. 21. El Rendimiento Académico y los procedimientos Odontológicos**



Fuente: Test psicológico de Maslach procesado en SPSS v.25.  
Elaborado por: María Fernanda Borja

**Análisis e interpretación:** al observar los datos 16 estudiantes presentaron en la evaluación de la dimensión de rendimiento académico un valor bajo, en especial al realizar el tratamiento de endodoncia de igual forma 11 estudiantes presentaron un rendimiento académico muy bajo y 9 medio bajo la mayoría de ellos se identifican en estos rangos negativos, otro de los tratamientos es prótesis que causa un rendimiento muy bajo donde 9 personas se identifican seguidamente de 6 con un rango medio bajo, cabe recalcar que pocas personas se identificaron en los demás tratamientos como operatoria, profilaxis, exodoncias y periodoncia.

### Significancia estadística

Para determinar la relación o independencia entre las variables que corresponden a las dimensiones del síndrome de Burnout respecto a los tratamientos realizados por los estudiantes se realizará el uso de pruebas no paramétricas debido a que la variable cuantitativa no tiene distribución normal.

### Hipótesis 1

#### Planteamiento de la hipótesis

$H_0$  = No existe relación entre el valor de la dimensión de agotamiento y los tipos de tratamientos realizados por los estudiantes.

#### Intervalo de confianza

IC=95%

#### Margen de error

E=0,05

#### Decisión

Si  $p < 0,05$  se rechaza  $H_0$

#### Prueba

Tabla Nro. 25. Estadístico de Kruskal Wallis H1

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Agotamiento es la misma entre las categorías de ¿Dentro de los procedimientos odontológicos cual le representa más estresante?.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es ,05.

### Conclusión

El valor de la prueba indicó ser menor a 0,05 ( $p=0,00$ ) por lo que se rechaza  $H_0$  y se puede afirmar que existe relación entre el valor de la dimensión de agotamiento y los tipos de tratamientos realizados por los estudiantes.

## Hipótesis 2

### Planteamiento de la hipótesis

$H_0$  = No existe relación entre el valor de la dimensión de cinismo y los tipos de tratamientos realizados por los estudiantes.

### Intervalo de confianza

IC=95%

### Margen de error

E=0,05

### Decisión

Si  $p < 0,05$  se rechaza  $H_0$

### Prueba

Tabla Nro. 26. Estadístico de Kruskal Wallis H2

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Cinismo es la misma entre las categorías de ¿Dentro de los procedimientos odontológicos cual le representa más estresante?.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,394	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es ,05

### Conclusión

El valor de la prueba indicó ser mayor a 0,05 ( $p=0,394$ ) por lo que se acepta  $H_0$  y se puede afirmar que no existe relación entre el valor de la dimensión de cinismo y los tipos de tratamientos realizados por los estudiantes.

## Hipótesis 3

### Planteamiento de la hipótesis

$H_0$  = No existe relación entre el valor de la dimensión de rendimiento académico y los tipos de tratamientos realizados por los estudiantes.

### Intervalo de confianza

IC=95%

### Margen de error

E=0,05

### Decisión

Si  $p < 0,05$  se rechaza  $H_0$

### Prueba

Tabla Nro. 27. Estadístico de Kruskal Wallis H3

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Rendimiento Académico es la misma entre las categorías de ¿Dentro de los procedimientos odontológicos cuál le representa más estresante?.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	.659	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es ,05.

### Conclusión

El valor de la prueba indicó ser mayor a 0,05 ( $p=0,659$ ) por lo que se acepta  $H_0$  y se puede afirmar que no existe relación entre el valor de la dimensión de rendimiento académico y los tipos de tratamientos realizados por los estudiantes.

## 8. DISCUSIÓN

En el presente trabajo investigativo realizado con los estudiantes de la unidad de atención odontológica (UAO) I y IV de la UNACH, los resultados reflejaron que en la dimensión de agotamiento 36 (50%) así como también cinismo 53 (73,6%) del síndrome de Burnout es alta y en rendimiento académico 33 (45,8%) es bajo, en relación al estudio realizado por Muñoz<sup>(19)</sup> en donde solo la dimensión de agotamiento se mostró en rangos altos con 24%, cabe recalcar que en los estudiantes que fueron encuestados al igual que el estudio antes mencionado, se recolectaron los datos a pocos días de finalizar el semestre por tal motivo 86% de los encuestados en este estudio, se mostraron agotados, por el contrario en el estudio de Castro<sup>(31)</sup> quien refiere que muchos de los alumnos agudizan esta patología al inicio de tratar con pacientes adquiriendo actitudes desfavorables, por falta de experiencia y seguridad, durante el tratamiento odontológico en las clínicas universitarias, no obstante según Preciado<sup>(6)</sup> refiere que también interviene la personalidad del estudiante para desarrollar respuestas positivas y negativas frente a los pacientes.

En cuanto a la dimensión del cinismo Pérez Días<sup>(2)</sup> destacó que los odontólogos son los más propensos a desarrollar esta patología en el área de la salud, por lo que muestran una actitud endurecida, la misma que la usa para auto protegerse del cansancio físico, revelando en esta dimensión un nivel bajo, caso contrario de lo que se evidenció en esta investigación, donde un 73,6% de los encuestados presentan cinismo y pérdida de la paciencia, durante la aplicación del tratamiento, puesto que trataban con pacientes que sufren y con falta de compromiso con su salud oral, más aun cuando no asisten a la consulta odontológica, conduce al estudiante a un desequilibrio de sus emociones, según Peralta<sup>(1)</sup> los motivos que afloran esta patología en los estudiantes de odontología podría deberse a factores asociados a las exigencias académicas universitarias, como son preparar clases y la clínica agudiza la situación psicológica del mismo. En cuanto al rendimiento académico se presentó bajo, con un porcentaje del 45,8% de la población de estudio. De acuerdo con el estudio de Jesús Reza<sup>(26)</sup> el bajo desempeño es una variante para que se produzca el síndrome, mientras que otros lo entienden como una consecuencia del mismo, por lo tanto considera que no hay datos claros que confirmen la causa de tal dimensión.

Según los resultados obtenidos se puede verificar que los estudiantes investigados, si presentan síndrome de Burnout, donde las dimensiones de esta patología se encuentran en valores considerables. También acota<sup>(2)</sup> que las presiones académicas llevan al estudiante a

obtener comportamiento de riesgo, los mismos que le inducen al consumo de sustancias tóxicas que perjudican su salud, convirtiéndolas en personas vulnerables desde el momento de formación y que se agudice aún más en la vida profesional.

Hay pocos estudios relacionados con la satisfacción de los estudiantes, en cuanto a la clínica donde realizan sus prácticas y desarrollan sus habilidades tanto en los tratamientos como en la relación interpersonal con el paciente. En la UAO de la UNACH, los estudiantes reciben formación tanto teórico, como práctico, en donde, a través del paso de los semestres se van desarrollando una serie de insatisfacciones en el momento de brindar atención bucal a los pacientes, es decir que la mayor parte del grupo de estudio 36 (51,4%) mostraron poca satisfacción a causa del número de trabajos, impuestos para la aprobación de la cátedra de clínicas, algo semejante ocurre con respecto al tiempo otorgado para cumplir dichos requisitos, dando como resultado que 31 (43,1%) de alumnos se identificaron por estar poco satisfechos, así mismo en cuanto a la distribución de las áreas es decir (rayos x, esterilización), 31 (43,1%) de estudiantes se encontraron poco satisfechos.

Según Praderas y sus colaboradores<sup>(47)</sup> en su estudio se determinó que el mayor valor de insatisfacción se observó en las instalaciones físicas con un 24% de su población de estudio, dicha insatisfacción es en el área de Laboratorios y Accesos. Al avance de la carrera muchos de los profesionales en formación encuentran una serie de problemas que afectan la atención a los pacientes, de tal forma que el área, limpieza, así como también la distribución de las áreas y el estado de los sillones odontológicos herramienta indispensable que perjudica mentalmente al estudiante desarrollando insatisfacción con la institución.

De acuerdo con la encuesta de satisfacción realizado por la secretaría de planeación <sup>(48)</sup>, se mostraron los estudiantes altamente satisfechos con la calidad docente 89.1%, por el contrario en la investigación se evidencio que 56 (77,7%) alumnos manifestaron poca satisfacción con respecto a los tutores de clínicas. En el estudio de Pérez Días <sup>(2)</sup> señala que los estudiantes refieren insatisfacción con los tutores en la clínica por las metodologías de enseñanza y la calidad de los temas vistos en clase.

En el caso de la satisfacción de la carrera en definitiva los estudiantes encuestados para este estudio solo 29(40,3%) expresaron insatisfacción. Por el contrario en la investigación de Giraldo, Polanco<sup>(49)</sup> los resultados demostraron que el grado de satisfacción con su carrera fue de 37% identificado con el trato del personal y reveló una insatisfacción del 100% con respecto al pensum académico de la carrera. Cuando se siente insatisfacción de la carrera en

donde se encuentra formando los futuros odontólogos desarrollan actitudes negativas y aflora comportamientos de riesgo, que como consecuencia en mucho de los casos no seguiría un posgrado afirma <sup>(2)</sup>

Por otro lado, al evaluar la correlación de los niveles del Burnout con los procedimientos odontológicos que se realizan en la UAO, se puede mencionar que el nivel de agotamiento en 17 estudiantes obtuvo un rango de medio alto, cuando realizaban el tratamiento de endodoncia, de igual manera 13 alumnos presentaron un agotamiento alto, pero en el tratamiento de prótesis. Con respecto al nivel de cinismo 26 estudiantes presentaron un alto nivel en endodoncia, 14 en prótesis y 8 en periodoncia. 16 estudiantes presentaron un rendimiento académico bajo, en especial al realizar el tratamiento de endodoncia, de igual forma 11 estudiantes presentaron un rendimiento académico muy bajo y 9 medio bajo la mayoría de ellos en el tratamiento de prótesis.

Jiménez <sup>(4)</sup> aclara en su estudio que se presenta un agotamiento emocional en endodoncistas con un 25% y despersonalización 40% en Periodoncistas y 60% en Ortodoncistas, el cual demuestra agotamiento emocional, despersonalización alta y un nivel de realización personal bajo en especialistas del área de endodoncia. Por lo que se puede observar que los tratamientos que mayor agotamiento, cinismo y bajo rendimiento académico produce, son endodoncia y prótesis, estos dos tratamientos representan un verdadero reto, endodoncia por la anatomía dental y poca visibilidad de los conductos es muy compleja y con respecto a prótesis los pacientes no asisten o presentan una actitud negativa por el tiempo que se demora en su entrega, lo que refiere, pocas personas se identificaron en los demás tratamientos como operatoria, exodoncias y periodoncia.<sup>(4)(44)</sup>

Entre las limitaciones del presente trabajo investigativo, se encuentra el hecho de ser un estudio transversal, por lo que sólo mide el momento en que se recolectaron los datos, el mismo que fue al final del semestre. Esto puede haber afectado a los resultados debido a que es un periodo de alta carga académica y de estrés para los alumnos. Cabe destacar la relevancia que tiene este estudio debido a la poca información que existe con relación al Síndrome Burnout en los estudiantes universitarios de Odontología de nuestro país y nada en especial a que tratamiento realizado en la clínica ocasiona más estrés.

## 9. CONCLUSIONES

- Los estudiantes que fueron encuestados de la UAO I y IV de la UNACH presentaron Síndrome de Burnout puesto que los niveles de agotamiento emocional con el 50% y cinismo con el 73,6% fueron altos y en la dimensión de rendimiento académico fue bajo con un nivel de 45,8%. Dando como resultado que más de la mitad de la población de estudio se encontraban afectados por esta patología, si bien es cierto se puede presentar ansiedad y depresión los mismo pueden llegar a tener ideación suicida.
- En base a la investigación realizada, se destaca que los estudiantes de clínica IV se sienten poco satisfechos en comparación a los de clínica I los mismo que se sienten insatisfechos, en especial en cuanto al número de trabajos y el tiempo que les otorgan para cumplir así mismo a las instalaciones y la actitud como la puntualidad de los pacientes.
- En el caso de los tratamientos que se realizaron en la UAO I y IV, los estudiantes manifestaron que, tanto endodoncia como prótesis fueron las responsables de causar un alto nivel de agotamiento, en consecuencia, tienen relación con el Síndrome de Burnout

## 10. RECOMENDACIONES

- Al haberse detectado en estudiantes que presentan la sintomatología de esta patología y que existe la probabilidad de que se presente en más sujetos, es recomendable que la Universidad Nacional de Chimborazo debe organizar reuniones informativas para los estudiantes y el personal académico para aumentar la conciencia sobre el síndrome de Burnout y sus efectos en los estudiantes.
- Es recomendable realizar un estudio que permita mantener altos niveles de satisfacción de los estudiantes de semestres avanzados; pues ingresan en los primeros semestres con grandes expectativas que a lo largo de la carrera van disminuyendo, según los resultados encontrados.
- Mejorar las condiciones o factores que están incitando insatisfacción en relación con el síndrome de Burnout en los estudiantes de la UAO de la UNACH, esto permitirá no solamente mejorar el desempeño académico, sino también se optimizará la productividad y efectividad de los tratamientos.
- Para evitar, mejorar o bajar el nivel de estrés y ansiedad que se presenta por el diario vivir de los estudiantes de odontología, se recomienda realizar técnicas de relajación de respiración, muscular y visual en especial en los días de más tensión.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

1. Peralta Ayala R, Moya Silva T. Síndrome de Burnout en estudiantes de Odontología. *Dom Cien* [Internet]. 2017;3(1):432–42. Available from: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.1.432-442>
2. Pérez Díaz F, Cartes-Velásquez R. Estrés y burnout en estudiantes de Odontología: una situación preocupante en la formación profesional. *Edumecentro* [Internet]. 2015;7(2):179–90. Available from: <http://www.revedumecentro.sld.cu>
3. Ricardo YR, Paneque FRR. Hacia un estudio bidimensional del Síndrome de Burnout en estudiantes universitarios. *Cien Saude Colet* [Internet]. 2014;19(12):4767–75. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232014001204767&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232014001204767&lng=es&tlng=es)
4. Jiménez K1, Jumbo G2, Ledesma T3, Leiva S4 SR. SÍNDROME DE BURNOUT EN ESPECIALISTAS DEL ÁREA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA. PERIODO MARZO-JULIO 2018. 2017;3(1):11–2.
5. Felix A, Rosa E. a Gestão Documental Como Suporte Ao Governo Eletrônico : Caso Da Secretaria De Estado Da Saúde De Santa Catarina ( Ses / Sc ) [Internet]. p. 36–50. Available from: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4368/1/Poma\\_vh.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4368/1/Poma_vh.pdf)
6. De M, Preciado-Serrano L, Vázquez-Goñi JM. Perfil de estrés y síndrome de burnout en estudiantes mexicanos de odontología de una universidad pública Stress profile and burnout syndrome in mexican dental students of a public university. *Rev Chil Neuro-Psiquiat*. 2010;48(481):11–9.
7. Hederich-Martínez C. Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *CES Psicol*. 2016;9(1):1–15.
8. Gil-Monte PR, Viotti S, Converso D. Propiedades psicométricas del “Cuestionario para el Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en profesionales de la salud italianos: una perspectiva de género. *Lib Rev Peru Psicol* [Internet]. 2017;23(2):153–69. Available from: <http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/6/78>
9. Cigdem Atalayin , 1 Murat Balkis , 2 Huseyin Tezel , 1 Banu Onal 1 y Gul Kayrak 3. La prevalencia y las consecuencias del agotamiento en un grupo de estudiantes de odontología preclínica [Internet]. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4569986/>
10. Suzhen Guan , 1, 2, † Xiadiya Xiaerfuding , 1, † Li Ning , 3 Yulong Lian , 4 Yu Jiang , 3 Jiwen Liu , 3 \* y Tzi Bun Ng 5. Efecto de la tensión laboral en el agotamiento laboral, la fatiga mental y las enfermedades crónicas entre los funcionarios públicos en la Región Autónoma Uigur de Xinjiang en China [Internet]. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5580576/>
11. Perez Ruiz A, Rodriguez Calzadilla A, Sanjurjo Gomez V, Padron Chacon R. *Scielo @ Scielo.Sld.Cu* [Internet]. Acimed. 2010. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75071997000200007&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75071997000200007&script=sci_arttext&tlng=pt)

12. Saborío Morales L, Fernando Hidalgo Murillo L. Revisión Bibliográfica del Síndrome de Burnout. 2015;32(1):6. Available from: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
13. Fátima Díaz Bambula MS, Ingrid Carolina Gómez MS. la investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. 2016;33. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
14. López-Portilla José Esteban, Pilataxi-Sánchez Stefaina, Rodríguez-Escoba Leidy Dayanna V-RAC. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia [Internet]. 2013. Available from: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/SD/article/view/1332>
15. Carolina TMP. NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL SÍNDROME DE BURNOUT: ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LOS PROGRAMAS DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. J Pers Soc Psychol [Internet]. 2017;1(1):1188–97. Available from: <https://osf.io/nf5me%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.tree.2015.01.012%0Ahttps://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1047840X.2017.1373546%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.lindif.2016.07.011%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2017.06.011%0Ahttp://programme.exo>
16. Deepak Langade , 1 Pranav D Modi , 2 Yazad F Sidhwa , 3 Namita A Hishikar , 3 Amit S Gharpure , 4 Kalpana Wankhade , 5 Jayshree Langade 6 y Kedar Joshi. Síndrome de Burnout entre los médicos de toda la India: una encuesta basada en un cuestionario [Internet]. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5101402/>
17. Comercio. Dos universidades en Riobamba acogen alumnos de todo el país | El Comercio. 2020;(I):1–2.
18. VEGA NV, SANABRIA A, DOMÍNGUEZ LC, OSORIO C, BEJARANO M. Síndrome De Desgaste Profesional (Burnout). Medicentro Electrónica [Internet]. 2004;8(4):15–23. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcci/v24n3/v24n3a2.pdf>
19. Muñoz F, Medina A, Carrasco D, Pérez C, Ortiz L. Burnout en estudiantes de Odontología y su relación con sus características sociodemográficas y antecedentes académicos. Rev Cuba Educ Medica Super [Internet]. 2016;30(2). Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v30n2/ems12216.pdf>
20. Mera Cárdenas Erika Mishell Tutora: PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN ODONTÓLOGOS DE LOS DISTRITOS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR. 2017;
21. Anibal, Reyes Tandazo Christian OMMJCB. SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES SOMETIDOS A TRATAMIENTOS DENTALES EN LA CLÍNICA INTEGRAL DE NOVENO SEMESTRE. 2017;1–14.
22. Medicina N De, Avenue V. Síndrome: un concepto en evolución\*. 2019;1–5.
23. Asociación Americana de Psiquiatría (APA). Actualización del DSM-5® septiembre 2016. Man diagnóstico y estadístico Trastor Ment [Internet]. 2016;15–21. Available

from: [http://psychiatryonline.org/pb-assets/dsm/update/Spanish\\_DSM5Update2016.pdf](http://psychiatryonline.org/pb-assets/dsm/update/Spanish_DSM5Update2016.pdf)

24. Bolaños Reyes N, Rodríguez Blanco N. Prevalencia del Síndrome de Burnout académico en el estudiantado de Enfermería de la Universidad de Costa Rica. *Enfermería actual Costa Rica*. 2016;(31):1-23.
25. Yumna Muzafar , 1 Hibbah H Khan , 1 Huma Ashraf , 1 Waqas Hussain , 1 Hifsa Sajid , 1 Marium Tahir , 1 Abdul Rehman , 2 Aleena Sohail , 2 Ahmed Waqas 3 y Waqas Ahmad 1. El agotamiento y sus factores asociados en estudiantes de medicina de Lahore, Pakistán.nlm.nih.gov [Internet]. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4689594/>
26. Reza, Lilian Suárez, crestopfer artuto plaza avilés, Christian César Cuenca Cume AJL. EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU REPERCUSIÓN EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO. 2019;1-12.
27. Aragón Borja LE, Flores Tapia M de los Á. Características de personalidad del estudiante de la carrera de Cirujano Dentista de la FES Iztacala, UNAM. *Rev Odontológica Mex*. 2014;18(1):19-26.
28. Atalayin C, Balkis M, Tezel H, Onal B, Kayrak G. The prevalence and consequences of burnout on a group of preclinical dental students. *Eur J Dent*. 2015;9(3):356-63.
29. Krishna Yadine Huayhua Vargas. INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA [Internet]. Available from: <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/329>
30. Fernando Galán , 1 José V. Ríos-Santos , 2 Juan Polo , 3 Blanca Rios-Carrasco 2 y Pedro Bullón. Burnout, depresión e ideación suicida en estudiantes de odontología.nlm.nih.gov [Internet]. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4048106/>
31. Castro Yuri, Valenzuela Olenka, Hinojosa Miguel PC. Agotamiento emocional en estudiantes de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Rev Habanera Ciencias Médicas* [Internet]. 2009;8(1):0-0. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000100002)
32. Nieto C, Serrano A. Competencias interpersonales en estudiantes de Odontología y su incidencia en la satisfacción del paciente. 2013;12:11. Available from: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8328/1/AC-DU-ESPE-047885.pdf>
33. Quiceno JM, Vinaccia Alpi S. Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colomb Psicol*. 2007;10(2):117-25.
34. Abdullah M Alzahem , 1 Henk T Van der Molen 2 y Benjamin J De Boer 3. Efecto del año de estudio sobre los niveles de estrés en estudiantes de odontología masculinos [Internet]. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3805183/>
35. Goldstone PD, Hopkins F, Malmin RE, Paul P. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Phys Rev Lett*. 1975;35(17):1141-3.
36. Giraldo Osorio A, Vélez Álvarez C. La atención primaria de salud desde la perspectiva de los usuarios. *Enfermería Glob*. 2014;13(2):232-41.

37. Moreno Méndez W, Sánchez González CL, Orozco Cuanalo L, Álvarez Herrera ÁF. Calidad De La Atención En El Servicio Odontológico. *Odontol Actual* [Internet]. 2013;52–6. Available from: <http://132.248.9.34/hevila/Odontologiaactual/2007-08/vol5/no59/9.pdf>
38. Rueda Martínez G, Albuquerque A. Derecho a la atención odontológica segura y de calidad: análisis de la Política de Salud Oral de Bogotá 2011-2021. *Acta Odontológica Colomb* [Internet]. 2017;7(1):41–63. Available from: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/64074>
39. Amaya DEAMDMHDGPM, Raza DX. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR NORMALIZACION DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD AREA DE SALUD BUCAL NORMAS. *MSP Ecuador* [Internet]. 2009;2(5):255. Available from: ???
40. Francisco S, Francisco S. Caries dental: un proceso dinámico de la enfermedad. 2019;1–14.
41. Pardo-Romero FF, Hernández LJ. Enfermedad periodontal: enfoques epidemiológicos para su análisis como problema de salud pública. *Rev Salud Pública*. 2018;20(2):258–64.
42. Velásquez Ponce, L., & Gallardo Bastidas JC. CALIDAD DE VIDA RELACIONADA A SALUD ORAL EN PACIENTES PORTADORES DE PRÓTESIS TOTAL. *CLÍNICA UCSG* 2014. 2018;(September):160–4.
43. Mendiburu Zavala CE del PS, Medina-Peralta S, Peraza Dorantes HH. Prevalencia de enfermedades pulpares y periapicales en pacientes geriátricos: Mérida, Yucatán, México TT - Prevalence of pulpal and periapical disease among geriatric patients in Mérida, Yucatán, Mexico. *Rev Cuba estomatol* [Internet]. 2015;52(3):276–83. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300005)  
<http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/603>
44. De La Salle Bajío México Flores Hernández U, Franco H, Soto C, Guadalupe J, Vera Z, Bernal M-G, et al. Estrés ocasionado por ruido en consultorio dental. *Nov Sci* [Internet]. 2009;1–21. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/2033/203314885001.pdf>
45. Correa Lopez LE. Adaptación Y Validación De Un Cuestionario Para Medir Burnout Académico En Estudiantes De Medicina De La Universidad Ricardo Palma. *Rev la Fac Med Humana*. 2019;19(1):1–5.
46. Edgar Bresó Esteve Ldo. en Psicología, Psicología MSD, Psicología WSD, Equipo. NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo Burnout (III): Instrumento de medición Syndrome d'ópuisement professionnel: instrument pour son mesurage Burnout syndrome: a measurement instrument Redactores. 2016;(Iii). Available from: <http://www.wont.uji.es>
47. FRANCISCO PRADENAS P.1, MARÍA PAZ CASANOVA L.2 ESA. y MVC. MEDICION DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO UDEC FRANCISCO. 2012;1–7.
48. Pontificia Universidad Javeriana. Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado. Editor Pontif Univ Javeriana. 2014;1:1–84.

49. Giraldo DM, Narvaéz HP, Patricia C, Ramos A, Vélez H. Nivel de satisfacción de los estudiantes de odontología de la Universidad Nacional de Colombia con su carrera. *Acta Odontológica Colomb.* 2014;4(1):23–38.

## 12. ANEXOS

### ANEXO. 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO



#### FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO EXPLICATIVO INFORMADO

**TEMA: “SÍNDROME DE BURNOUT EN ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, 2019”**

#### INVESTIGADORA Y TUTORA RESPONSABLE

**Investigadora:** María Fernanda Borja Quicaliquin. **Tutora:** Alejandra Sarmiento

- 1. PROPÓSITO DEL ESTUDIO:** Tomar datos para identificar la presencia del síndrome de Burnout y el nivel de satisfacción, que podrían presentar los estudiantes de la UAO I y IV de la Universidad Nacional de Chimborazo y Comparar los resultados obtenidos con la finalidad de conocer el nivel de esta patología.
- 2. PROCEDIMIENTO A SEGUIR:** Al participar en este estudio, realizaremos lo siguiente: Un cuestionario anónimo, el inventario de Maslach (MBI) con 15 ítems para evaluar su estado emocional, Una encuesta de satisfacción también anónima, constara de 15 ítems.
- 3. RIESGOS:** No hay ningún riesgo debido a que solo se realizará una recolección de datos mediante encuestas anónimas, asegurando la confidencialidad de los datos.
- 4. BENEFICIOS:** El síndrome de Burnout puede provocar afecciones tanto físicas como somáticas, llevando al individuo a la posibilidad de desarrollar trastornos depresivos, ansiosos o incluso adicciones., podremos procurar medidas adecuadas para la prevención y tratamiento de dicho síndrome en la población de riesgo.
- 5. ALTERNATIVAS:** La participación en este estudio es totalmente voluntario, por tanto es su libre decisión participar o no en el estudio.
- 6. COSTOS:** Todo procedimiento será absolutamente gratuito por tanto usted no debe pagar por los cuestionarios que recibirá.

**7. CONFIDENCIALIDAD:** Se guardará absoluta confidencialidad sobre la identidad de cada uno de los participantes. Usted no debe preocuparse sobre si otras personas podrán conocer sus datos.

## ANEXO. 2 DECLARACION EXPRESA DEL PARTICIPANTE

### DECLARACION DEL PARTICIPANTE

YO..... he leído este formulario de consentimiento. Sé que me realizarán dos cuestionarios, el primero Inventario de Maslach (MBI) con 15 preguntas para evaluar mi estado emocional y el segundo cuestionario de 15 preguntas para recopilar datos de satisfacción en la Universidad. Se me ha dado la oportunidad de hacer preguntas, las mismas que han sido contestadas a mi entera satisfacción. Yo comprendo que cualquier pregunta que tenga después será contestada verbalmente, o, si yo deseo, con un documento escrito.

Comprendo que se me informará de cualquier nuevo hallazgo que se desarrolle durante el transcurso de este estudio de investigación. Entiendo que la participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento, y esto no tendrá ninguna consecuencia.

Estoy de acuerdo que todo procedimiento será absolutamente gratuito por tanto no debo pagar por los cuestionarios que reciba.

Se me ha informado ampliamente del estudio antes mencionado, con sus riesgos y beneficios, y por medio de este consentimiento que se realicen los procedimientos antes descritos. Yo entiendo que la identidad y los datos relacionados con el estudio de investigación se mantendrán confidenciales, excepto según lo requerido por la ley y excepto por inspecciones realizadas por el patrocinador del estudio.

Por lo tanto, yo..... ACEPTO mi participación en este estudio.

Firma del alumno/a .....

Fecha: Riobamba.....

*María Fernanda Borja*

*INVESTIGADORA RESPONSABLE*

### ANEXO. 3 MASLACH BURNOUT INVENTOR

#### INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Por favor recuerde que los datos entregados serán completamente confidenciales, sírvase a responder con absoluta confianza y honestidad.

\* En la siguiente tabla, se asignó un número a las opciones de respuesta, por favor responda el cuestionario usando el número correspondiente a la respuesta de su elección.

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

#### 1.- Me siento emocionalmente agotado por mis estudios

Nunca

Alguna vez al año o menos

Una vez al mes o menos

Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

#### 2.- Me siento agotado al final del día en la universidad

Nunca

Alguna vez al año o menos

Una vez al mes o menos

Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

**3.- me siento cansado cuando me levanto en la mañana y tengo que enfrentar otro día en la universidad**

Nunca

Alguna vez al año o menos

Una vez al mes o menos

Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

**4.- Estudiar y asistir a clase es realmente una tensión para mí**

Nunca

Alguna vez al año o menos

Una vez al mes o menos

Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

**5.- Me siento quemado por mis estudios**

- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

**6.- Yo he llegado a estar menos interesados en mis estudios desde que ingrese en la universidad**

- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

**7.- Yo he llegado a estar menos entusiasmado acerca de mis estudios**

- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

**8.- Yo he llegado a ser más cínico acerca de la utilidad potencial de mis estudios**

Nunca

Alguna vez al año o menos

Una vez al mes o menos

Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

**9.- Yo dudo de la significancia de mis estudios**

Nunca

Alguna vez al año o menos

Una vez al mes o menos

Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

**10.- yo puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mis estudios**

Nunca

Alguna vez al año o menos

Una vez al mes o menos

Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

**11.- Yo creo que realizo una efectiva contribución a las clases a las que asisto**

Nunca

Alguna vez al año o menos

Una vez al mes o menos

Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

**12.- En mi opinión yo logro mis metas de estudio**

Nunca

Alguna vez al año o menos

Una vez al mes o menos

Algunas veces al mes

Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

**13.- Yo me siento estimulado cuando yo logro mis metas de estudio**

- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

**14.- Yo he aprendido muchas cosas interesantes durante el curso de mis estudios**

- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana
- Varias veces a la semana
- Diariamente

**15.- Durante las clases yo me siento confiado de que soy efectivo en hacer las cosas**

- Nunca
- Alguna vez al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Algunas veces al mes
- Una vez a la semana

Varias veces a la semana

Diariamente

Fuente: Simancas Pallares MA, Fortich NM, Gonzales FD. Validez y consistencia interna del Inventario de Maslach para Burnout en estudiante de Odontología de Cartagena, Colombia. Rev. Colomb Psiquiat.2017; 46(2): 103-9

## **ANEXO. 4 ENCUESTA**

### **ENCUESTA**

**Instrucción:** En la presente encuesta el objetivo es analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes que realizan prácticas en la UAO de la UNACH, se solicita la mayor veracidad en sus respuestas ya que la presente información es de carácter confidencial.

**1. ¿Cómo se siente con el número de trabajos en la Unidad de Atención Odontológica de la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**2. ¿Dentro de los procedimientos odontológicos cual le representa más estresante?**

Endodoncia

Operatoria

Prótesis      Total

Removable

Fija

Profilaxis

Exodoncias

Periodoncia

**3. ¿Cómo se siente con el tiempo que les otorgan para cumplir los trabajos en la Unidad de Atención Odontológica de la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**4. ¿Cómo se siente con respecto a las instalaciones de la Unidad de Atención Odontológica de la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**5. ¿Cómo se siente con la actitud de los pacientes de la Unidad de Atención Odontológica de la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**6. ¿Cómo se siente con la puntualidad de los pacientes de la Unidad de Atención Odontológica de la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**7. ¿Se siente satisfecho con la Carrera de Odontología?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**8. ¿Se siente satisfecho con la Carrera de Odontología de la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**9. ¿Cómo se siente con los tutores de la Unidad de Atención odontológica en la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**10. ¿Cómo se siente con la limpieza de la Unidad de Atención odontológica en la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**11. ¿Cómo se siente con el horario asignado en la Unidad de Atención odontológica en la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**12. ¿Cómo se siente con la distribución de las áreas (esterilización, rayos x) en la Unidad de Atención odontológica en la UNACH?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**13. ¿Cómo se siente con la falta de ciertos materiales dentales en la ciudad?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**14. ¿Cómo se siente en cuanto a los sillones odontológicos se adecuan a sus necesidades en la atención odontológica brindada?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**15. ¿Cómo se siente en cuanto a la privacidad que tiene de un sillón odontológico a otro y el espacio para colocar sus pertenencias?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**ANEXO. 5 SOLICITUD A LA DIRECTORA DE CARRERA**

Riobamba 12 de Julio de 2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
RECEPCION DE DOCUMENTOS

FECHA:

12 JUL 2019

9:05

HORA:

Doctora

Tania Murillo

**DIRECTORA DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

Presente

*Fernanda*  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA

De mis consideraciones

Yo, **María Fernanda Borja Quicaliquin**, portador de la cedula 060412636-7, egresada de la carrera de odontología, solicito muy comedidamente se me autorice realizar encuesta a los estudiantes que se encuentren matriculados en las clínica 1 y 4, con el objetivo de desarrollar mi proyecto de investigación con fines de graduación del tema sugerido "**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO 2019**".

Por la atención prestada a la presente anticipo mis más sinceros agradecimientos

**Atentamente:**

**María Fernanda Borja Quicaliquin**

**0604126367**

*Autorizado  
17-07-2019  
Tania Murillo*

**ANEXO 6 SOLICITUD A EL DIRECTOR DE CLINICAS**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
RELACION DE DOCUMENTOS

FECHA:

12 JUL 2019

9:03

HORA:

Riobamba 12 de Julio de 2019

*Fernanda*  
CARRERA DE ODONTOLOGÍA

Doctor

Xavier Salazar Martínez

**DIRECTOR DE LAS CLÍNICAS DE LA CARRERA DE ODONTOLOGÍA**

Presente

De mis consideraciones

Yo, **María Fernanda Borja Quicaliquin**, portador de la cedula **060412636-7**, egresada de la carrera de odontología, solicito muy comedidamente se me autorice realizar encuesta a los estudiantes que se encuentren matriculados en las clínica 1 y 4, con el objetivo de desarrollar mi proyecto de investigación con fines de graduación del tema sugerido **“SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO 2019”**.

Por la atención prestada a la presente anticipo mis más sinceros agradecimientos

**Atentamente:**

**María Fernanda Borja Quicaliquin**

**0604126367**

*Autorizado*  
19/07/2019  
*[Signature]*

Dr. Xavier Salazar  
PERIODONCIA-IMPLANTES  
0803009101



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CID**  
Ext. 1133

Riobamba, 22 de enero del 2020  
Oficio N° 013-URKUND-FCS-2020

Dr. Carlos Albán  
**DIRECTOR CARRERA DE ODONTOLOGÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNACH**  
Presente.-

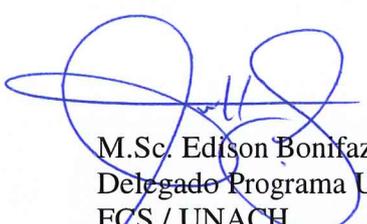
Estimada Profesora:

Luego de expresarle un cordial y atento saludo, de la manera más comedida tengo a bien remitir detalle de la validación del porcentaje de similitud por el programa URKUND del trabajo de investigación con fines de titulación que se detalla a continuación:

No	Documento número	Título del trabajo	Nombres y apellidos del estudiante	Nombres y apellidos del tutor	% reportado por el tutor	% de validación verificado	Validación	
							Si	No
1	D-62567944	Síndrome de Burnout en estudiantes de Odontología. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019	María Fernanda Borja Quincaliquin	Ms. Alejandra Sarmiento	4	4	x	

Por la atención que brinde a este pedido le agradezco

Atentamente,

  
M.Sc. Edison Bonifaz  
Delegado Programa URKUND  
FCS / UNACH

C/c Dr. Gonzalo E. Bonilla Pulgar – Decano FCS



## DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

**Facultad:** Ciencias de la salud  
**Carrera:** Odontología

### 1. DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

**Tutora:** Alejandra Salomé Sarmiento Benavides **Cédula:** 1720216850  
**Miembro tribunal:** Xavier Guillermo Salazar Martínez **Cédula:** 0603009101  
**Miembro tribunal:** Cristian David Guzmán Carrasco **Cédula:** 0603826223

### 2. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

**Apellidos:** Cumba Balseca  
**Nombres:** Melvin Enrique  
**C.I / Pasaporte:** 1722780804  
**Título del Proyecto de Investigación:** "Síndrome de Burnout en estudiantes de Odontología. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019"  
**Dominio Científico:** Salud como producto social, orientado al Buen Vivir  
**Línea de Investigación:** salud-atención integral de Odontología

### 3. CONFORMIDAD PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad Si/No	Observaciones
Título	Si	
Resumen	Si	
Introducción	Si	
Objetivos: general y específicos	Si	
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	Si	
Metodología	Si	
Resultados y discusión	Si	
Conclusiones y recomendaciones	Si	
Referencias bibliográficas	Si	
Apéndice y anexos	Si	

Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, SI ( ) / NO ( ) es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de: \_\_\_\_ sobre 10 puntos.



Mgs. Alejandra Sarmiento B.  
PS  
Reg. No. 172021685-0

Mgs. Alejandra Sarmiento  
TUTORA

RIOBAMBA - ECUADOR

Dr. Xavier Salazar  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Dr. Xavier Salazar  
PERIODONCIA-IMPLANTES  
0603009101

Dr. Cristian Guzmán  
MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Cristian Guzmán  
ODONTÓLOGO  
RIOBAMBA - ECUADOR