



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN CIRUJANOS DENTISTAS  
PROCEDENTES DE LA RED ASISTENCIAL ALMENARA ESSALUD,  
USANDO EL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY**

**LIMA-2016”.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE CIRUJANO DENTISTA**

**Presentado por:**

**AUTOR: BENDEZÚ SAETTONE, LILA MADELEINE**

**ASESOR: CD. Mg. Esp. ARRIBASPLATA LOCONI  
OSCAR HERNAN**

**LIMA – PERÚ**

**2016**



### **DEDICATORIA:**

A Dios, y a mis padres por regalarme la vida. A mi madre que con paciencia, amor y desvelos han forjado mis sueños, ilusiones y esperanzas, ayudándome a crecer y salir adelante en momentos difíciles para hacer de mí, lo que hoy soy.

### **AGRADECIMIENTO:**

A mi Alma Mater, a mis Docentes que con paciencia y dedicación han dedicado su valioso tiempo para hacer de mí una Profesional.

A mi Asesor Dr. Oscar H. Arribasplata Loconi por su apoyo incondicional en el procedimiento de mi Tesis.

Gracias a mi Docente, Amiga, Madrina Dra. Mariela Villacorta M. por sus consejos su guía y su paciencia.

**JURADO:**

**PRESIDENTE:** Dr. Esp. Jorge Luis Mezzich Gálvez  
**SECRETARIA:** Mg. CD. Ingrid Rosa Isabel Iturria Reategui  
**VOCAL:** CD. Mariela Antonieta Villacorta Molina

## ÍNDICE

DEDICATORIA: .....	3
AGRADECIMIENTO: .....	4
JURADO:.....	5
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS .....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT .....	11
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	13
I.- PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.2 Formulación del problema:.....	15
1.3 Justificación de la investigación: .....	16
1.4 Objetivos:.....	16
1.4.1. Objetivo general:.....	16
1.4.2. Objetivos específicos .....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	19
2.1 Antecedentes .....	20
2.2 BASE TEORICA. ....	26
2.2.1 Estrés CIE 10 (Z73.3) .....	26
2.2.2 Antecedentes históricos .....	27
2.2.3 Componentes del estrés .....	33
2.2.4 Fases del estrés .....	33
2.2.5 Estrés laboral CIE10 F43.2 .....	35
2.2.6 Fuentes Potenciales del estrés laboral .....	36
2.2.7 Causas del Estrés Laboral .....	42
2.2.8 Síntomas y Efectos del Estrés Laboral.....	46
2.2.9 Consecuencias del estrés laboral .....	48
2.2.10 Prevención del Estrés Laboral .....	53
2.2.11 Síndrome de Burnout .....	55
2.3.- Hipótesis.....	56
2.4.- Variables e indicadores .....	56
2.4.1.- Variables de control .....	57
2.5 Definición operacional de términos .....	58

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....	60
3.1 Tipo de investigación. ....	61
3.2 Ámbito de la investigación .....	61
3.3 Población y Muestra: .....	61
3.3.1 Población: .....	61
3.3.2 Muestra:.....	61
3.3.3 Tipo de muestra: .....	62
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	62
3.5 Procesamiento de datos y análisis de datos. - .....	63
3.6 Aspectos Éticos .....	63
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	64
4.1 RESULTADOS .....	65
4.2 DISCUSIÓN.....	75
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	79
5.1 CONCLUSIONES .....	80
5.2 RECOMENDACIONES .....	81
VI.- REFERENCIAS:.....	83
ANEXOS .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1 y Gráfico 1: Nivel de Estrés Laboral.....	65
Tabla 2 y Gráfico 2: Estrés Laboral según Edad.....	66
Tabla 3 y Gráfico 3: Estrés Laboral según Sexo .....	67
Tabla 4 y Gráfico 4: Estrés Laboral según Estado Civil .....	68
Tabla 5 y Gráfico 5: Estrés Laboral según Tiempo de Servicio.....	69
Tabla 6 y Gráfico 6: Estrés Laboral en su Dimensión Cansancio Emocional	70
Tabla 7 y Gráfico 7: Estrés Laboral en su Dimensión Despersonalización...	71
Tabla 8 y Gráfico 8: Estrés Laboral en su Dimensión Realización Personal	72
Tabla 9 y Gráfico 9: Estrés laboral según Tipo de vínculo laboral.....	73
Gráfico 10 Toma de Encuestas y Firmas de Consentimiento Informado en horas de Labor Asistencial.....	74

## RESUMEN

El presente estudio de investigación se denomina: “Nivel de Estrés Laboral en Cirujanos Dentistas Procedentes de la Red Asistencial Almenara ESSALUD, según el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima-2016” Se plantea como problema de la investigación: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara - Es Salud, usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima-2016?, se realizó este estudio puesto que, El estrés es un problema global importante que crece cada vez más y que afecta a todos los países y a todas las profesiones y categorías de trabajadores. Es cada vez más evidente que el estrés no atañe únicamente a los países industrializados, sino también a los países en desarrollo. Por ello, saber cuál es el nivel de estrés laboral del cirujano dentista, para pensar en posibles alternativas de solución y mejora de la calidad de su servicio a través de la instalación de programas de promoción de salud ocupacional. Con el objetivo de: Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud, usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima- 2016. Nos planteamos como primera respuesta a modo de Hipótesis: El nivel de estrés laboral alto, afecta a cirujanos dentistas que trabajan en la red asistencial Almenara EsSalud según el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima 2016. Este estudio es de tipo Descriptivo Transversal, se llevó a cabo en la Red Almenara Es Salud que actualmente tiene una población adscrita de 126,395 asegurados. La población de este estudio está constituida por cirujanos dentistas. La

Muestra estuvo constituida por 50 odontólogos asistenciales que laboran en los servicios de consulta externa en turnos rotativos. El tipo de muestra fue No probabilístico. Se usó las técnicas e instrumentos de recolección de datos del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory ya que es el más adecuado para el estrés laboral y se aplicó la prueba de Chi Cuadrado. Dando como resultado que los cirujanos dentistas en el 36% presentan estrés medio y la dimensión que sobresale es la despersonalización con 20% del total de cirujanos dentistas con nivel de estrés de medio a alto. Llegando a la conclusión que del total cirujanos dentistas a un 56% presentan bajo estrés en su dimensión cansancio emocional.

Palabras claves: Cansancio- emocional, cirujanos-dentistas, estrés laboral, salud.

## **ABSTRACT**

The present research study is called: "Level of Work Stress in Dentist Surgeons from the Almenara Healthcare Network ESSALUD, according to the Maslach Burnout Inventory Lima-2016 Questionnaire" The research problem is: What is the level of stress? work in dental surgeons from the health network Almenara - Es Salud, using the Maslach Burnout Inventory Lima-2016 Questionnaire, this study was carried out since, stress is a major global problem that is growing more and more and that affects all the countries and all the professions and categories of workers. It is increasingly evident that stress does not only concern the industrialized countries, but also the developing countries. Therefore, to know what is the level of work stress of the dentist surgeon, to think about possible solutions and improve the quality of their service through the installation of occupational health promotion programs. With the objective of: Determine the level of work stress in dentist surgeons from the health network Almenara Es-Salud, using the Maslach Burnout Inventory Lima-2016 Questionnaire. We set out as a first response by way of Hypothesis: The level of work stress high, affects dentists who work in the Almenara EsSalud health care network according to the Maslach Burnout Inventory Lima 2016 Questionnaire. This study is of the Transversal Descriptive type, was carried out in the Almenara Es Salud Network, which currently has a registered population of 126,395 insured. The population of this study is constituted by dental surgeons. The sample was constituted by 50 care dentists who work in the external consultation services in rotating shifts. The type of sample was Non-probabilistic. The data collection techniques and instruments of the Maslach Burnout Inventory

Questionnaire were used since it is the most suitable for work stress and the Chi-square test was applied. As a result, dentists in 36% present average stress and the outstanding dimension is depersonalization with 20% of all dentist surgeons with medium to high stress levels. Arriving to the conclusion that of the total dentist surgeons to 56% present under stress in their dimension emotional exhaustion.

Key words: Tiredness-emotional, dentists, stress work, health.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **I.- PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

El ejercicio de la profesión del Cirujano Dentista es arduo, tenso e implica el deterioro físico, emocional y mental. Todos los procedimientos operatorios dentro del consultorio dental involucran un alto grado de atención y perfección por parte del dentista.

El Cirujano Dentista realiza su actividad generalmente aislado 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 al fin de lograr un acceso y una visibilidad óptica mayor. (1)

Según las estadísticas más recientes, México encabeza la lista de países con mayor tasa de estrés laboral, con cerca de un 40% de empleados afectados, mientras que en Europa la tasa media es del 28%. Para hacernos una idea de la magnitud de este problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral. La OMS ya define el estrés laboral como una "epidemia mundial" a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI. (2)

El estrés es un problema global importante que crece cada vez más y que afecta a todos los países y a todas las profesiones y categorías de trabajadores. Es cada vez más evidente que el estrés no atañe únicamente a los países industrializados, sino también a los países en desarrollo.

Con respecto a este tema, la Organización Mundial de la Salud sostiene que la depresión será una de las enfermedades más amenazantes de las próximas dos décadas. Un problema tan extendido supone un gran costo tanto para el individuo, al provocar incapacidad física y mental, como para las empresas y la sociedad, debido al bajo rendimiento, absentismo, gastos médicos que el estrés ocasiona. (3)

Estudios demuestran que, para clasificar los aspectos de vida de un odontólogo, que resultan relevantes, como área de estrés potencial se adoptaron categorías propuestas por Nuovodent 1991 a partir de una encuesta realizada entre profesionales de la odontología para así analizar factores generadores de estrés y sugerir directrices y realizar alguna modificación terapéutica. (4)

Por ello este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral como riesgo para la salud del cirujano dentista en su práctica profesional.

Por lo tanto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara - Es Salud, usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima-2016?

### **1.2 Formulación del problema:**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara - Es Salud, usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, Lima-2016?

### **1.3 Justificación de la investigación:**

El estrés laboral es un mal que va incrementando en la actualidad y esto repercute en la salud de los cirujanos dentistas que afecta gravemente su desempeño laboral.

Hoy, el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales

Es por eso mi deseo de aportar, a través de esta investigación a la comunidad odontológica, programas de promoción de salud ocupacional, brindándoles algunas herramientas necesarias para que estas ayuden a prevenir las consecuencias relacionadas a las posibles causas de estrés laboral a las que se exponen los cirujanos dentistas.

Pues, la exigencias y demandas de los servicios odontológicos nos obligan a que estos servicios, sean de calidad, por la alta competitividad, con un componente humano en su actuar esencialmente.

### **1.4 Objetivos:**

#### **1.4.1. Objetivo general:**

Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la Red Asistencial Almenara Es-Salud, usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima- 2016.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- 1.- Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud, usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima- 2016; según edad.
- 2.- Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud, usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima- 2016; según sexo.
- 3.- Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud, usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima- 2016; según estado civil.
- 4.-Determinar los niveles de estrés laboral en cirujanos dentistas de acuerdo al tiempo de servicio de la Red Asistencial Almenara - Es Salud, usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima 2016.
- 5.-Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas en su Dimensión cansancio emocional procedente de la red asistencial Almenara Es salud usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima-2016.
- 6.-Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas en su Dimensión Despersonalización procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima- 2016.
- 7.-Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas en su Dimensión Realización personal procedentes de la Red Asistencial Almenara Es-Salud usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima- 2016.

8.- Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas de acuerdo al Vínculo Laboral procedentes de la Red Asistencial Almenara EsSalud usando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima- 2016.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes

**Castañeda E, García J (2012)** realizaron un estudio observacional, descriptivo y transversal mediante el censo de personal odontológico de la zona metropolitana de Guadalajara, México y los que ejercen la práctica privada donde participan 135 de ellos. Se logró el 90% de respuesta. Se detectó una frecuencia de síndrome de desgaste (Burnout) en el 50.3% de ellos y se obtuvieron diferencias significativas en función a ser menores de 40 años de edad (5).

**Aguilera E, García J (2012)** realizaron un estudio observacional, descriptivo y transversal, mediante el censo del personal odontológico de la Zona Metropolitana de Guadalajara, México de la Universidad de Guadalajara y los que ejercen la práctica privada, donde participaron 135 de ellos aplicándoseles una ficha de identificación y el Maslach Burnout Se logró el 90,0 % de respuesta. Se detectó una frecuencia del síndrome de desgaste profesional (Burnout) en el 50,3 % de ellos. Se obtuvieron diferencias significativas en función a ser menor de 40 años de edad. Se observó la correlación negativa entre las subescalas agotamiento emocional y despersonalización y positiva entre la falta de realización personal en el trabajo. (6)

**Pozos B et. al (2011)** realizaron un trabajo de investigación observacional descriptivo y transversal el universo de estudio fue constituido por el total de dentistas de las Instituciones de Salud Pública, Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la Secretaría de Salud Jalisco (SSJ), el Desarrollo

Integral de la Familia (DIF), el Instituto de Servicios de Seguridad Social para los Trabajadores (ISSSTE) y la Universidad de Guadalajara (U G), con el objetivo de determinar la percepción del estrés y el inventario de síntomas del estrés en cirujanos dentistas dando como resultado el sexo femenino presento niveles alto de estrés crónico de un nivel socioeconómico bajo sin otro empleo como un posible daño para la salud que podría conllevar a un riesgo también a su seguridad laboral. (7)

**Robles R, Cáceres L (2010)** realizaron un estudio sobre una muestra aleatoria probabilística de 117 cirujanos dentistas que laboran en hospitales de las fuerzas armadas, seguro Social y Minsa de Lima y Callao entre marzo y abril del 2008, con el objetivo de determinar los niveles Síndrome. Para el estudio se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y una ficha de datos personales. Los resultados mostraron que el 44.6% de los cirujanos dentistas, presentan síndrome de Burnout en nivel severo (8).

**Ismael S, Domínguez D (2009)** realizaron un estudio transversal en una muestra final de 156 médicos (muestra total de 250 médicos) se aplicó el Maslach Burnout Inventory y un cuestionario de elaboración propia. En los resultados mostraron la oportunidad de padecer cansancio emocional se asocia de forma significativa ( $p < 0,05$ ) (9).

**Bedoya A et al (2008)** realizaron un trabajo de investigación observacional descriptiva y de corte transversal en dos Centros Hospitalarios, 30 del Hospital Central FAP y 30 del Centro Médico Naval de Lima, evaluando a 60

cirujanos dentistas. Se utilizó la ficha técnica del INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH, dando como resultado que en ambos centros hospitalarios fue similar y el 25% presentó baja realización. (10)

**T. Brake J y col (2008)** realizaron un estudio entre dos muestras independientes, representativas de dentistas ( $n = 493$  y  $497$ , respectivamente). Por otra parte, los resultados se compararon con los de otros profesionales de la salud que ejercen de forma independiente (es decir, médicos generales y fisioterapeutas). Además, el porcentaje de dentistas que están en riesgo de agotamiento se comparan en las muestras de 1997, 2000, y 2001. Las correlaciones entre el agotamiento emocional y despersonalización subescalas entre los dentistas eran superiores a los encontrados en otros lugares. Además, se encontraron un aumento considerable en el riesgo de agotamiento desde 1997. (11)

**Martínez A y col (2008)** realizaron un estudio para determinar la presencia del síndrome de "Burnout" y patrones de personalidad característicos de los estudiantes y profesores de los tres programas graduados en Odontología de la Universidad de Barcelona: Departamento de Cirugía Oral e Implantología, Departamento de Ortodoncia y Departamento de Odontología Integrada. Los cirujanos orales constituyeron el grupo de alto nivel "Burnout". El perfil de un individuo con una propensión a "quemar" es un solo hombre, con una edad media de 27 años, es decir, en los primeros años del programa de grado y que combina los estudios con 30 horas de práctica clínica y / u otros trabajos ( $p < 0,05$ ). Narcisista y bordelinde son los tipos de

personalidad que se encuentran con mayor frecuencia en las personas que presentan el síndrome de "Burnout" ( $p < 0,05$ ) (12).

**Albanesi S, Sonia T, Nassetta J (2006)** realizaron un estudio con el objetivo de investigar el Síndrome de Burnout en dos grupos de sujetos: odontólogos y estudiantes del último año de la carrera de odontología. Se tomó una muestra de 82 sujetos; 42 odontólogos y 40 estudiantes de odontología de la Universidad Nacional de Córdoba. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1986). Los resultados mostraron que ponen de manifiesto que los estudiantes del último año de la carrera de odontología, presentan puntuaciones más elevadas en los factores; cansancio emocional y despersonalización de dicho cuestionario. En los odontólogos se detectó mayor realización personal en su trabajo. (13).

**Presta A. y Col. (2006)** La Universidad Nacional Autónoma de México realizaron un trabajo de investigación de tipo descriptivo de corte transversal analizando los factores que se relacionan al estrés del día a día para ello se utilizó un cuestionario de autoadministración conteniendo preguntas relativa al trabajo; realizadas en 76 cirujanos dentistas dando como resultado el porcentaje más alto para el sexo femenino con respecto al masculino en cuanto a rutina de trabajo. (14)

**Díaz R y col (2006)** realizaron un trabajo de investigación que consiste en determinar la frecuencia del síndrome de desgaste emocional o de Burnout en un grupo de 156 odontólogos del Distrito Federal de la ciudad de México.

Encontrándose evidencia de que algunos odontólogos sufren altos niveles de estrés relacionados con su trabajo, en donde las variables relacionadas con su estado civil, nivel de escolaridad, tiempo de antigüedad en el trabajo tuvieron una correlación positiva con el síndrome de Burnout. Según el cuestionario general de salud se encuentra 31 probables casos, es decir personas que reportaron síntomas suficientes para necesitar apoyo terapéutico, siendo el sexo femenino el más afectado. Con el inventario de Burnout se detectaron 42 personas (26.92%) con nivel bajo, 76 (48.72%) con nivel medio y 38 (24.36%) con nivel alto de estrés. En la cédula de eventos recientes se detectaron 25 odontólogos (16.03%) con nivel bajo, 84 (53.85%) con nivel medio y 47 (30.13%) con nivel alto de estrés. (15)

**Gonzalo R. Col (2003)** Realizaron un trabajo de investigación de tipo descriptivo, se evaluaron 100 cirujanos dentistas inscritos en el colegio de Cirujanos Dentistas de Chile La selección fue mediante muestreo aleatorio sistemático, se utilizó el software SSPS. Para la comparación de las distintas variables estudiadas según sexo utilizaron el test-t no pareado. Para la comparación por rango etáreo utilizaron la prueba ANOVA. Se evaluó el estado de salud mental, satisfacción laboral y estrés en la población de cirujanos dentistas de la Región Metropolitana. Dando como resultado del total de dentistas participantes, un 22% mostró niveles de ansiedad límite o alto y un 11% se ubicó en los mismos niveles de depresión (tabla 2). El grupo etáreo 50-59 años fue el que presentó un mayor porcentaje de sujetos con signos de ansiedad mórbida (30,4%). Respecto a la predilección por sexo se pudo observar que las mujeres eran mayoritariamente las que

presentaban un mayor porcentaje de sujetos con ansiedad (31,1%) ( $p < 0.05$ ),  
(16)

**Olivera J (2001)** realizó un estudio donde investigó el nivel de Burnout en relación con los tres factores del síndrome en una muestra de 169 dentistas en Porto Alegre, RS, utilizando un cuestionario de auto-aplicación, el Maslach Burnout Inventory (MBI) quien fue llevado a los profesionales en su lugar de trabajo. Se encontró que los Cirujanos dentista tenían bajos niveles de agotamiento emocional y despersonalización y baja por falta de realización personal. Se detectó alta tasa global del síndrome de Burnout. La situación laboral variable se asoció significativamente con subescalas MBI, lo que sugiere que las características de la estructura de organización del trabajo son más importantes para explicar el síndrome de Burnout que las variables personales. (17)

**Flores L (2000)** realizó un estudio descriptivo en la clínica odontológica infantil de Bogotá (COIB), con el objetivo de evaluar niveles de estrés, analizando las principales áreas vitales o situaciones personales en las que se producen los más importantes eventos estresantes, analizaron los factores que determinan o se asocian a esos niveles, sugirieron directrices para el diseño de un programa de intervención para la modificación del estrés. En los resultados se mostraron el análisis del potencial estresogeno por áreas de eventos pone en evidencia que los factores personales, tomados globalmente, causan el mayor impacto, superior al de los aspectos laborales (18).

**Oasborne D, Croucher R (1994)** realizaron un estudio que se llevó a cabo durante enero a junio de 1992 y evaluar los niveles de Burnout, utilizando el Maslach Burnout Inventory, en tres muestras de PIB británicos reclutados en el sureste de Inglaterra. Fueron devueltos Un total de 440 dentistas fueron encuestados y 340 respuestas utilizables. Había altos niveles de Burnout en los dentistas británicos. Una serie de variables demográficas relacionadas con el estado civil, nivel de educación, el tiempo desde la calificación, el número de dentistas en la práctica, el número de días por semana que pasamos en la práctica y la proporción de trabajo NHS / privada emprendida fueron identificados como asociados con algunos aspectos del síndrome de Burnout. (19)

## **2.2 BASE TEÓRICA.**

### **2.2.1 Estrés CIE 10 (Z73.3)**

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

El término estrés deriva del griego "STRINGERE" que significa provocar tensión, y fue bautizado por primera vez en el idioma inglés durante el siglo XIV con el propósito de describir opresión, adversidad, y dificultad, de acuerdo con el diccionario Oxford de la lengua inglesa (1933), aún mucho antes de que se le diera una definición científica en el campo de la física y la ingeniería.

El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. Relacionado con el estrés laboral, aparece el

Síndrome de Burnout o "estar quemado". Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés. (20)

### **2.2.2 Antecedentes históricos**

Hinkle, 1973. Durante el siglo pasado, su uso común vario para connotar presión, fuerza, tirantes o sobre esfuerzo aplicado sobre un objeto material o persona. Este último concepto, el cual implica un "organismo u objeto bajo estado de presión por fuerzas externas, tratando de mantener su unidad y retornar a su estado original "fue llevado más tarde al campo de las ciencias biológicas y médicas. (20)

Hans Selye (1907-1982) decía que el Estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga".

Llega él a esta definición cuando luego de experimentar para descubrir una nueva hormona sexual, inyecta extractos de ovarios de ganado a ratas para observar los cambios que no se pudieran atribuir a las hormonas ya conocidas.

Se encontró entonces con los cambios ya por todos conocidos:

- Hipertrofia del córtex de la glándula suprarrenal
- Atrofia de timo, bazo y ganglios linfáticos.
- Hemorragias y úlceras profundas en estómago y parte superior del intestino.

Observó que cada cambio era interdependiente del otro y el conjunto formaba un síndrome bien definido, al que denominó Síndrome General de Adaptación. (S.G.A.) (1936) ya que pronto descubrió que todas las

sustancias tóxicas, cualquiera fuera su origen, producían la misma respuesta; incluso el frío, calor, infección, traumatismo, hemorragia, factores emocionales, etc.; a los que finalmente en 1950 denominó estresores.

Los estudios del fisiólogo francés Claude Bernard en la segunda parte del siglo XIX tuvieron un impacto significativo en la evolución del concepto de estrés. Bernard (1867) sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno, aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.

Aquí llegamos a un concepto clave, "la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente".

No cabe duda que lo que distingue y caracteriza la vida y al ser vivo es la facultad de adaptación al cambio.

Parece ser la afirmación de Bernard uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias provocadas por la ruptura del equilibrio en el organismo, o sea de someter a éste al estrés.

Cannon en 1922 propuso el término homeostasia (del griego homoios, similar y stasis, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos. En 1939 adopta el término estrés, y se refirió a los "niveles críticos de estrés", los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos.

Cannon insistió en especial sobre la estimulación del Sistema Nervioso y en la descarga de Adrenalina por las Glándulas médula suprarrenal que se produce cuando hay agresiones, ya que este proceso autónomo provoca a

su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. Son éstas quizás las referencias más importantes en las cuales se basa Selye para sus experiencias y la evolución de sus estudios con respecto al Síndrome General de Adaptación y su enorme repercusión en los diferentes órganos de los seres humanos, como así también de los animales. (21)

En base a las especulaciones acerca de los efectos del estrés sobre la salud a inicios del presente siglo, William Osler, conocido médico británico, generalizó equivalencias entre “estrés” y “sobre esfuerzo” así también “trabajo fuerte” y “preocupación”, indicando a la vez que estas condiciones facilitaban el desarrollo de enfermedades cardiovasculares. En base a sus observaciones en un grupo de 20 médicos quienes sufrían alguna angina pectoral, Osler llegó a la conclusión de que estos médicos estaban completamente absorbidos “en la incesante rueda de la práctica médica, y que en cada uno de estos hombres había un factor adicional de preocupación.” (20)

La odontología es una de las más desgastantes profesiones y los factores desencadenantes del estrés están íntimamente unidos a esta práctica, lo que acarrea diversos daños a la salud del profesional. Estos estresores provenientes del ambiente de trabajo son los llamados factores ambientales como; ruido, iluminación, temperatura y factores organizacionales como el ritmo de producción, la naturaleza de las tareas, las presiones del tiempo entre otras. El gran desgaste físico y psicológico, la rutina, la administración del consultorio, la soledad y los pacientes ansiosos y no colaboradores están entre los factores desencadenantes del estrés en la práctica odontológica.

Las consecuencias son: cansancio, irritación, impaciencia, dificultad de concentración, desánimo, lo que ciertamente irá a perjudicar el desempeño profesional. (22)

#### **2.2.2.1 Efectos del estrés.**

**Efectos emocionales:** Ansiedad, Agresión, Apatía, Aburrimiento, Depresión, Fatiga, Sentimientos de culpa, Vergüenza, Irritabilidad, Mal genio, Tristeza, Baja autoestima, Tensión, Nerviosismo, Soledad

**Efectos sobre el pensamiento:** Incapacidad para tomar decisiones, Incapacidad para concentrarse, Olvidos frecuentes, Hipersensibilidad a la crítica, Bloqueos mentales.

**Efectos sobre nuestro comportamiento:** Predisposición a accidentes, consumo de drogas, Explosiones emocionales, Comer en exceso, Falta de apetito, Beber y fumar en exceso, Excitabilidad, Conductas impulsivas, Alteraciones en el habla, risas nerviosas, Incapacidad de descansar, Temblores.

**Efectos sobre el trabajo:** Ausentismo, Relaciones laborales pobres, Altas tasas de cambio de trabajo, Mal clima en la organización, Antagonismo con el trabajo, Falta de satisfacción con el desempeño del empleo, Mala productividad. (23)

#### **2.2.2.2 Tipos de Estrés y sus Características Según sus Efectos:**

Eutrés (estrés positivo) y Distrés (estrés negativo). Santos, al respecto señala que:

**EL EUTRES**, es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida. El organismo responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, su función principal: proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas las capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea.

El organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras. En el contexto laboral, sería la situación ideal de equilibrio, el estrés positivo, el que se presenta cuando se reacciona de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, el que permite resolver de forma objetiva las dificultades que se presentan en la vida y, de esta forma, desarrollar capacidades y destrezas.

Características según sus efectos:

- Activación adaptativa que conduce a las metas
- Percepción de reto
- Tensión necesaria
- Estimula actividad
- Mejora capacidades y habilidades
- Vida atractiva
- Percepción placentera
- Produce equilibrio, bienestar y progreso

**DISTRES**: Es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real. Cuando el organismo no responde de forma suficiente a los estresores o responde

de forma exagerada, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas y superan la capacidad de resistencia y de adaptación de la persona se presenta el estrés perjudicial. Esta activación no es adaptativa, no conduce a las metas y, por tanto, es necesario neutralizarla a través de estrategias de autocontrol se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo y puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales; la respuesta excesiva reduce la capacidad de atención, decisión y acción, y perjudica las relaciones con los demás, al modificar el estado de ánimo

Características según sus efectos:

- Activación no adaptativa
- Percepción de amenaza
- Desequilibrio demanda-recursos
- La respuesta es inadecuada
- Impide resolver los conflictos
- Produce patología
- Las consecuencias pueden ser graves
- No produce progreso (24) (26)

### **2.2.2.3 Tipos de estrés Laboral**

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

**El episódico:** Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo

de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

**El crónico:** Es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá. Se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos circadianos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes

### **2.2.3 Componentes del estrés**

El estrés tiene dos componentes básicos:

- Los agentes estresantes o estresores.
- La respuesta al estrés.

Los llamados agentes estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos. (24)

### **2.2.4 Fases del estrés**

**Fase de Alarma:** Reacción natural del organismo frente a un factor estresante. Éste se prepara para hacer frente a lo que considera una

agresión externa que exige un esfuerzo. Se libera adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como:

- Movilización de las defensas del organismo
- Aumento de la frecuencia cardíaca
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos
- Redistribución de la sangre, que abandona la piel para acudir a músculos, cerebro y corazón.
- Aumenta la capacidad respiratoria
- Se produce dilatación de las pupilas
- Aumenta la coagulación de la sangre
- Aumenta el número de linfocitos (defensas)

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Una vez que el estímulo desaparece, el sistema nervioso se restablece y retorna a su condición normal.

Esta reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse. Es una fase de corta duración.

**Fase de Resistencia:** Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento, el cuerpo se estabiliza y los síntomas se reducen cuando la situación empieza a estar bajo control. La duración de esta fase puede ser variable dependiendo de la resistencia al estrés de la persona en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales, si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, y alcanza una

gran intensidad y el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo aparece la fase de agotamiento.

**Fase de Agotamiento:** Se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos en la que el organismo ya no puede resistir las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se produce de modo repetitivo y prolongado. El individuo entra en un estado que puede desembocar en alteraciones graves. Fig. 1 (25) (26) (27)

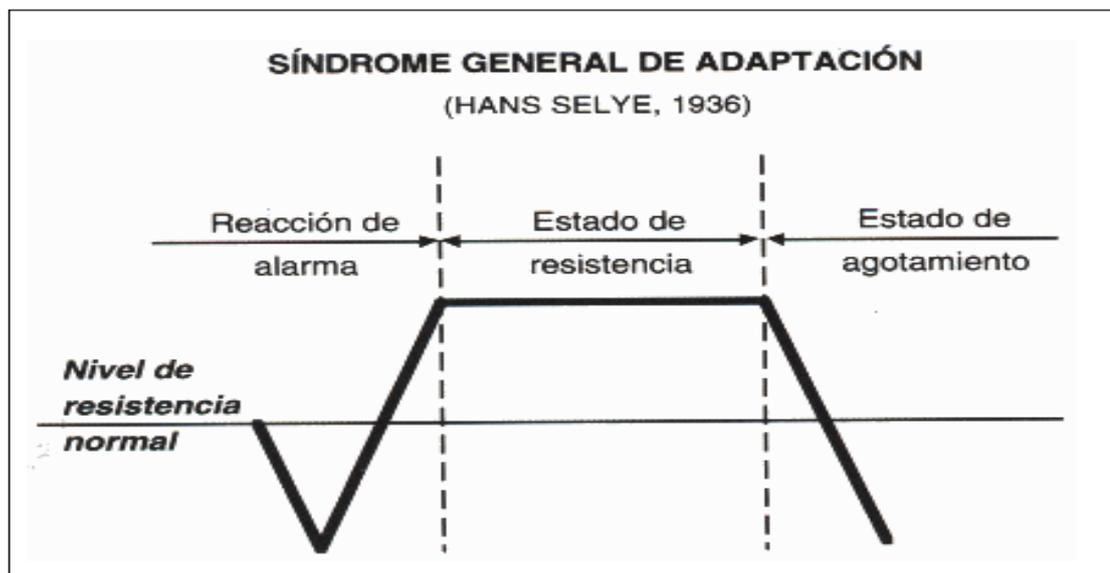


Figura 1. Fases del estrés. Fuente: Melgosa, 1999.

### 2.2.5 Estrés laboral CIE10 F43.2

Para la OIT, el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, que perjudica a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”. Para la Health and Safety Commission es la reacción de las personas a presiones excesivas. Para el National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), son las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen

cuando las exigencias del trabajo no corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. La mayoría de los autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un trabajador cuando se ve sometido a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ellos. Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y, por lo general, van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés. (26) (29)

### **2.2.6 Fuentes Potenciales del estrés laboral**

Según el Modelo e Cooper y Payne existen 3 categorías de fuentes potenciales de estrés:

**1.- Factores Ambientales:** de mayor incidencia en los empleados de una organización están:

- **La incertidumbre económica:** ante cambios en las políticas económicas provoca desconcierto e inseguridad económica y causa angustia en el individuo. El incremento en la tasa de suicidios entre los habitantes de E.U.A. En el Perú esta situación se está dando actualmente, las recesiones menores también aumentan los grados de estrés. La crisis económica por lo general va acompañada del desempleo, despidos temporales. Recortes salariales. Semanas laborales más cortas y demás.
- **Las incertidumbres políticas:** por cambios en los sistemas y amenazas políticas provocan tensiones. No suele ocasionar estrés a

los pobladores de países como Canadá o Francia, pero Argentina o del Oriente medio. Esto se debe a que los primeros tienen regímenes políticos estables donde los cambios se suelen dar de manera ordenada. Sin embargo. Las amenazas y los cambios políticos incluso en países estables pueden provocar estrés.

- **La incertidumbre tecnológica:** innovaciones y automatización constituyen una amenaza para las personas que presentan tensión por no poseer las habilidades o experiencias necesarias. La incertidumbre tecnológica es el tercer tipo de factor del entorno que puede producir estrés. Las computadoras, la robótica, la automatización y otras formas de innovación tecnológica representan una amenaza para muchas personas que pueden provocarles estrés.

**2.- Factores Organizacionales:** se clasifican estos factores en base a las tareas, al papel, las demandas interpersonales, la estructura y el liderazgo organizacional y la etapa de la vida de la organización.

- **Las demandas de la Tarea:** son factores relacionados al trabajo de una persona, y hace referencia al diseño del trabajo individual como: la autonomía, variedad de actividades, grado de automatización, las condiciones laborales y la distribución física del espacio. Cuanto mayor sea la interdependencia entre las actividades de una persona y las actividades de otras, mayor será el estrés potencial. Por otra parte la autonomía tiende a reducir el estrés. Mientras que factores como la Temperatura, el ruido u otras condiciones físico-ambientales son adversos pueden aumentar la ansiedad, de igual modo lo es para las

personas que trabajan en espacios sobresaturados o en un lugar visible donde las interrupciones son constantes.

- **Demandas del Papel:** Se refieren a las presiones que sufre una persona en función a su rol particular en la organización. Los conflictos de roles provocan expectativas difíciles de conciliar o satisfacer, ya que la sobrecarga de tareas y la falta de claridad en la definición de las funciones que comprende cada puesto, provocan conflictos con las expectativas del empleado el desconocimiento de rol que va a desempeñar.
- **Demandas Interpersonales:** Son presiones debidas a la falta de respaldo social y las malas relaciones interpersonales, que pueden causar estrés, sobre todo en empleados que tienen muchas necesidades sociales.
- **La estructura organizacional:** Define las diferencias jerárquicas existentes en la organización, las reglas y normas, así como el nivel de toma de decisiones. El exceso de reglamentos y la falta de participación en decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuente de estrés.
- **El liderazgo organizacional:** representa el estilo administrativo de los ejecutivos de la organización. Algunos crean una cultura de tensión, temor y ansiedad, mediante el establecimiento de metas inalcanzables a corto plazo, excesivo control y despido de empleados que no se esfuerzan según lo esperado por la organización.
- **Etapas de la vida de la organización:** las organizaciones pasan por un ciclo, durante el cual, se constituyen, crecen, maduran y declinan.

La etapa de la vida de la organización genera en los empleados diferentes presiones, de ahí que las etapas de constitución y declive son muy estresantes, siendo usual que la primera sea tenga mucha emoción e incertidumbre mientras que la segunda requiere recortes, despidos y toda una serie de incertidumbres. El estrés es menor en la etapa de madurez, debido al equilibrio del que goza la empresa cuando ya está asentada y posee un mercado.

### **3.- Factores Individuales:**

Las experiencias y problemas que afectan a las personas durante las horas que no trabaja pueden influir negativamente en el trabajo, entre estos factores están los problemas familiares, económicas, personales y las características inherentes a la personalidad.

- **Los problemas familiares:** las personas conceden gran valor a la familia y a las relaciones personales, es por ello que los problemas conyugales, la ruptura de una relación y los problemas de disciplina con los hijos son ejemplos de estresores que afectan a los trabajadores y que resultan muy difíciles de ser olvidados en el centro de trabajo.
- **Los problemas económicos:** las dificultades económicas que afectan a las personas representan otra serie de problemas que generan estrés a los empleados y distraen su atención en el trabajo. Sea cual fuere el nivel de ingreso, las personas que ganan mucho parecen tener tantos problemas con su economía como quienes ganan regular o poco. En general hay personas que administran mal

su dinero o que tienen necesidades y estilos de vida que exceden su nivel de ingresos.

- **La personalidad:** es un conjunto de hábitos expectativas y motivaciones adquiridas a lo largo del desarrollo del individuo y que conforman un patrón típico de comportamiento el cual influye en el nivel de susceptibilidad al estrés, la personalidad explica el que algunos individuos podrían tener una tendencia a acentuar los aspectos negativos de la vida en general y del trabajo en particular, de modo que se cree entonces que un factor individual importante que influye en el estrés sería la disposición básica de una persona, es decir la personalidad (Solf, 1990).

Dentro de los factores individuales existe un grupo de características propias de cada persona que para algunos autores son determinantes para enfrentar exitosamente el estrés o dejarse vencer por él, las cuales se conocen como diferencias individuales o variables mediadoras.

### **Diferencias Individuales**

Algunas personas prosperan en situaciones estresantes, mientras que otras sucumben a su peso. Esto se debe a las diferencias individuales que moderan la relación entre los posibles estresores y el estrés experimentado. Se han encontrado variables moderadoras importantes como la percepción, la experiencia laboral, el respaldo social, el punto de control y personalidad tipo "A".

- **La Percepción:** la gente reacciona en función a la realidad que ve o que percibe, de modo que la percepción modera la relación entre una

situación posible de estrés y la reacción del empleado frente a ella. Por ejemplo, una persona siente temor de perder el trabajo porque en la empresa están despidiendo personal, mientras otra, percibe la misma situación como un reto ante la oportunidad de recibir una buena liquidación e instalar su propio negocio.

- **La experiencia Laboral:** Usualmente, las personas con mayor experiencia desarrollan mayores recursos para manejar el estrés y adaptarse a las situaciones que lo generan, debido a su trayectoria de enfrentamiento de problemas y a su amplio repertorio de enfrentar situaciones laborales complejas.
- **El Respaldo Social:** El respaldo social como relaciones positivas con los colegas y jefes pueden amortiguar el impacto del estrés, está comprobado que las personas que trabajan en un entorno social de calidez, cordialidad, respeto y simpatía, están más relajadas, son más optimistas y pueden tener mayor soporte para enfrentar los estresores.
- **El Punto de Control:** se refiere a lo que piensan las personas respecto al grado de control que ejercen sobre sus vidas y sobre lo que les sucede sea positivo o negativo. De modo que hay un grupo de personas que se sienten dueñas de su destino, de su éxito profesional y personal o de su fracaso, miran la vida como un despliegue de capacidades que pueden controlar otro grupo de personas creen que la vida escapa de su control, que depende del azar, del destino de otras personas y, en general de factores externos. De manera que las personas con Punto de Control interno creen que su empleo provoca

menos estrés, controlan su vida y enfrentan los retos, en tanto quienes creen en el Punto de Control Externo, probablemente son más pasivos y están a la defensiva, en lugar de actuar para reducir el estrés cederán, y finalmente pueden padecerlo (Robbins, 1991).

- **Personalidad Tipo “A”:** Este tipo de personalidad es característica de individuos adictos al trabajo, que tienden a asumir responsabilidades propias y ajenas con una agenda muy recargada, suelen tener prisa y ser impacientes, además son muy competitivos. Los investigadores pensaban que era más probable que los trabajadores con personalidad de tipo A experimentaran estrés dentro y fuera del trabajo, ya que corrían mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares y otras consecuencias, fisiológicas y psicológicas, sin embargo en recientes descubrimientos, al analizar los componentes de la conducta de tipo A, se ha visto que solo la hostilidad y la ira asociadas a este tipo de personalidad se relacionaban con males cardíacos, la persona que siempre está enojada es suspicaz y desconfiada es quien corre este riesgo. Por tanto, el que una persona sea adicta al trabajo, siempre tenga prisa y sea impaciente y competitiva no significa que tenga más probabilidad de padecer cardiopatías u otra consecuencia negativa del estrés. (25)  
(26) (32)

### **2.2.7 Causas del Estrés Laboral**

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”.

Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

### **Peligros relacionados con el estrés.**

- Características del trabajo:

#### **Características del puesto**

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

## **Volumen y ritmo del trabajo**

- Exceso o escases de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

## **Horarios de trabajo**

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos.
- Participación y control
- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

## **Contexto laboral:**

- Perspectivas profesionales, estatus y salario
- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.

- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

### **Papel en la entidad**

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

### **Relaciones interpersonales**

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

### **Cultura institucional**

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.

- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

### **Relación entre la vida familiar y la vida laboral**

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

(26) (36)

### **2.2.8 Síntomas y Efectos del Estrés Laboral**

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: (Cano, 2002)

1. A nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación,
- Temor,
- Inseguridad,
- Dificultad para decidir,
- Miedo,
- Pensamientos negativos sobre uno mismo,
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,

- Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- Temor a la pérdida del control,
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico:

- Sudoración,
- Tensión muscular,
- Palpitaciones,
- Taquicardia,
- Temblor,
- Molestias en el estómago,
- Otras molestias gástricas,
- Dificultades respiratorias,
- Sequedad de boca,
- Dificultades para tragar,
- Dolores de cabeza,
- Mareo,
- Náuseas,
- Tiritar, etc.

3. A nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas,
- Fumar, comer o beber en exceso,
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- Tartamudear,
- Llorar,

- Quedarse paralizado, etc.

Banchs, González & Morera, 1997, El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente mantenerlas bajo control. (24) (26)

### **2.2.9 Consecuencias del estrés laboral**

El estrés es el fracaso del intento de adaptación del hombre con el entorno que le rodea; como consecuencia y en relación con las características psicofísicas de cada persona, se determinarán la aparición rápida o tardía de los síntomas de estrés.

Generalmente se trata de disfunciones que son potencialmente peligrosas afectando a la práctica totalidad de órganos de nuestro organismo.

#### **a) Alteraciones digestivas**

- Úlcera de estómago.
- Colon irritable.
- Dispepsia funcional.
- Colitis ulcerosa.
- Aerofagia.

#### **b) Alteraciones respiratorias**

- Hiperventilación.
- Disnea.
- Asma psicógena.
- Sensación de ahogo.

#### **c) Alteraciones nerviosas**

- Pérdida de memoria.

- Cefaleas.
- Insomnio.
- Astenia.
- Ansiedad.
- Cambios de humor.
- Aumento de consumo de drogas sociales.
- Depresión.

**d) Alteraciones sexuales**

- Impotencia.
- Eyaculación precoz.
- Vaginismo.
- Alteraciones de la libido.
- Dispareunia.

**e) Alteraciones dermatológicas**

- Prurito.
- Eczema
- Hipersudoración.
- Alopecia.
- Dermatitis atípica.

**f) Alteraciones musculares**

- Calambres.
- Contracturas.
- Rigidez.
- Hiperreflexia.
- Hiporreflexia.

- Dolor muscular.

#### **g) Alteraciones cardiovasculares**

- Taquicardia.
- Extrasístoles.
- HTA.
- Dolor precordial.
- Aceleración de la arteriosclerosis.
- Angina de pecho.
- Infarto de miocardio.

#### **h) Alteraciones inmunológicas**

- Infecciones frecuentes.
- Herpes.

#### **i) Alteraciones Psicológicas**

- Preocupación excesiva.
- Falta de concentración.
- Falta de control.
- Desorientación.
- Olvidos frecuentes.
- Consumo de fármacos.
- Bloqueos mentales.
- Hipersensibilidad a las críticas.
- Incapacidad de decisión.
- Trastornos del sueño.
- Trastornos en la alimentación.
- Adicción a las drogas.

- Miedos.
- Fobias.
- Suicidios.
- Trastornos afectivos.
- Cambios de personalidad

**Estas alteraciones psicológicas podrían dar lugar a las siguientes**

**alteraciones de *conducta*:**

- Temblores.
- Tartamudeo.
- Hablar rápido.
- Imprecisión para expresarse.
- Falta de apetito.
- Bostezos frecuentes.
- Conductas impulsivas.
- Comer excesivamente.
- Risa nerviosa.
- Precipitaciones a la hora de actuar.
- Deterioro familiar.
- Deterioro de la amistad.

### **Consecuencias para la Empresa**

Los efectos negativos citados, también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado absentismo
- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Dificultades de relación
- Mediocre calidad de productos y servicios.

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos la suma de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación proporcionando un estrés positivo.

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían:

- Disminución de la calidad
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Aumento del absentismo.
- Pérdida de la identificación en los objetivos de la empresa u organización.

- Deterioro de la relación con mandos y compañeros.
- Incremento de la indiferencia hacia el resultado del trabajo.
- Disminución del rendimiento en el trabajo con retrasos de los trabajos habituales. (32) (26) (37)

### **2.2.10 Prevención del Estrés Laboral**

El estrés laboral se puede y se debe prevenir. Los riesgos no siempre se pueden evitar, pero siempre se debe actuar preventivamente sobre ellos antes de que se manifiesten. La prevención primaria. Se puede intervenir sobre la persona que lo sufre, sobre la organización en la que se desarrolla y sobre la sociedad en la que se vive.

**Prevención Primaria:** Reducción de estrés a través de:

- Ergonomía.
- Definición del puesto de trabajo y diseño ambiental.
- Perfeccionamiento de la organización y de la gestión.

**Prevención Secundaria:**

- Reducción del estrés a través de capacitación de los trabajadores.

**Prevención Terciaria:** Reducción de los efectos del estrés a través de:

- Desarrollo de Sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional.

El Instituto de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU (N.I.O.S.H.) basándose en experiencias recomendaciones suecas, holandesas y de otros países, establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

Horario de trabajo, participación/control, carga de trabajo, contenido, papeles (definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo deben de huir de la ambigüedad), entorno social, futuro.

Facilitar y promover el desarrollo personal y profesional de cada uno de los integrantes de la organización embarca al grupo en un camino de futuro, de crecimiento. La falta de desarrollo empequeñece y lleva a la anestesia emocional y la pérdida de capacidades laborales. La falta de desarrollo lleva directamente a la patología asociada al estrés laboral. Los gerentes, supervisores y todos los empleados deben compartir valores y estilos básicos de funcionamiento, especialmente el respeto por la dignidad de todas las personas. De esta forma, se deben evitar conductas irrespetuosas, hirientes y excluyentes.

La Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, aporta otra serie de recomendaciones como:

- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para controlar los factores de riesgo psicosocial.
- Controlar los cambios en la situación de trabajo, en la salud de los trabajadores y en su interrelación.
- Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.

- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulaciones de decisiones, las funciones de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores. (26) (36)

### **2.2.11 Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout que traducido al castellano significa “estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto”, fue definido por primera vez como "un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía", refiriéndose a los profesionales denominados de "ayuda" cuya actividad va dirigida hacia otras personas.

Concretamente, hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante, directa e intensa con otras personas, máxime cuando estos son los beneficiarios del trabajo (profesores, trabajadores sociales, médicos, enfermeros, policías), aunque no queda restringido únicamente a los profesionales de los servicios humanos.

Su origen se basa en cómo estos individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis. Es considerado una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente

agotado. Así pues; el síndrome de estar quemado constituye una respuesta emocional que sitúa a los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes.

Este fenómeno posee tres dimensiones fundamentales:

- **El cansancio emocional**, se refiere a la pérdida o desgaste de recursos emocionales. Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, y que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos.
- **La despersonalización o deshumanización**, consiste en el desarrollo de actitudes negativas, cínicas e insensibles hacia receptores como pueden ser pacientes, clientes, compañeros, etc. Se manifiesta por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo.
- **La falta de realización personal o incompetencia personal**; consiste en evaluar el propio trabajo y a uno mismo de forma negativa, que se traduce en una baja productividad, incapacidad para soportar presión y una pobre autoestima. (27)

### **2.3.- Hipótesis**

El nivel de estrés laboral alto, afecta a cirujanos dentistas que trabajan en la red asistencial Almenara Essalud según el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory Lima - 2016.

### **2.4.- Variables e indicadores**

- Estrés laboral

### 2.4.1.- Variables de control

- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Tiempo de servicio

VARIABLE	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	DIMENSIÓN	VALOR
Nivel de estrés laboral	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	Cualitativo	Ordinal	Agotamiento emocional	Bajo Menor de 19  Medio 19 a 26  Alto Mayor a 27
		Cualitativo	Ordinal	Despersonalización	Bajo Menor de 6  Medio De 6 a 9  Alto Mayor a 10
		Cualitativo	Ordinal	Realización personal en el trabajo	Bajo Menos de 31  Medio De 31 a 38  Alto Mayor de 39
Variable de control					
Edad	Fenotipo del paciente	Cuantitativo	razón		De 25 a 40 años De 41 a 55 años De 56 a 70 años
Sexo	Documento de identidad	Cualitativo	nominal		Masculino femenino
Estado civil	Documento de identidad	Cualitativo	nominal		Soltero Casado Conviviente Divorciado
Tiempo de servicio	Años transcurridos desde que ingreso	Nominal	nominal		1-12 años 13-23 años 24-34 años

## 2.5 Definición operacional de términos

### Definición Conceptual. -

- **Estrés Laboral.** - Sensación de incapacidad para asumir los retos que presenta la vida cotidiana, es decir que el entorno rebasa tus posibilidades de respuesta, lo que te causa una serie de reacciones de tipo fisiológico, cognitivo y psicomotor. (26)

**Definición Operativa.** - Definimos al estrés laboral como la variable dependiente, la cual se mide por un cuestionario de Maslach Burnout, tiene niveles bajo, medio, alto y haremos cruzar esta información con otras variables como son el número de horas trabajadas para medir el grado de influencia sobre la variable.

- **Experiencia laboral.** - Hace referencia al conjunto de conocimientos y aptitudes que un individuo o grupo de personas ha adquirido a partir de realizar una actividad profesional en un transcurso de tiempo determinado. (38)
- **Definición Operativa.** - En este caso la experiencia laboral es una característica de las personas que suelen tener estrés laboral, en este estudio la experiencia laboral la estamos midiendo con el tiempo de servicio.
- **Sexo.** - Se refiere a aquella condición de tipo orgánica que diferencia al macho de la hembra, al hombre de la mujer. Se le aplicara la prueba de chi cuadrado. (38)
- **Definición Operativa.** - El sexo es una clasificación innata de la persona, definimos al sexo como masculino o femenino, en este estudio estamos

separando la cantidad de cada sexo en dos grupos porcentuales y con relación al estrés laboral.

- **Edad.** - Es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo. Se le aplicara la prueba de chi cuadrado para medir la relación con el estrés laboral. (38)
- **Definición Operativa.** - La edad es el rango de clasificación de la persona por sus años vividos en el momento del estudio, está clasificado en tres grupos de 25 a 40 años, de 41 a 55 años y 56 a 70 años y su relación al nivel de estrés laboral de las personas objeto de estudio. Se le aplicara la prueba de chi cuadrado.
- **Estado Civil.** - Se entiende por estado civil la condición particular que caracteriza a una persona en lo que hace a sus vínculos personales con individuos de otro sexo o de su mismo sexo. (39)

**Definición Operativa.** - El estado civil en este estudio está clasificado en cuatro grupos sociales de acuerdo al tipo de constitución familiar de cada persona objeto de estudio, en este caso es soltero/a, casado/a, conviviente y/o a divorciado/a y la relación que estos tienen con el estrés laboral. Se le aplicara la prueba de chi cuadrado.

### **CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo de investigación.**

El presente estudio es de tipo DESCRIPTIVO – TRANSVERSAL.

### **3.2 Ámbito de la investigación**

El estudio se llevará a cabo en la Red Almenara Es Salud que actualmente tiene una población adscrita de 126,395 asegurados. Cuenta con trabajadores laborando en distintas áreas, entre ellos, 50 odontólogos cuya dependencia laboral esta distribuidos entre contratados y nombrados, otros con contrato temporal (CAS) siendo estos últimos 7 odontólogos.

En los hospitales dependientes de la Red Almenara se presta servicios asistenciales, en Consulta Externa, Hospitalización, emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Sala de Operaciones, brindando atención continua y permanente en turnos rotativos y en horarios alternos.

### **3.3 Población y Muestra:**

#### **3.3.1 Población:**

La población está constituida por 50 cirujanos dentistas que laboran en la Red Asistencial Guillermo Almenara EsSalud.

#### **3.3.2 Muestra:**

La muestra está conformada por la totalidad de la población.

##### **3.3.2.1 grupos de inclusión**

- Profesionales que firmen consentimiento informado

##### **3.3.2.2 grupos de exclusión**

- Profesionales que no laboren regularmente en su centro de trabajo.
- Profesionales que ocupen cargos administrativos y/o jefaturas.
- Profesionales con licencias y/o vacaciones.

### **3.3.3 Tipo de muestra:**

No probabilístico.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el presente trabajo hemos elegido el Cuestionario de Maslach ya que es el más adecuado para el Estrés Laboral en Profesionales de la Salud y otros, fue validado por Maslach y Jackson y su versión definitiva se publicó en 1986, se trata de un cuestionario de 22 preguntas con 7 opciones de respuesta bajo la escala de Likert de 0 a 6, la describe al síndrome de Burnout en tres componentes:

- a) Agotamiento emocional,
- b) Despersonalización o deshumanización
- c) Falta de realización personal.

Las puntuaciones totales se obtendrán sumando los valores de las 22 preguntas. La sub escala de cansancio emocional y despersonalización indica desgaste a mayor puntuación. La realización personal funciona en sentido inverso, indicando mayor desgaste las puntuaciones bajas. Para el presente estudio, una persona que se encuentre en los niveles altos y medios será un sujeto con síndrome de Burnout o habrá presencia de estrés laboral. Es importante señalar que esta escala es la más conocida y la más utilizada en diferentes poblaciones y actividades laborales. Consta de una ficha socio demográfico que nos permitirá evaluar con criterio y exactitud.

Los resultados de cada Subescala:

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

### **3.5 Procesamiento de datos y análisis de datos. -**

Para el procesamiento de datos se empleará el programa estadístico SPSS versión 20.0.

### **3.6 Aspectos Éticos**

- Carta de autorización dirigida al director de la red asistencial Almenara- Es salud.
- Carta de presentación expedida por el director de la escuela profesional de odontología de la universidad de procedencia.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

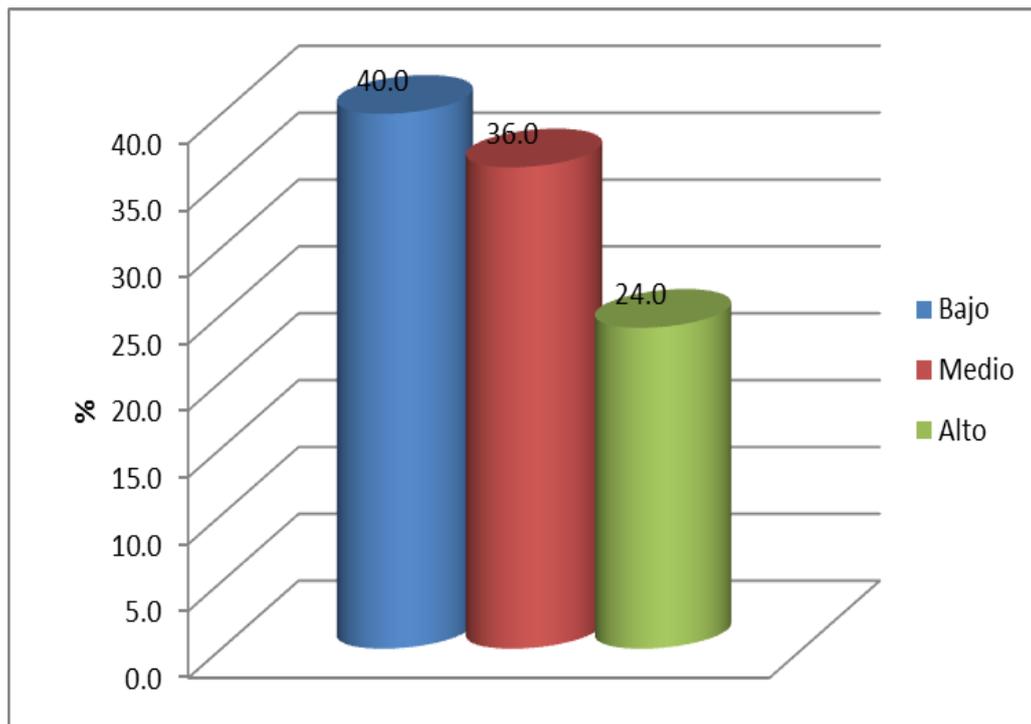
## 4.1 RESULTADOS

**Tabla 1: Nivel de Estrés laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	40,0
Medio	18	36,0
Alto	12	24,0
Total	50	100,0

De la tabla se aprecia que del total de cirujanos dentistas el 40% presentan estrés laboral bajo; el 36% del total de cirujanos dentistas presentan estrés laboral medio y el 24% presentan estrés laboral alto.

**Grafico 1: Nivel de Estrés laboral**



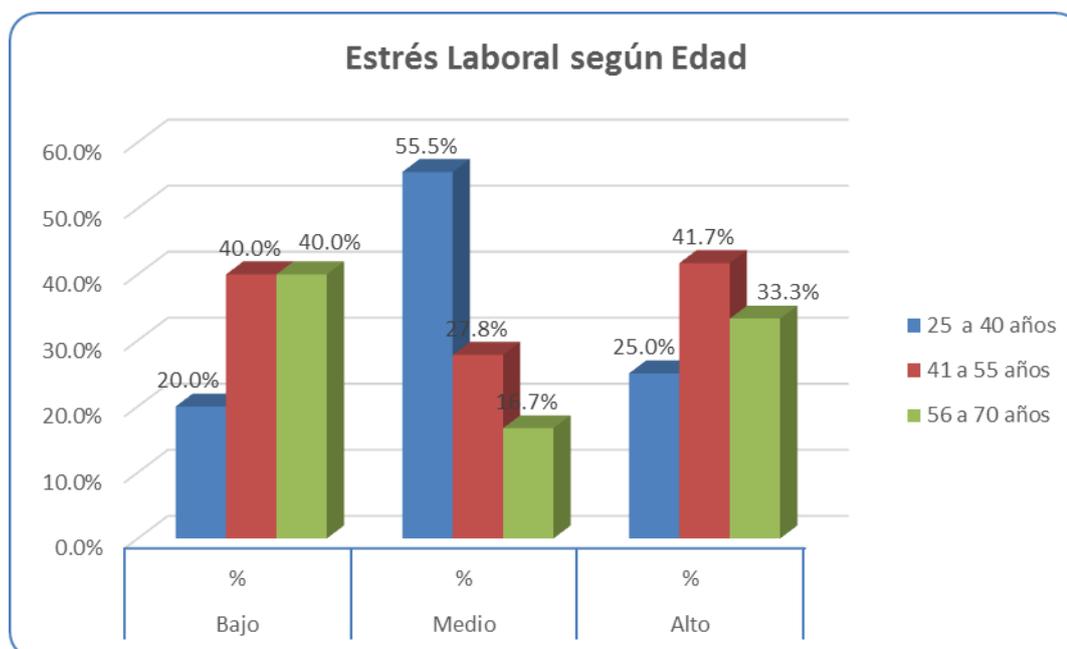
**Tabla 2: Estrés laboral según Edad**

Edad	Estrés Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	n	%	n	%
25 a 40 años	4	20,0%	10	55,5%	3	25,0%	17	34,0%
41 a 55 años	8	40,0%	5	27,8%	5	41,7%	18	36,0%
56 a 70 años	8	40,0%	3	16,7%	4	33,3%	15	30,0%
Total	20	100,0%	18	100,0%	12	100,0%	50	100,0%

Chi Cuadrado: 6,21  $p=0,18 > 0,05$  no existe relación estadística

De la tabla se aprecia que del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral alto el 41.7.0% tienen edad de 41 a 55 años; del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral medio el 55.5.0% tienen de 25 a 40 años; del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral bajo el 40% tienen edad de 56 a 70 años. No se encontró relación estadística  $p > 0.05$

**Gráfico 2: Estrés laboral según edad**



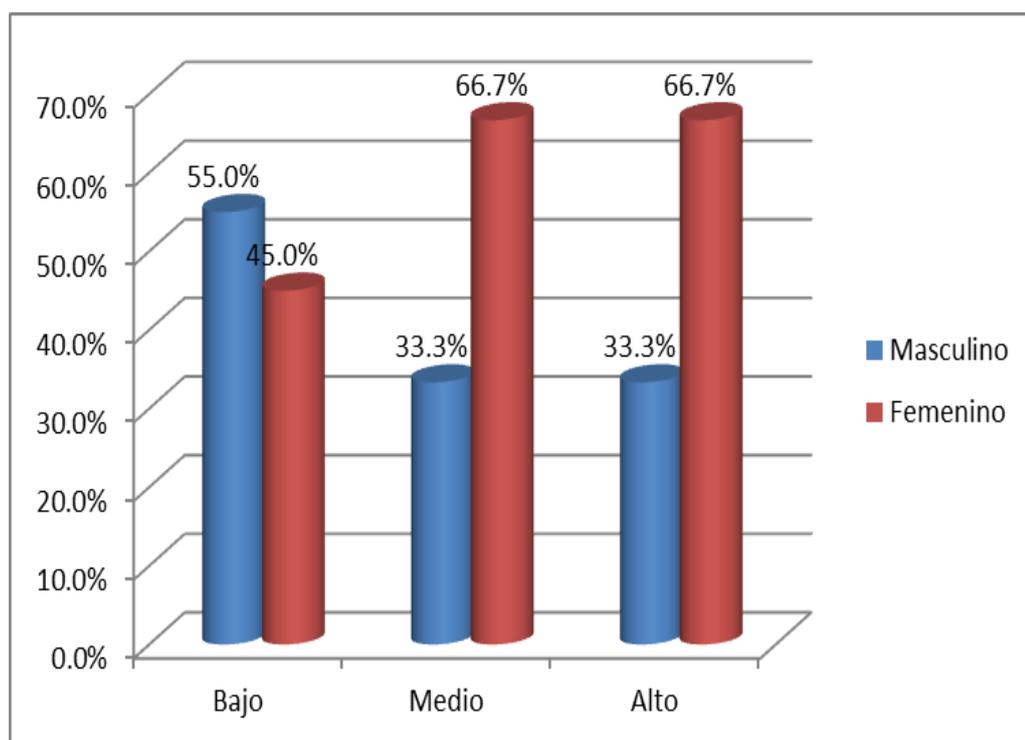
**Tabla 3 Estrés laboral según Sexo**

Sexo	Estrés Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	n	%
Masculino	11	55,0%	6	33,3%	4	33,3%	21	42,0%
Femenino	9	45,0%	12	66,7%	8	66,7%	29	58,0%
Total	20	100,0%	18	100,0%	12	100,0%	50	100,0%

Chi Cuadrado: 2,31  $p=0,31 > 0,05$  no existe relación estadística

De la tabla se aprecia que del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral son mujeres en un 58.0%; y el 42.0% que presentan estrés laboral son varones. No se encontró relación estadística  $p > 0.05$

**Gráfico 3: Estrés laboral según sexo**



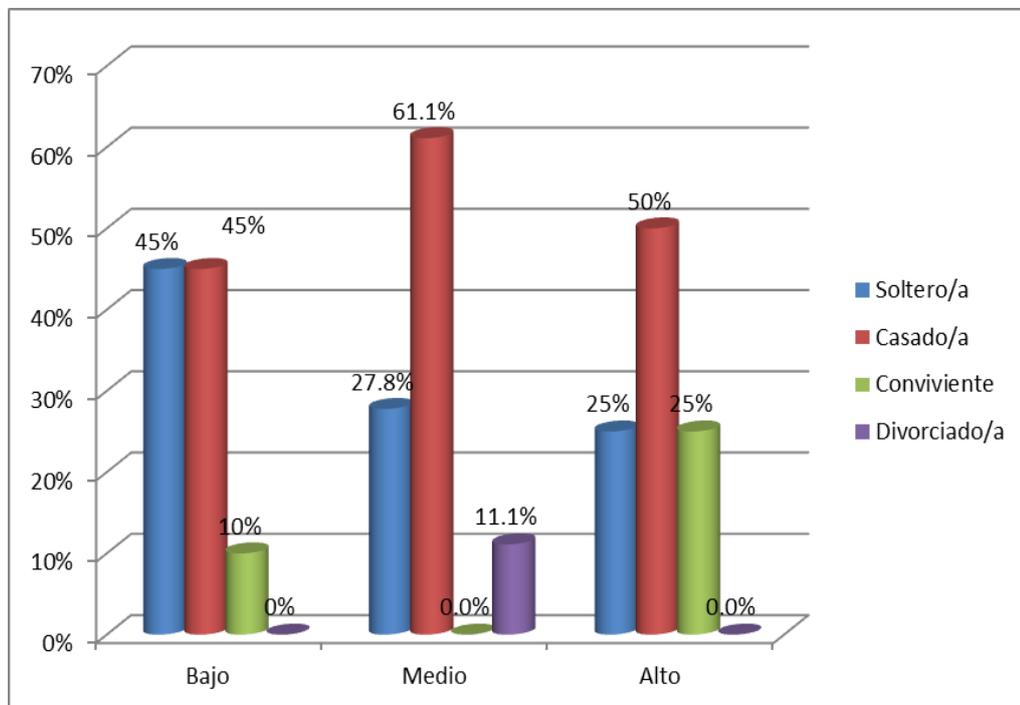
**Tabla 4: Estrés laboral según Estado Civil**

	Estrés Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	N	%	n	%	n	%
Soltero/a	9	45,0%	5	27,8%	3	25,0%	17	34,0%
Casado/a	9	45,0%	11	61,1%	6	50,0%	26	52,0%
Conviviente	2	10,0%	0	0,0%	3	25,0%	5	10,0%
Divorciado/a	0	0,0%	2	11,1%	0	0,0%	2	4,0%
Total	20	100,0%	18	100,0%	12	100,0%	50	100,0%

Chi cuadrado: 9,74  $p=0,13 > 0,05$  no existe relación estadística

De la tabla se aprecia que del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral el 52.0% son Casado/a y el 34% son soltero/a, el 10.0% son convivientes y el 4.0% son Divorciados.  $p=0,13 > 0,05$  No existe relación estadística.

**Gráfico 4: Estrés laboral según estado civil**



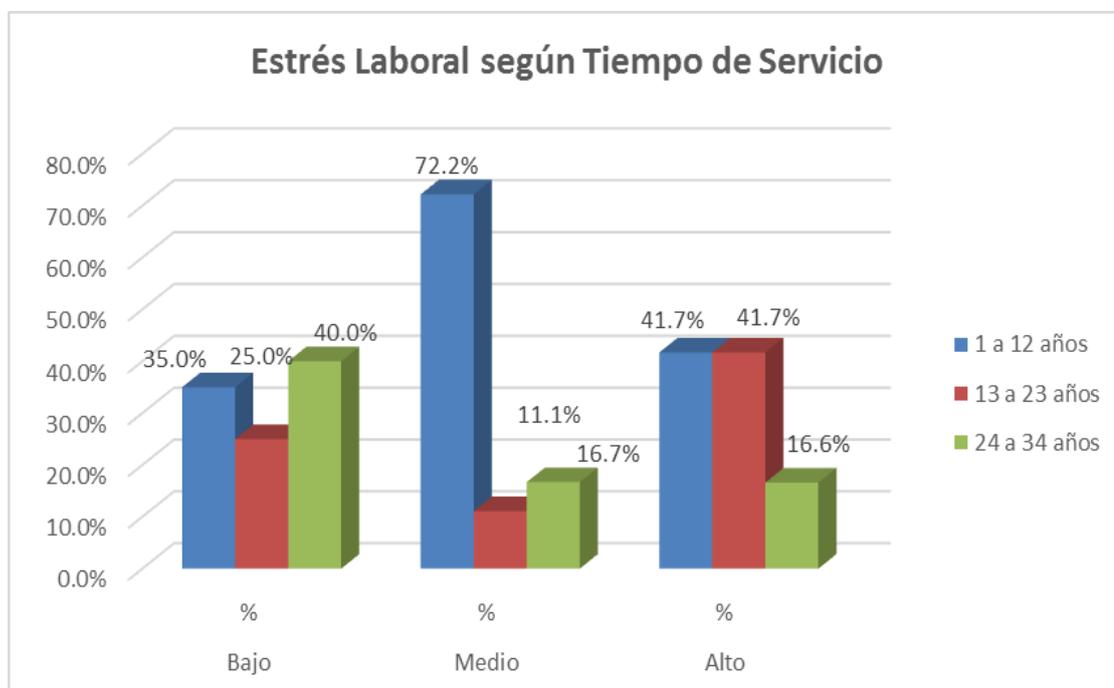
**Tabla 5: Estrés laboral de acuerdo al Tiempo de Servicio**

Tiempo de servicio	Estrés Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	n	%	n	%
1 a 12 años	7	35,0%	13	72,2%	5	41,7%	25	50,0%
13 a 23 años	5	25,0%	2	11,1%	5	41,7%	12	24,0%
24 a 34 años	8	40,0%	3	16,7%	2	16,7%	13	26,0%
Total	20	100,0%	18	100,0%	12	100,0%	50	100,0%

Chi Cuadrado: 6 p=0,19>0,05 no existe relación estadística

De la tabla se aprecia que del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral el 50% presentan tiempo de servicio de 1 a 12 años, el 24.0% presenta estrés laboral con un tiempo de servicio de 13 a 23 años y; el 26.0% presenta estrés laboral con un tiempo de servicio de 24 a 34 años. No existe relación estadística.

**Gráfico 5: Estrés laboral de acuerdo al Tiempo de Servicio**

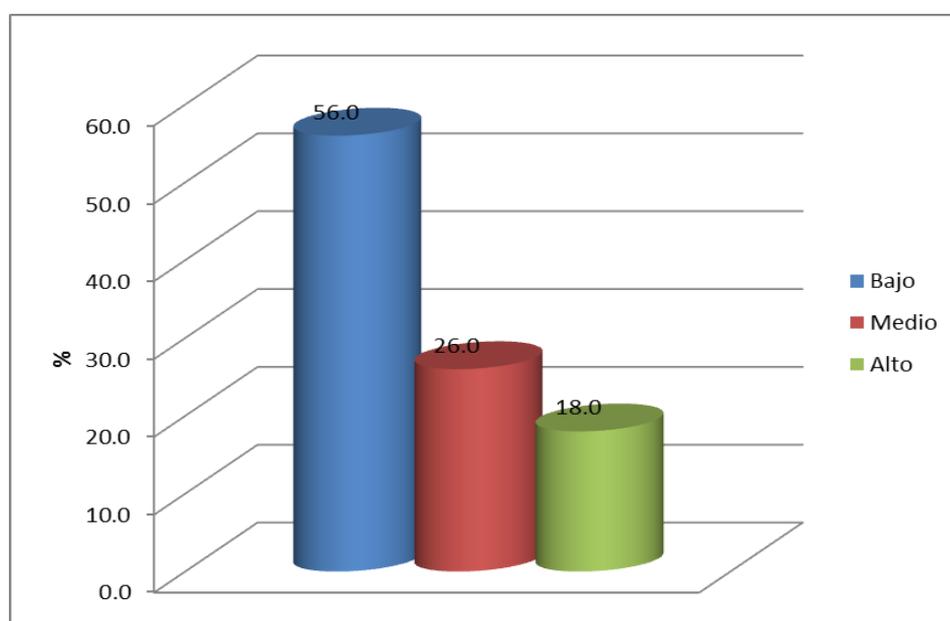


**Tabla 6: Estrés Laboral en su Dimensión Cansancio emocional**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	56,0
Medio	13	26,0
Alto	9	18,0
Total	50	100,0

De la tabla se aprecia que del total de cirujanos dentistas el 56% presentan bajo estrés en su dimensión cansancio emocional; el 26% presentan estrés medio en su dimensión cansancio emocional; el 18% presentan alto estrés en su dimensión cansancio emocional.

**Gráfico 6: Estrés Laboral en su Dimensión Cansancio emocional**

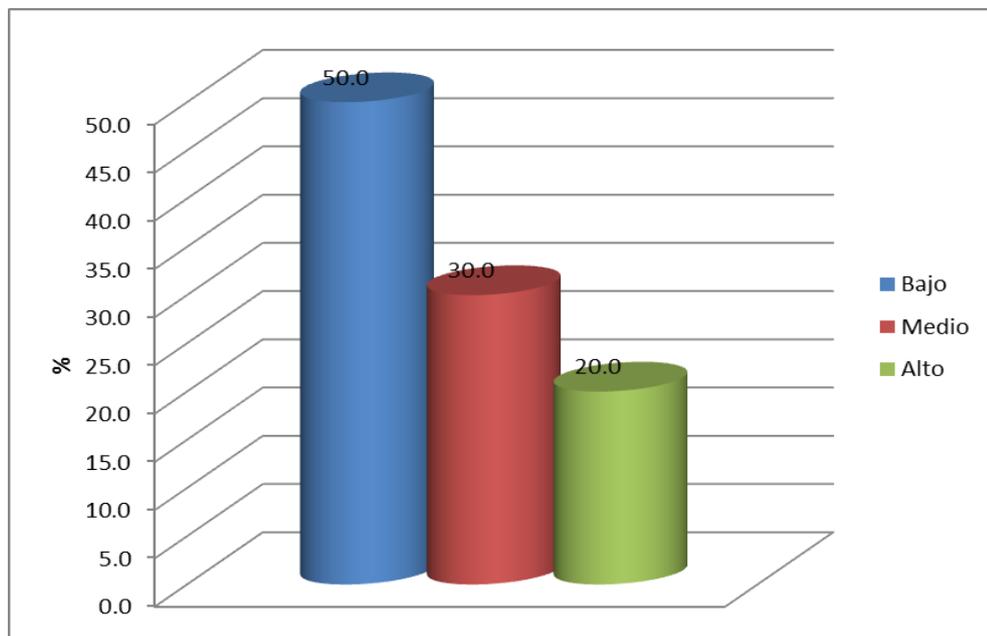


**Tabla 7: Estrés Laboral en su Dimensión Despersonalización**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	50,0
Medio	15	30,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

De la tabla se aprecia que del total de cirujanos dentistas el 50% presentan bajo estrés en su dimensión despersonalización; el 30% presentan estrés medio en su dimensión despersonalización; el 20% presentan alto estrés en su dimensión despersonalización.

**Gráfico 7: Estrés Laboral en su Dimensión Despersonalización**

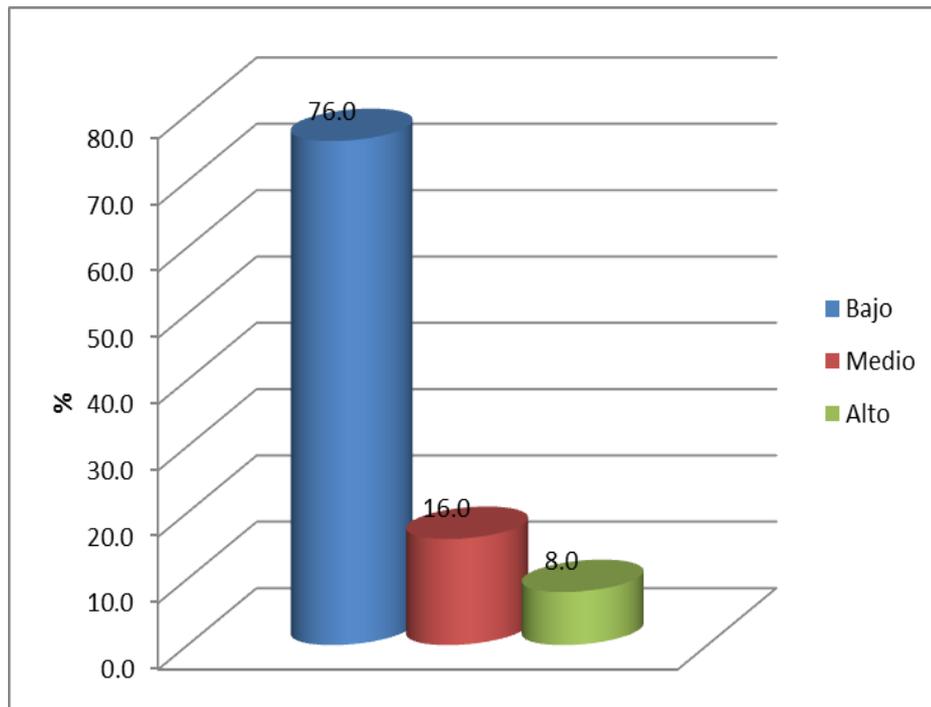


**Tabla 8: Estrés Laboral en su Dimensión Realización personal**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	76,0
Medio	8	16,0
Alto	4	8,0
Total	50	100,0

De la tabla se aprecia que del total de cirujanos dentistas el 76% presentan bajo estrés en su dimensión realización personal; el 16% presentan estrés medio en su dimensión realización personal, y; el 8.0% presenta alto estrés en su dimensión realización personal.

**Gráfico 8: Estrés Laboral en su Dimensión Realización personal**



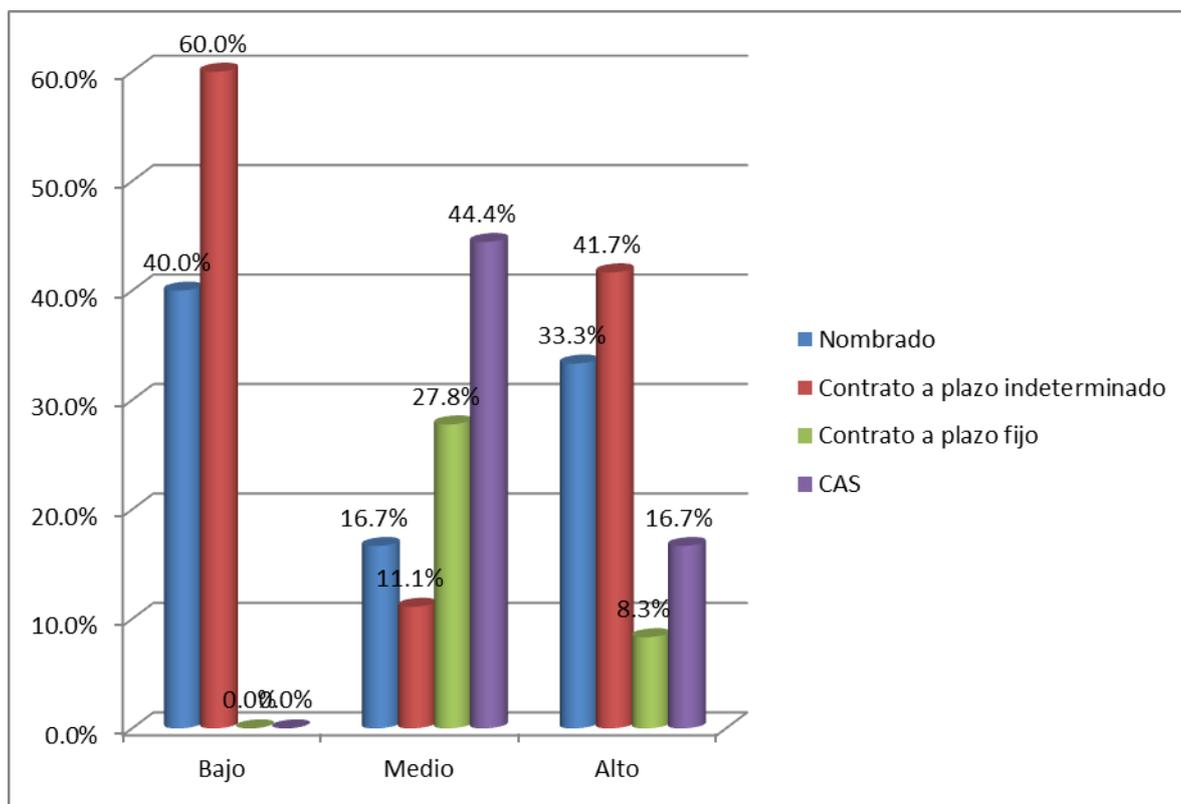
**Tabla 9: Estrés laboral de acuerdo al Tipo de Vínculo Laboral**

Tipo de vínculo laboral	Estrés Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Nombrado	8	40,0%	3	16,7%	4	33,3%	15	30,0%
Contrato a plazo indeterminado	12	60,0%	2	11,1%	5	41,7%	19	38,0%
Contrato a plazo fijo	0	0,0%	5	27,8%	1	8,3%	6	12,0%
CAS	0	0,0%	8	44,4%	2	16,7%	10	20,0%
Total	20	100,0%	18	100,0%	12	100,0%	50	100,0%

Chi cuadrado: 23  $p=0,001 < 0,05$  existe relación estadística

De la tabla se aprecia que del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral el 38.0% presentan Contrato a plazo indeterminado; el 30.0% son nombrados; el 12.0% tienen un contrato a plazo fijo y; el 20.0% tienen un contrato CAS. Existe relación estadística

**Gráfico 9: Estrés Laboral de acuerdo al Tipo de Vínculo Laboral**



**Gráfico 10: Toma de Encuestas y Firmas de Consentimiento Informado en horas de Labor Asistencial.**



## 4.2 DISCUSIÓN

El estrés se define como un estado que ocurre cuando un individuo percibe las demandas de una situación que excede sus recursos. Este evento estresante puede incrementar la vulnerabilidad del organismo a ciertas enfermedades, ejerciendo un efecto inmunosupresor, que se manifiesta fundamentalmente en aquellas patologías que están vinculadas directamente con los mecanismos inmunológicos (26) (29).

Nuestros datos reportan que el nivel de estrés laboral alto en cirujanos dentistas presenta un 24.0%.

El 50% presentan estrés de medio a alto y la dimensión que sobresale, es la despersonalización, con 50% del total de cirujanos dentistas con nivel de estrés de medio a alto. Estos resultados se aproximan la investigación de **Robles y col. (2010)** quien encontró que el 44.6% de los cirujanos dentistas, presentan síndrome de Burnout en nivel severo (8), estos resultados también se aproximan a la investigación de **Díaz y col (2006)**, quien encontró mayor porcentaje de estrés en odontólogos en los niveles medio y alto. (15), también nuestros resultados coinciden con la investigación de **Castañeda y Col (2012)**. quien detectó una frecuencia de síndrome de desgaste (burnout) en el 50.3% (5). El poder identificar los riesgos tanto biológicos, físicos, psicológicos y ambientales que implica el ejercicio de la profesión odontológica ayudará a que se minimicen sus efectos en el momento de presentarse. **Gorter (20)** propone una planificación estructurada del ejercicio profesional de la odontología para eliminar o contrarrestar los efectos del estrés **Moore y Brodsgaard (21)** recomiendan que debido a que los aspectos psicológicos de la práctica dental tengan gran significado, se

requieren más herramientas para aprender a manejar la ansiedad y el estrés profesional. En este estudio se encontró que los cirujanos dentistas con alto nivel de estrés se concentra en la edad menor de 40 años, este resultado coincide con la investigación de **Aguilera y Col (2012)** quien encontró relación estadística en odontólogos menor de 40 años de edad. (6), también coincide con la investigación **Castañeda y col. (2012)** quien concluye que el 50.3% se obtuvieron diferencias significativas de estrés en los profesionales odontólogos menores de 40 años de edad (5).

Asimismo, este estudio se encontró que los cirujanos dentistas de sexo femenino prevalece el alto nivel de estrés (66.7%) en relación a los cirujanos dentistas de sexo masculino (33.3%), este resultado coincide con la investigación de **Presta y Col. (2006)** que da como resultado el porcentaje más alto para el sexo femenino con respecto al masculino en cuanto a rutina de trabajo. (14) también coincide con la investigación de **Pozos y Col (2011)** donde el estrés en cirujanos dentistas prevalece en el sexo femenino (7). También coincide con la investigación de **Díaz R. y Col (2006)** que da como resultado al sexo femenino como el más afectado (15). Tenemos que recordar que a las mujeres se les asocia tradicionalmente con el rol de maternidad y trabajo, sea doméstico o laboral; los primeros se relacionan directamente al cuidado del núcleo familiar, su bienestar, satisfacción de sus necesidades alimenticias y educación, y en el sexo masculino, se relaciona con un rol de soporte económico familiar.

Los estudios encontrados en referencia al estrés y el sexo concuerdan con otros estudios identificados, donde mencionan que el estrés es percibido en los hombres de manera diferente que, en las mujeres, y conduce también a

diferentes reacciones psicológicas (7). Esto pudiera deberse a que las mujeres y los varones no experimentan el estrés de la misma manera. Variaciones en la sensibilidad a lo largo del ciclo menstrual, el tipo de estresantes que enfrentan, los distintos significados que atribuyen a un mismo problema, el modo en que afrontan, así como una distinta visión de la vida en general, son los factores que marcan la diferencia (23)

El estado civil, reflejó que los cirujanos dentistas casados presentan mayor nivel de estrés (52%), en relación a los cirujanos dentistas solteros (34%) o convivientes (10%), sin embargo los cirujanos dentistas con nivel de estrés bajo se concentra en los solteros, generalmente los cirujanos dentistas casados presentan mayor compromiso laboral para poder sustentar una carga familiar lo que hace que tenga la posibilidad de tener otros trabajos para poder solventar los gastos, motivo por el cual se sienten estresados, también influye en relación a esta variable estado civil, el apoyo socio familiar recibido por el cónyuge, la calidad de las relaciones conyugales y la satisfacción-insatisfacción matrimonial.

En relación al vínculo laboral de los cirujanos dentistas se aprecia que los que presentan estrés laboral el 38.0% presentan Contrato a plazo indeterminado, el 30.0% los que presentan estrés laboral son nombrados, el 12.0% son contrato a plazo fijo, y el 20.0% que presentan estrés laboral son contrato CAS. Existiendo una relación estadística. Según **Flores L (2000)** demuestra que en el análisis del potencial estresogeno por áreas de eventos pone en evidencia que los factores personales, tomados globalmente, causan el mayor impacto, superior al de los aspectos laborales (18). **En la investigación de Pozos y Col (2011)** considera que la percepción del

estrés en cirujanos dentistas que presentaron niveles alto de estrés se asocia a un posible daño para la salud que podría conllevar a un riesgo también a su seguridad laboral. (7). Las situaciones económicas son otra fuente estresante para aquellos que integran el ambiente laboral, por lo que para cada uno la percepción de salarios es una situación que puede causar serenidad o estrés. La búsqueda de un mejor salario es la finalidad de cualquier trabajador, sea hombre o mujer.

En relación al tiempo de servicio nuestros resultados reportan que los cirujanos dentistas presentan nivel de estrés en un 50.0% tienen tiempo de servicio menor de 1 a 12 años. Esto resulta lógico que a mayor año de servicio menor estrés y va disminuyendo en los cirujanos dentistas con tiempo de servicio con más de 24 años. Teóricamente Catherine Maslach y Susana Jackson lo han descrito como un proceso que se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión que conduce al agotamiento del sujeto, quien comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas respecto a las personas que atiende, lo cual crean dudas con respecto a la competencia y realización profesional (24). El estrés puede llevar a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos de interpretación de la activación fisiológica o de la conducta, pensamiento o de algunas situaciones que de por sí son un problema de salud. Estos son los llamados trastornos de ansiedad (41). Frente a un evento potencialmente estresante, la persona realiza una evaluación cognitiva y si concluye que la situación es estresante-amenazante y que pone en peligro su bienestar, entonces activa un proceso de afrontamiento.

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 CONCLUSIONES

1. Del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral alto el 24.0%, presenta estrés; el 36% presentan estrés laboral medio, y un 40% presentan estrés laboral bajo.
2. Del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral alto el 41,7% tienen edad de 40 a 55 años
3. Del Total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral alto el 58% son mujeres
4. Del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral alto el 50% son Casado/a
5. Del total de cirujanos dentistas que presentan estrés laboral alto el 41,7% presentan tiempo de servicio de 13 a 23 años
6. Del total cirujanos dentistas el 56% presentan bajo estrés, el 26% presentan estrés medio y; el 18% presentan alto estrés en su dimensión cansancio emocional.
7. Del total de los cirujanos dentistas el 50% presentan bajo estrés en su dimensión despersonalización.
8. Del total de cirujanos dentistas el 76% presentan bajo estrés en su dimensión realización personal; el 16% presentan estrés medio en su dimensión realización personal.
9. Del total de cirujanos que presentan estrés laboral alto el 41.7% presentan Contrato a plazo indeterminado y el 33,3% son nombrados; del total de cirujanos que presentan estrés laboral medio el 44.4% son CAS y del total de cirujanos que presentan estrés laboral bajo el 60% presentan Contrato a plazo indeterminado Existe relación estadística.

## 5.2 RECOMENDACIONES

1. Fomentar La calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, favoreciendo la promoción profesional, reorganizando horarios de trabajo y aumentando la participación en la toma de decisiones.
2. Que la institución dirija sus esfuerzos hacia el mejoramiento de las condiciones laborales para disminuir los factores de riesgo de la salud del personal.
3. Capacitar al personal Coordinador y/o del Servicio de Odontología con la finalidad de desarrollar habilidades en reforzamiento social positivo que permita un clima laboral favorable.
4. Analizar la información de la evaluación psicológica por el área de Salud Ocupacional, para identificar factores de vulnerabilidad con la participación del profesional y tomar las medidas respectivas que, permita la acertada asignación de áreas hospitalarias y/o la respectiva rotación interna.
5. Que el Departamento de Salud Mental y Salud Ocupacional implemente programas permanentes dirigidos a Personal Asistencial con la finalidad de fortalecer los factores protectores del estrés y minimizar los factores de riesgo para la Salud Mental.
6. Evaluación periódica al Personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos preclínicos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.

7. A partir de esta investigación se realicen futuros estudios y se identifiquen otros factores que estén influyendo en las reacciones emocionales en los cirujanos dentistas.
8. Incrementar la práctica de ejercicio regular, algún deporte o ejercicio físico por lo menos de treinta minutos diarios. Se debe utilizar las actividades de ejercicio físico para relacionarnos con la naturaleza y comunicar nuestros pensamientos.
9. Acentuar aspectos positivos para evitar actitudes de desesperanza, desconsuelo y desmoralización.
10. Conocer los propios límites y saber pedir ayuda.
11. Cuidar la dieta, conviene comer sanamente, evitando las comidas que sobrecargan a nuestro organismo con pesadas digestiones u otras consecuencias negativas a corto, mediano o largo plazo. Cabe destacar que se debe utilizar el tiempo de comer como momento de descanso y ruptura con nuestras actividades laborales.
12. Descansar, dormir lo suficiente, en torno a las ocho horas, tomar vacaciones y fines de semana como tiempo de ocio y descanso; además de dejar los asuntos laborales en la clínica y/o hospital.

## VI.- REFERENCIAS:

1. Bravo Ramírez Berenice; Flores Nava Mariela; González Átala Úrsula; Márquez Vera Violeta; Martínez Arcos Dulce, Como afecta el estrés en la Salud del Cirujano Dentista Disponible:[http://odontologia.iztacala.unam.mx/instrum\\_y\\_lab1/otros/ColoquioXVI/contenido/indice cartel archivos/trabajos](http://odontologia.iztacala.unam.mx/instrum_y_lab1/otros/ColoquioXVI/contenido/indice%20cartel%20archivos/trabajos).
2. C.P. Irving R. Alegre Sánchez. Revista Autimec pág. 10 Agosto- Sept. 2017 Disponible en: <http://dominion.com.mx/carpmagazine/revista-conexion-autimec>,
3. Marta Rodríguez Martín, El Estrés en el ámbito Laboral. Disponible en: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
4. Luis Flórez Alarcón Análisis del Estrés diario en el personal de odontólogos, auxiliares y operadoras de una Clínica Odontopediátrica Psicología Conductual, Vol. 8, Nº 2, 2000, pp. 377-378
5. Castañeda E, García J. Prevalencia del síndrome de desgaste (burnout) en odontólogos mexicanos del sector educativo y privado. Med segur trab (internet) 2012; 58(228): 246-260
6. Aguilera E, García J. Prevalencia del síndrome de desgaste profesional (burnout) en odontólogos mexicanos del sector educativo y privado. Med. Segur. Trab. 2012; 58(228): 246-260.
7. Pozos B, Gómez S, Aguilera M, Fernández M, Torres T, Ramírez Cirujano dentista ante el estrés no percibido como un riesgo ocupacional. Revista cubana de salud y trabajo 2011; 12(1):10-5

8. Robles R, Cáceres L. Síndrome Burnout en cirujanos dentistas de hospitales de Lima. *Odontol. Sanmarquina* 2010; 13(1): 7-10.
9. Ismael S, Domínguez D. Burnout y prescripción de incapacidad laboral temporal. *Med segur trab (internet)* 2009; 55(215):72-81.
10. Bedoya A, Díaz T, Dongo D, Guillinta G, Moncada P. Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas. *Kiru*. 2008; 5(2): 100-104.
11. Te Brake J, Bouman A, Gorter R, Hoogstraten J, Eijkman M. Using the Maslach Burnout Inventory among dentists: burnout measurement and trends. *Community dent oral epidemiology* 2008; 36(1): 69-75
12. Martinez A, Berini L, Gay C. The burnout syndrome and associated personality disturbances. The study in three graduate programs in Dentistry at the University of Barcelona. *Med Oral Patol Oral Cir Bucal* 2008; 13(7): E444-50
13. Albanesi S, Sonia T, Nassetta J. Estrés en odontología. *Acta odontológica venezolana* 2006; 44 (3).
14. Presta A, Garbin C, Garbin A, Saliba O, Dossi A. El estrés en la práctica odontológica. *Revista ADM* 2006; 63(5):185-188.
15. Díaz R, Romero E, Becerra T. Desgaste profesional en un grupo de odontólogos. *Revista ADM* 2006; 63(6): 220-224.
16. Gonzalo A., Clara L. A Situación de estrés Salud Mental y satisfacción laboral en Dentistas Colegiados de Santiago de Chile, 2003. *Revista Dental de Chile* 2006; 97 (1): 14-17.
17. Olivera J. A síndrome de Burnout nos cirujanos-dentistas de Porto Alegre, RS [TESIS]. Universidad Federal do Rio Grande do Sul. Facultad de

Odontología. Curso de Post-Graduación en Odontología - Saúde Bucal Colectiva. 2001.

18. Flórez L. Análisis del estrés diario en el personal de odontólogos, auxiliares y operadoras de una clínica odontopediátrica. Psicología conductual 2000; 8(2): 375-388.

19. Osborne D, Croucher R. Levels of burnout in general dental practitioners in the south-east of England. PubMed 1994; 177(10): 372-7

20. Manolete S. Moscoso Estrés, Salud y Emociones: estudio de la ansiedad, Cólera y Hostilidad, Revista de Psicología - Vol. III N° 3 Julio 1998

21. Alcemeon; revista argentina de clínica neuropsiquiatría, argentina, 2007. Págs., 30 – 39

22. Andréia A. Presta, Cléa A. Saliba G., Artênio José I. Garbin, Orlando S. Ana P. Dossi El estrés en la práctica odontológica Revista Medigraphic Vol. LXIII, No. 5 Septiembre-Octubre 2006 Pág. 185-188

23. Isabel Boada Ansiedad y Estrés Revista de psicología clínica, marzo 2008 disponible en: <http://isaboada.blogspot.pe/2008/03/efectos-del-estrslaboral-en-el-ser.html#links>

24. Darío B. Vásquez M. Estrés Laboral disponible en <http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral/estres-laboral.shtml>

25. Dra. M. Florencia Daneri Psicobiología del estrés, Biología del Comportamiento, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología año 2012

26. Dr. Antonio Iniesta Dr, Jose R. Azcona, Dra. Clara Guillén S. Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo, Edición: Sans Growing Brands. Barcelona, 2016 Pág. 10 -13, pág. 16-17
27. Marta Rodríguez Martín, EL Estrés en su Ámbito Laboral, Pág. 6-7,12, disponible en: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
28. Anabella Martínez P., El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y estado actual de la cuestión Vivat academia nº12 112 Septiembre 2010.  
Disponible en; <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbellacop.pdf>
29. Comisión Europea. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte? Bruselas: Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. Año (1999) Publicada en: [http://www.europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubintro\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm) Pág. 99
30. L Mediano Ortiga. Fernández Canti. El Burnout y los médicos un peligro desconocido Diciembre 2001.
- 31.- <http://www.monografias.com/trabajos38/sindrome-burnout/sindrome-burnout2.shtml>
- 32.- María Atalaya P. El Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo, Artículo UNMSM año 2001 Pág.28-30
- 33.- Rafa Segovia Estrategias para la Gestión del Estrés Laboral, Manual de buenas prácticas año 2015 Pág. 18-19
34. - Maslach C, Jackson SE, Leiter M. Maslach Burnout Inventory. Manual, 3rd. Ed. Palo Alto (Ca): Consulting Psychology Press; 1996.

- 35.- Revista Perú Laboral, 1999. Año 5 N° 43.
- 36.-Stavroula Ieka BA MSc Phd, Amanda Griffiths CPsychol AFBPsS FRSH.  
La Organización del trabajo y el estrés, Serie protección de la Salud de los  
trabajadores Revista n°3 Biblioteca de la OMS año 2004 pág. 6-7
- 37.- Dr. Enrique Comin Anadon, Dr. Ignacio de la Fuente Albarran y Col.  
Estrés y el Riesgo para la Salud. EDITA: MAZ (M.A.T.E.P.S. n.º 11) I.S.B.N.:  
DEPÓSITO LEGAL: Z-3.045 -03 Impreso en España / Printed in Spain  
pág. 33-37.
- 38.-Experiencia laboral. [En línea] Disponible en:  
[http://www.ejemplode.com/51-curriculum\\_vitae/2926-  
ejemplo\\_de\\_experiencia\\_laboral.html](http://www.ejemplode.com/51-curriculum_vitae/2926-ejemplo_de_experiencia_laboral.html)
- 39.-Sullcahuamán GJA, Salinas SLM, Arellano SC, Olivera AML, Malpartida  
QFM. E.A.P. Odontología. UPNW, 2015.
- 40.-Estado civil. [En línea] Disponible en  
<http://derechouner.blogspot.pe/2011/10/tema-3-estado-civil.html>
- 41.- Antonio Cano Vindel, Factores Psicosociales que inciden en el estrés  
laboral disponible en:  
[www.europa.eu.int/comm/employment\\_social/health\\_safety/publicat/stress](http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/health_safety/publicat/stress).
- 42.- Rafa Segovia, Confederación Empresarial de la Provincia de Tarragona  
(CEPTA) Estrategias para la Gestión del Estrés Laboral, Manual de buenas  
prácticas.año 2015

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER FACULTAD DE ODONTOLOGÍA LIMA-PERÚ

Lima 10 de junio del 2016

Estimado Gerente del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. De parte de la Universidad privada Norbert Wiener, escuela de Odontología se le pide la autorización para que facilite el ingreso a sus instalaciones a la alumna Bendezú Saettone Madeleine, para que pueda llevar a cabo el estudio sobre recopilación de datos en los profesionales odontólogos. El cual se llevará un estudio sobre: "Nivel de Estrés Laboral en Cirujanos Dentistas que brindan servicios de Salud en la Red Asistencial Guillermo Almenara Irigoyen". El objetivo del estudio es determinar el nivel de Estrés Laboral en Cirujanos Dentistas que brindan servicios de Salud en la Red Asistencial Guillermo Almenara Irigoyen. El estudio consiste en que el operador complete el cuestionario de Maslach. Los datos y el nombre de la persona encuestada serán estrictamente confidenciales. La participación es voluntaria de acuerdo a la aceptación del profesional odontólogo. El estudio no conlleva ningún riesgo. Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación puede comunicarse con el investigador Madeleine Bendezú Saettone al: 980654929.

#### AUTORIZACIÓN

He leído el procedimiento descrito arriba. Se me ha explicado Voluntariamente doy la autorización para que Madeleine Bendezú Saettone, realice su estudio sobre el nivel de estrés laboral en los profesionales odontólogos de la Red Asistencial Guillermo Almenara Irigoyen.

  
REDA ASISTENCIAL ALMENARA  
Gerente del Gerente

  
Nombre y Firma del Estudiante  
Carlos Michel Gilvez Rapárez  
Primera Directora de la EAP Odontología  
Directora

  
Dr. HECTOR GERARDO CABALLERO VERA  
Gerente Quirúrgico  
ESSALUD

  
Escuela Académico Profesional de  
Odontología

22/05/17 (Repetición calificación),

**ANEXO° 2**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**LIMA-PERU**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Dr.: ..... *Olinda Santos Aguilar* .....

Soy estudiante de la Universidad Norbert Wiener, Facultad de Odontología y estoy llevando a cabo un estudio sobre "el Nivel de Estrés Laboral en profesionales asistenciales odontólogos", El objetivo del estudio es determinar el nivel de estrés laboral en el profesional que brinda atención odontológica en la Red Asistencial Guillermo Almenara Irigoyen. Solicito su autorización para que participe voluntariamente en este estudio.

El estudio consiste en que el operador llenará un documento llamado Cuestionario de Maslach. El proceso será estrictamente confidencial y el nombre no será utilizado si así lo desea. La participación es voluntaria de acuerdo a la aceptación del profesional. Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para la participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. Los resultados grupales estarán disponibles en 2 semanas si así desea solicitarlos. Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con el investigador al 980654929.

**AUTORIZACIÓN**

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para realizar el estudio ..... he recibido copia de Madeleine Bendezú Saettone para el cuestionario a realizar.

  
Firma del paciente

-----  
Dra *Olinda Santos Aguilar*  
ODONTÓLOGO  
C.O.P. N° 11031  
HOSPITAL II VITARTE R.A.A. ESSALUD

**ANEXO° 2**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**LIMA-PERU**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

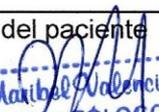
Estimado Dr.: Maribel Valencia Chagua

Soy estudiante de la Universidad Norbert Wiener, Facultad de Odontología y estoy llevando a cabo un estudio sobre “el Nivel de Estrés Laboral en profesionales asistenciales odontólogos”, El objetivo del estudio es determinar el nivel de estrés laboral en el profesional que brinda atención odontológica en la Red Asistencial Guillermo Almenara Irigoyen. Solicito su autorización para que participe voluntariamente en este estudio.

El estudio consiste en que el operador llenará un documento llamado Cuestionario de Maslach. El proceso será estrictamente confidencial y el nombre no será utilizado si así lo desea. La participación es voluntaria de acuerdo a la aceptación del profesional. Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para la participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. Los resultados grupales estarán disponibles en 2 semanas si así desea solicitarlos. Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con el investigador al 980654929.

**AUTORIZACIÓN**

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para realizar el estudio ..... he recibido copia de Madeleine Bendezú Saettone para el cuestionario a realizar.

Firma del paciente  
  
Dña. Maribel Valencia Chagua  
ODONTÓLOGO  
C.O.P. N° 21007  
HOSPITAL II VITARTE R.A.A. ESSALUD

**ANEXO° 2**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**LIMA-PERU**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Dr.: Señor Enrique Ferrer Gonzales

Soy estudiante de la Universidad Norbert Wiener, Facultad de Odontología y estoy llevando a cabo un estudio sobre "el Nivel de Estrés Laboral en profesionales asistenciales odontólogos", El objetivo del estudio es determinar el nivel de estrés laboral en el profesional que brinda atención odontológica en la Red Asistencial Guillermo Almenara Irigoyen. Solicito su autorización para que participe voluntariamente en este estudio.

El estudio consiste en que el operador llenará un documento llamado Cuestionario de Maslach. El proceso será estrictamente confidencial y el nombre no será utilizado si así lo desea. La participación es voluntaria de acuerdo a la aceptación del profesional. Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para la participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. Los resultados grupales estarán disponibles en 2 semanas si así desea solicitarlos. Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con el investigador al 980654929.

**AUTORIZACIÓN**

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para realizar el estudio ..... he recibido copia de Madeleine Bendezú Saettone para el cuestionario a realizar.

  
Firma del paciente

.....  
Dr. C. Enrique Ferrer Gonzales  
ODONTÓLOGO  
C.O.P. N° 15405  
HOSPITAL II VITARTE R.A.A. ESSALUD

## ANEXO N°3

### FICHA SOCIODEMOGRAFICA

Código: 001

Lugar donde se desempeña Hospital:

Sexo: 1.- Masculino..... 2.- Femenino.....

Número de hijos:-.....

Edad: .....años.

Estado Civil:

1.- Soltero.... 2.-Casado..... 3.- Conviviente..... 4.-Viudo.....

5.- Divorciado.....

Tipo de vínculo laboral:

1.- Nombrado.....2.- Contratado a plazo Indeterminado.....

3.- Contratado a plazo Fijo.....4.- CAS.....

Especialidad.....

Antigüedad en la plaza actual:.....años.

Número de pacientes atendidos diariamente:.....

Número de horas dedicadas al trabajo .....

Número de horas diarias dedicadas al sueño:.....

Número de horas semanales dedicadas al deporte:.....

Número de horas de esparcimiento a la semana:.....

Consumo de tabaco: si.....no.....

Como se considera en su personalidad:

1.- Introverso..... 2.- Extroverso.....

Labora en otro lugar: SI.....NO..... Cuantas horas por semana:.....

**ANEXO N°4**  
**CUESTIONARIO MASLACH**

**I PRESENTACIÓN:**

Estimado Odontólogo

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre el estrés laboral. Agradezco de antemano su colaboración garantizando que la información será anónima

Le agradeceré que conteste a las preguntas con seriedad y honestidad ya que su opinión será Anónima y Reservada, así mismo el propósito del presente estudio será en beneficio del ejercicio profesional como Odontólogo Asistencial. Gracias

**II INSTRUCCIÓN:**

- Contenido:
- Datos generales: edad
- Instrucción: A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales UD. Deberá responder con la verdad y de acuerdo a sus propias experiencias marcando con un aspa (x) el número que representa

### III INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

3. Cuando me levanto por las mañanas y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

4. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

5. Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

6. Siento que trabajar todo el día con muchos pacientes me cansa.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

8. Me siento “quemado” por mi trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

10. Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

13. Me siento frustrado en mi trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

14. Creo que estoy trabajando demasiado.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunos de mis pacientes.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis pacientes.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis pacientes.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

21. En mi trabajo trato los problemas emocionales de forma adecuada.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos.	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.

**Gracias**

## ANEXO N°5

### DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

Sexo.	Se define como el sexo del trabajador	Independiente. Mujer. Varón.	Catagórica.	Nominal.
Edad.	Edad cronológica del trabajador.	Independiente.	Numérica.	Razón.
Estado civil.	Estado civil registrado del trabajador.	Independiente: Soltero. Conviviente. Casado. Viudo. Divorciado.	catagórica	Nominal.
Estrés laboral	Sensación de incapacidad para asumir ciertas funciones laborales.	Pocas veces al año Una vez al mes o menos Pocas veces al mes Una vez a la semana Todos los días.	catagórica	Nominal
Estrés	Estado de gran tensión, originado en la persona por el exceso en el trabajo.	Pocas veces. Pocas veces al mes Una vez a la semana Todos los días.	catagórica	Nominal
Modalidad de plaza.	Modalidad de contrato por la institución.	Nombrado. Contratado. otros	Catagórico.	Nominal.
Antigüedad.	Tiempo de intervalo desde su inicio en la institución hasta el momento de la encuesta.	Independiente	Numérica.	Razón.
Horas de sueño.	Número de horas que duerme el trabajador.	Menos de 6 hrs. De 6 a 8 hrs. Ms de 8 hrs	Numérico.	Razón.
Horas de deporte.	Número de horas por semana dedicadas a algún deporte	Independiente.	Numérico.	Razón.
Personalidad.	Tipo de personalidad percibida por el mismo trabajador.	Introverso. Extroverso.	Catagórica.	Nominal.
Consumo de tabaco.	Si tiene el hábito de fumar	Si. No.	Catagórico.	Nominal.
Grado de síndrome de estrés.	Resultado del cuestionario de Maslach, interpretado en sub escalas	Dependiente.	Catagórica.	Ordinal.

## ANEXO N°6

### PUNTO DE CORTE PARA LA PUNTUACION DEL MASLACH

<b>PUNTUACIÓN MASLACH</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Cansancio Emocional	Menos de 19	De 19 a 26	Mayor de 27
Despersonalización.	Menor de 6	De 6 a 9	Mayor de 10
Falta de realización Personal.	Menos de 31	De 31 a 38	Mayor de 39.

### ASPECTO EVALUADO PREGUNTAS A EVALUAR VALOR TOTAL

Cansancio emocional	1 - 2 - 3 - 6- 8 - 13 - 14 - 16 - 20
Despersonalización	5 - 10 - 11 - 15 - 22
Realización personal	4 - 7 - 9 - 12 - 17 - 18 - 19 - 21

### Matriz de consistencia

## Título: “NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN CIRUJANOS DENTISTAS PROCEDENTES DE LA RED ASISTENCIAL ALMENARA ESSALUD USANDO EL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY LIMA-2016”.

Formulación del problema	Objetivos de la investigación Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología		Población y muestra	
				Tipo de investigación	Población		
¿Cuál es el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara - Es Salud usando el cuestionario Maslach burnout Inventory Lima-2016?	Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud usando el cuestionario Maslach Burnout Inventory Lima- 2016.	El estrés laboral alto, afecta a cirujanos dentistas que laboran en la red asistencial Almenara- usando el cuestionario Maslach burnout Inventory. Es salud –Lima 2016.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrés laboral</li> </ul>	El presente estudio es de tipo Descriptivo y Transversal.	La población está constituida por 50 Cirujanos Dentistas.		
	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Variable control</b>	<b>Nivel de investigación</b>	<b>muestra</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud, usando el cuestionario Maslach burnout Inventory Lima-2016; según edad.</li> <li>Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud, usando el cuestionario Maslach burnout Inventory Lima-2016; según sexo.</li> <li>Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud, usando el cuestionario Maslach burnout Inventory Lima-2016; según estado civil.</li> <li>Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas de acuerdo al tiempo de servicio de la Red Asistencial Almenara EsSalud usando el cuestionario Maslach burnout Inventory Lima 2016.</li> <li>Determinar los niveles de estrés laboral en cirujanos dentistas en su dimensión cansancio emocional de la Red Asistencial Almenara - usando el cuestionario Maslach burnout Inventory Es Salud, Lima 2016.</li> <li>Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas en su dimensión despersonalización, procedentes de la red asistencial Almenara Es-Salud, usando el cuestionario Maslach burnout Inventory Lima-2016.</li> <li>Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas en su dimensión realización personal de la Red Asistencial Guillermo Almenara Irigoyen Es Salud 2016.</li> <li>Determinar el nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas de acuerdo al Vínculo Laboral de la Red Asistencial Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud usando el cuestionario Maslach burnout Inventory Lima 2016.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Edad</li> <li>Sexo</li> <li>Estado civil</li> <li>Tiempo de Servicio</li> <li>Tipo de contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descriptivo</li> </ul>	Para este estudio no se considera muestra ya que se tomó toda la población.		