

Artículo Científico

**SÍNDROME DE BURNOUT: QUEMADO POR EL ESTRÉS LABORAL**  
**En estudiantes de Cuarto Año de Clínica Odontológica de la Universidad Privada del Valle**  
**subsede La Paz, periodo II/2018**

**BURNOUT SYNDROME: BURNED BY WORK STRESS**  
**In Fourth Year students of the Dental Clinic at Universidad Privada del Valle, La Paz, period**  
**II/2018**

María Liliana Rios Antezana 1.  
Ana Valeria Yujra Jallasi 2.

1. Odontóloga. Maestría en Educación Superior. Docente de Semiología General Y Estomatológica y de Semiología y Patología de Internado. Carrera de Odontología. Universidad Privada del Valle. [liliana.rios.antezana@gmail.com](mailto:liliana.rios.antezana@gmail.com)
2. Interna de la Carrera de Odontología. Universidad Privada del Valle. [valeriaana550@gmail.com](mailto:valeriaana550@gmail.com)

**RESUMEN**

**Introducción:** El Síndrome de Burnout es un problema creciente que comprende alteraciones físicas somáticas y psicológicas; así como ausentismo laboral y estrés emocional en estudiantes de la Carrera de Odontología.

**Objetivo:** Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes de 4to año de la Carrera de Odontología de la Clínica Odontológica Univalle La Paz, periodo II/2018 en las tres dimensiones del síndrome y según sexo, aplicando la encuesta MBI formulada por la Dra. Maslach.

**Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo, transversal, prospectivo con una muestra de 31 alumnos entre 22-24 años, de ambos sexos, de la Clínica Odontológica de la Universidad Privada del Valle del departamento de La Paz. Además, se aplicó el Tratamiento Estadístico de U de Mann-Whitney como prueba de confiabilidad del 95% , y con un valor de significancia de 0,05(P< 0,05) por medio del paquete IBM SPSS Statistics V 25.0 (2018).

**Resultados:** Se evidencia un 61% de agotamiento emocional y mayor en el sexo femenino; un 42% de despersonalización, igualmente mayor en el sexo femenino, y un 29% de realización personal con mayor prevalencia en el sexo masculino.

**Discusión:** Se concluye que existe un Alto Nivel en la dimensión de ‘Cansancio Emocional’ y ‘Despersonalización’; y un Bajo Nivel en ‘Realización Personal’.

**Palabras claves:** Cansancio emocional. Despolarización. Estrés. Realización Personal. Síndrome de Burnout.

**ABSTRACT**

**Introduction:** Burnout Syndrome is a growing problem that includes physical, somatic and psychological alterations; as well as absenteeism from work and emotional stress in students of the Dentistry Department.

**Objective:** To determine the prevalence of Burnout Syndrome in 4th year students of the Dentistry Department from the Univalle Dental Clinic, La Paz, period II/2018 in the three dimensions of the syndrome, and according to sex, applying the MBI survey formulated by Dr. Maslach.

**Methodology:** A descriptive, cross-sectional, prospective study was carried out with a sample of 31 students between 22-24 years old, of both sexes, from the Dental Clinic at the Universidad Privada del Valle in La Paz. In addition, the Mann-Whitney U Statistical Treatment was applied as a

95% reliability test, and with a significance value of 0,05 ( $P < 0,05$ ) using the IBM SPSS Statistics V 25.0 (2018).

**Results:** 61% of emotional exhaustion is evidenced and greater in the female sex; 42% depersonalization, equally higher in the female sex, and 29% of personal fulfillment with a higher prevalence in the male sex.

**Discussion:** It is concluded that there is a High Level in the dimension of "Emotional Tiredness" and "Depersonalization"; and a Low Level in 'Personal Achievement'.

**Keywords:** Burnout syndrome. Depolarization. Emotional tiredness. Personal fulfillment. Stress.

## INTRODUCCIÓN

El término burnout fue utilizado por primera vez desde la década de los 70, por el psicoanalista estadounidense Herbert Freudenberger, en un hospital de Nueva York y reconocido por la psicóloga social Christine Maslach y Susana Jackson, definido como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal (1) (2).

El término se originó del lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción al español significa "estar quemado", para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional en el área de atención y trabajo con personas, que combina la salud y necesidades sociales; pero no significa que en cualquier desempeño laboral esté presente el agotamiento (2).

Maslach y Jackson evalúan este síndrome como un proceso de manera secuencial, por etapas diferentes, además de describir las tres dimensiones o componentes del síndrome:

1. Cansancio emocional, caracterizado por la pérdida continua de energía, sentido de desgaste y agotamiento.

2. Despersonalización, desarrollo de actitudes negativas hacia otras personas, es decir, distancia frente a los problemas, e incluso culpar a los propios pacientes de los problemas que ocurren al profesional, llegando a considerar a estas personas como objetos, y desmotivación.

3. Falta de realización personal, actitud negativa hacia su trabajo y hacia sí mismo con manifestaciones pseudodepresivas y con tendencia a la huida, agotamiento físico y psíquico, una actividad negativa hacia los propios logros, una moral baja, descenso de la productividad en el trabajo, llevando a una baja de autoestima (1) (2).

Desde hace unos años, se ha puesto atención a los profesionales que brindan algún tipo de asistencia médica, odontológica y áreas de salud; dichas profesiones presentan el riesgo de padecer estrés en ascenso, alcanzando una preocupante atención hacia la sociedad actual. El estrés laboral es cada vez más importante en nuestro medio, especialmente en esta última década; fenómeno que se manifiesta tanto a nivel individual y/o grupal; que es una respuesta física y emocional negativa. Esto ocurre cuando el trabajo requerido no coincide con el individuo, por lo tanto, lleva a un trastorno de adaptación entre el personal de trabajo y el estrés. De esta manera, el Síndrome de Burnout afecta a todo el personal de los servicios de salud (1) (2).

Christine Maslach, es una experta investigadora del Síndrome de Burnout y autora del Maslach Burnout Inventory, que es la evaluación más utilizada para este síndrome, refiriéndose a una situación frecuente en trabajadores de la salud, especialmente a los odontólogos, por el contacto directo de terceros (pacientes). Esta evaluación se basa en un inventario de preguntas cotidianas relacionadas con el trabajo que ejerce cada persona, y que, a partir de ellas, se puede identificar algunos factores que alteren o provoquen el mencionado síndrome.

El Síndrome de Burnout se ha encontrado en estudiantes de la Carrera de Odontología, y este se encuentra en los niveles más altos, es decir, que son aquellos con mayor experiencia clínica, recién egresados y, así mismo, entre odontólogos. Se caracteriza por un cansancio y desgaste emocional; pérdida de interés hacia los pacientes y actitudes defensivas o agresivas; desmotivación profesional y distancia de otras áreas de su vida siendo su profesión el centro de interés.

La excesiva carga horaria y las tareas académicas suelen producir fatiga crónica, depresión, ansiedad, irritabilidad, trastornos del sueño, trastornos de alimentación, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas. También, se ha demostrado que el estilo de vida de los estudiantes o futuros profesionales que ofrecen servicio asistencial se ve modificado por la exigencia académica en los cursos clínicos avanzados, siendo que la práctica odontológica es una de las profesiones de la ciencias de salud más relacionada con el estrés, patologías cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos que influyen en desertar y dejar la carrera, o la jubilación prematura de odontólogos (3) (4) (5).

Este estilo de vida lleva a un estado de tensión exagerada al que se llega por un exceso de actividad de trabajo o de responsabilidad que tiene como consecuencia trastornos físicos y psicológicos, desarrollando un estrés laboral crónico, constituyendo al Síndrome de Burnout una fase avanzada del estrés laboral y que puede llegar a causar incapacidad total para volver a trabajar (1) (5).

A partir de las tres dimensiones que se miden en el Maslach Burnout Inventory, y desde una vista práctica el estrés, se pudo evidenciar que este síndrome no solo influye en la vida cotidiana del alumno; si no también en su calidad de vida general. El interés de esta investigación reside en el hecho de conocer más sobre el síndrome,

ya que la claridad en la comprensión del mismo no solamente aporta los datos ya conocidos y estudiados, sino que ayuda a determinar si se manifiestan otros, para poder después prevenir, diagnosticar y aplicar un tratamiento pertinente. Así mismo, también se busca dar soluciones oportunas enfocadas a mejorar el malestar físico y emocional asociado con el estrés de los estudiantes, a través, tal vez, de la utilización de técnicas de relajación, charlas de sensibilización acerca de la importancia de llevar a cabo una correcta alimentación, descanso fisiológico (horas de sueño), la eliminación de malos hábitos de trabajo, así como la organización de las actividades en relación con los requerimientos académicos.

Por lo tanto, el propósito general de esta investigación es determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes de cuarto año de la Carrera de Odontología de la Clínica Odontológica Univalle; asimismo, determinar el nivel de las tres dimensiones y a qué sexo afecta más.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Se realizó un estudio descriptivo, transversal y prospectivo tomando en cuenta una muestra de 31 alumnos, entre 22 - 24 años, de ambos sexos, de la Clínica Odontológica de la Universidad Privada del Valle del departamento de La Paz, en el periodo II/2018.

El tipo de muestreo fue no probabilístico y discrecional, con detección de un sesgo asimétrico positivo. Los criterios de inclusión fueron: que sean estudiantes de 4to año de la Carrera de Odontología; de ambos sexos. Se seleccionó a los educandos de este curso, puesto que son aquellos que tienen mayor trabajo clínico (laboral), en comparación con los otros cursos. Mientras que el criterio de exclusión principal fue que el alumno no debería tener más de 24 años.

Además, se realizó el Tratamiento Estadístico por medio del IBM SPSS Statistics V 25.0 (2018), en el cual se vaciaron los datos de la investigación para aplicarlos y analizarlos, con el fin de obtener

la prueba de U de Mann-Whitney como prueba de confiabilidad del 95%, y con un valor de significancia de 0,05 ( $P < 0,05$ ).

**Figura 1. Modelo del Maslach Burnout Inventory, aplicado a los estudiantes de 4to año**

**Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:**

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento vacío/a.
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado/a.
4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
10. Siento que me he hecho más duro/a con la gente.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.
18. Me siento estimado/a después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.

Fuente: Elaboración propia, en base al modelo de Maslach, 2018.

El Síndrome Burnout fue medido mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI), que es un cuestionario encaminado a conocer la formación, conservación y desaparición de poblaciones académicas; aplicándolo a 31 estudiantes de 4to año de la Carrera de Odontología de la Clínica Odontológica de la Universidad Privada del Valle - La Paz, en la gestión II/2018.

El cuestionario Maslach está planificado para llenarse en 10 a 15 minutos, y mide los 3 aspectos del síndrome (Figura 1).

La evaluación se tomó desde dos puntos de vista: el primero, a partir de los 3 niveles, alto, medio y bajo, con tabla de puntuaciones. El segundo, fue

por el total de la puntuación de cada dimensión, denominadas como subescalas o componente del síndrome:

**1. Subescala de agotamiento emocional:** consta de 9 preguntas, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Estas son las siguientes: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Presenta un puntaje bajo (0-18); medio (19-26), y alto a partir de 40 puntos. Puntuación total máxima 54.

**2. Subescala de despersonalización:** está formada por 5 ítems, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Las preguntas que la componen son: 5, 10, 11, 15 y 22. Presenta un puntaje bajo (<5); medio (6-9), y alto (>10). Puntuación total máxima 30.

**3. Subescala de realización personal:** se compone de 8 ítems, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Las preguntas que la componen son: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, y 21. Esta escala se evalúa teniendo en cuenta como puntaje bajo  $\leq 33$  puntos, medio entre 34-39 y máximo a  $<33$ . Puntuación máxima 48.

- a) Cansancio emocional en niveles: En nivel alto (19), mujeres 12 y varones 7. En nivel medio (5), mujeres 3 y varones 2. En nivel bajo (7), mujeres 5 y varones 2.
- b) Realización personal en niveles: En total alto (9), mujeres 6 y varones 3. En nivel medio (11), mujeres 7 y varones 4. Nivel bajo (11), mujeres 7 y varones 4.
- c) Despersonalización en niveles: En total alto (13), mujeres 7 y varones 6. En nivel medio (6), mujeres 5 y varones 1. En nivel bajo (12), mujeres 8 y varones 4.

**RESULTADOS**

Se obtuvieron los siguientes resultados:

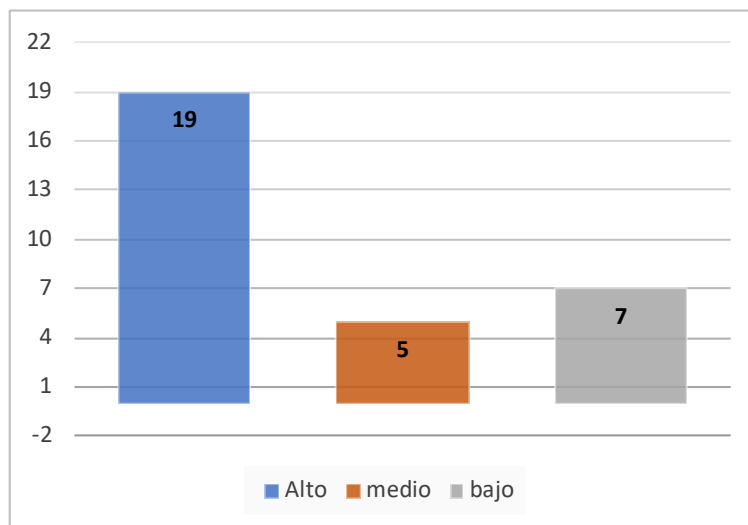
Estos datos se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Prevalencia de cada dimensión, relacionada con el sexo, del Síndrome de Burnout**

DIMENSIÓN	NIVEL	SEXO		NIVEL	SEXO		NIVEL	SEXO		TOTAL	TOTAL%
	ALTO	M	F	MEDIO	M2	F3	BAJO	M4	F5		
CANSANCIO EMOCIONAL	19	7	12	5	2	3	7	2	5	19	61%
REALIZACION PERSONAL	9	3	6	11	4	7	11	4	7	9	29%
DESPERSONALIZACION	13	6	7	6	1	5	12	4	8	13	42%

Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

**Figura 2. Prevalencia de la dimensión de Cansancio Emocional**

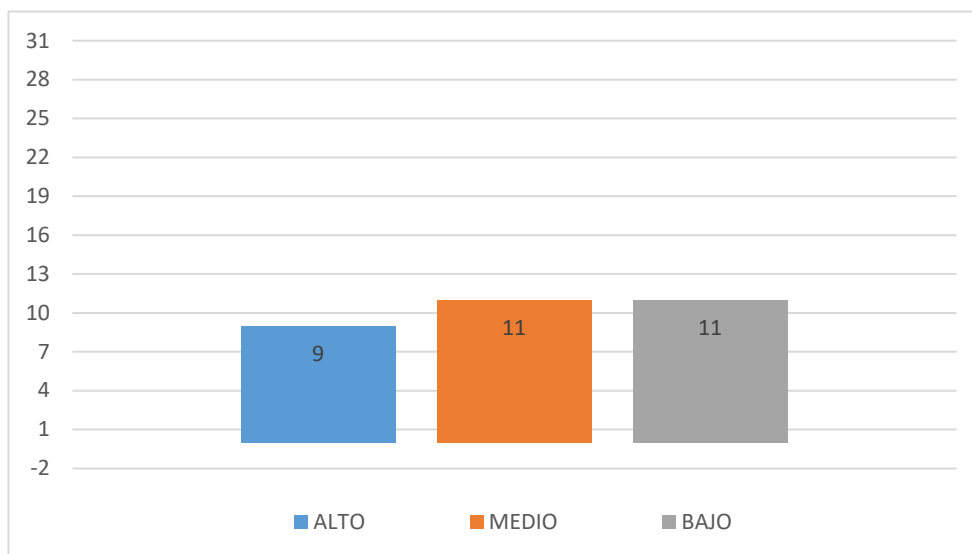


Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Se evidencia que en los alumnos de 4to año de la Carrera de Odontología de la Universidad Privada del Valle, subsele La Paz, existe una puntuación alta en la Dimensión (Subescala) de Agotamiento

Emocional, con puntuaciones altísimas, inclusive, alcanzando la máxima puntuación de 54, lo que es signo inequívoco de sufrir Burnout.

**Figura 3. Prevalencia de la dimensión de Realización Personal**

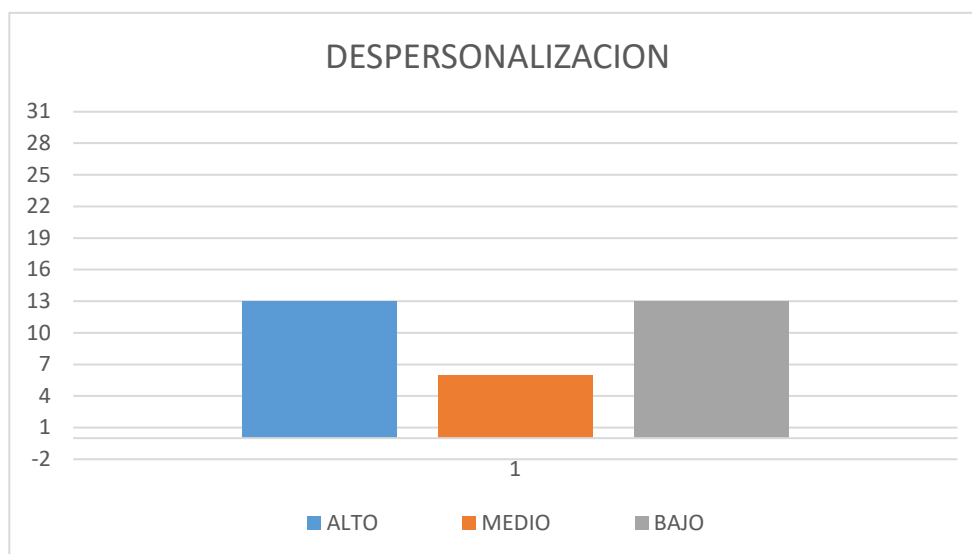


Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Se puede observar que existe una puntuación igualitaria en los niveles medio y bajo en la Dimensión (Subescala) de Realización Personal, con puntuaciones bajísimas de 2; pero también,

la puntuación logró alcanzar su máximo de 48. No obstante, es mayor el nivel bajo, lo que ya es indicativo de presencia de Burnout.

**Figura 4. Prevalencia de la Dimensión de Despersonalización**

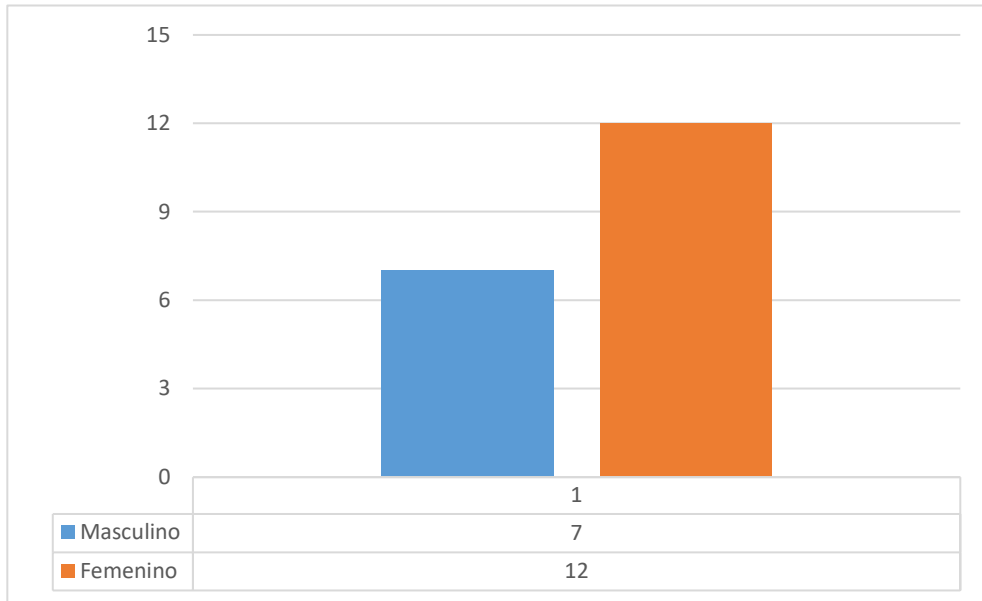


Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Apartir de la figura 4, es posible observar que existe una puntuación alta en la Dimensión (Subescala) de Despersonalización, con puntuaciones altas

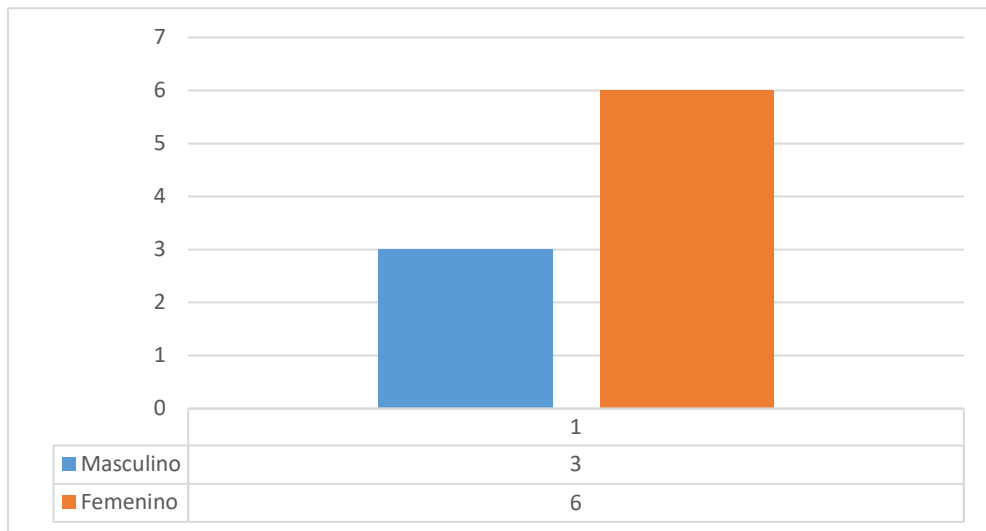
de hasta 22. También se encontraron puntuaciones de 0; pero, aun así, es mayor el nivel alto, también como señal de Burnout.

**Figura 5. Prevalencia de la Dimensión de Cansancio Emocional, según sexo**



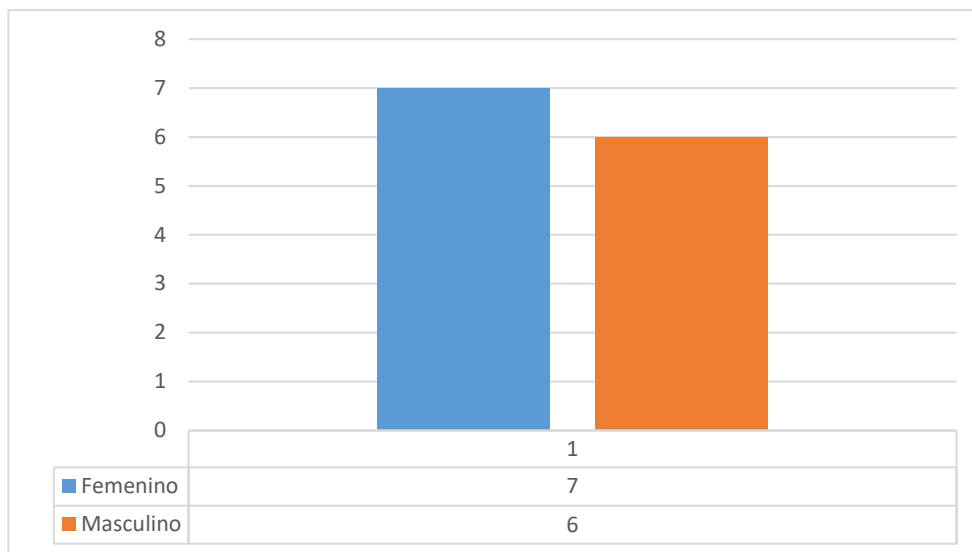
Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

**Figura 6. Prevalencia de la Dimensión de Realización Personal, según sexo**



Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

**Figura 7. Prevalencia de la Dimensión de Despersonalización, según sexo**



Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

En las figuras 5, 6 y 7, se evidencia que en las dimensiones de Cansancio Emocional y Despersonalización existe mayor prevalencia en el sexo femenino; sin embargo, en la Dimensión de Realización Personal, la prevalencia es mayor en el sexo masculino.

**DISCUSIÓN**

El Síndrome de Burnout es un problema creciente en la carrera de Odontología en diversas Universidades de Latinoamérica; podemos comparar que con respecto a la caracterización de los tres factores que componen el Síndrome de Burnout, presentes en estudios de estudiantes mexicanos, se reportó: 27% de los estudiantes en Cansancio Emocional; 37%, en Despersonalización, y 50% con Baja Realización personal (3).

Así mismo, se consiguió el dato de que en estudiantes peruanos un 45% presentaron un nivel alto de Cansancio Emocional; 41,4% un nivel alto de Despersonalización, y 45,7% presentó un nivel bajo de Realización Personal (5). Evidenciándose la presencia del Síndrome de Burnout de tal modo que, para los estudiantes, el estrés es un fenómeno aceptado como norma

de la carrera, cuya presencia se considera un indicador de esfuerzo o eficiencia; es decir, se tiene la sensación de que el estrés va de la mano del éxito en la carrera, y lo asumen como un factor intrínseco al cumplimiento de los objetivos de las asignaturas (4).

Existe un aumento del estrés a medida que avanza la carrera, y se inicia en el ciclo clínico con mayores exigencias académicas como la carga horaria, donde además de la responsabilidad del propio alumno, aparecen los problemas del tercer participante: el paciente, del cual depende el estudiante para el avance de su práctica. En consecuencia, se inician manifestaciones como: fatiga, insomnio, irritabilidad, baja o subida de peso, temor y altos niveles de ansiedad.

Todas estas características se manifiestan en los estudiantes de cuarto año de la carrera de odontología de la Universidad Privada del Valle Subsede La Paz, donde el alumno indica que se encuentra cansado física como emocionalmente por la práctica clínica, con desgano, distanciamiento con la familia y círculo social lo que le dificulta tener realización personal satisfactoria.



### Conclusión

Se llega a la conclusión que en los estudiantes de cuarto año de la Carrera de Odontología de la Universidad Privada del Valle, subsele La

Paz, se evidencia la presencia del Síndrome de Burnout por las puntuaciones altas de Cansancio Emocional, al igual que en Despersonalización, y bajas en lo que respecta a Realización Personal.

**Figura 8. Comportamiento del Síndrome de Burnout**



Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

Se puede enmarcar que en las dimensiones de Cansancio Emocional y Despersonalización existe mayor prevalencia en el sexo femenino, pero en la dimensión de Realización Personal, la prevalencia es mayor en el sexo masculino, es decir, que presenta menor estrés que el sexo femenino.

A partir de los datos vertidos en esta investigación, se crea la necesidad de seguir investigando y buscando simultáneamente posibles soluciones para evitar o disminuir el estrés, y así, el Síndrome de Burnout.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calache S., Chazatar L., Jimenez E., Quiñones R. , Galvis M., Moreno S.. Factores de riesgo asociados al síndrome de Bournout en estudiantes de Odontología de la Universidad del Valle-Sorany Calvache REVISTA ESTOMATOLOGICA Y SALUD 2013; 21 (1): 7 – 11.
2. Visoso Salgado A., Sanchez Reyna P.A. & Mantiel Bastida N.M.. Síndrome de Bournout en la facultad de Odontología de la universidad Autónoma del Estado de México INT. J. ODONTOMAT., 6 (2) :129 – 138, 2012. <https://doi.org/10.4067/S0718-381X2012000200003>
3. Preciad-Serrano Ma. De L. y Vazque Goñi J.M.. Perfil de estrés y síndrome de bournout en estudiantes mexicanos en odontología de una universidad pública REV CHIL NEURO-PSIQUIAT 2010 ; 48 (1) 11 – 19. <https://doi.org/10.4067/S0717-92272010000200002>
4. Perez Diaz F., Cartes Velazquez R.. Estrés y bournout en estudiantes de odontología: una situación preocupante en la formación profesional EDUCENTRO 2015 ; 7(2): 179 – 190 ISSN 2077-2874 RNPS-2234.
5. Picasso Pozo M. , Huillca Castillo N., Avalos Marquez J., Omori Mitumori E., Gallardo Shuitz A., Salas Chavez M.. Síndrome de bournout en estudiantes de odontología de una universidad peruana. ARTICULO ORIGINAL ISSN 1812 -7886.

Derechos de Autor (c) 2020 María Liliana Ríos Antezana; Ana Valeria Yujra Jallasi.



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons 4.0](#).

Usted es libre para Compartir —copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato— y Adaptar el documento —remezclar, transformar y crear a partir del material— para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla la condición de:

**Atribución:** Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.

[Resumen de licencia - Texto completo de la licencia](#)