



**Original**

## Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú

Social Skills and Burnout Syndrome in Dentists of the Ministry of Health in a region of Peru

Herbert Cosio Dueñas<sup>1</sup>, Yaneth Rosario Valderrama Mamani<sup>2</sup>,  
Liceth Lazo Otazú<sup>3</sup>, María Guadalupe Holgado Canales<sup>4</sup>

1. Doctor en Educación, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, [hcosiod@hotmail.com](mailto:hcosiod@hotmail.com)
2. Magister en Salud Pública, Ministerio de Salud, [Yaneth\\_valderrama@hotmail.com](mailto:Yaneth_valderrama@hotmail.com)
3. Doctor en Estomatología, Universidad Alas Peruanas, [licethlazo@hotmail.com](mailto:licethlazo@hotmail.com)
4. Doctor en Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, [guadalupeholgado@hotmail.com](mailto:guadalupeholgado@hotmail.com)

**Recibido: 02 octubre 2019**

**Aceptado: 12 agosto 2020**

### RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación de las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud. Se utilizó el método deductivo, con alcance relacional. La muestra estuvo constituida por 60 odontólogos que laboran en el Ministerio de Salud de la Región Apurímac, mediante un muestreo probabilístico aleatorio estratificado por género. La técnica de recolección de la información fue por conglomerados. La prueba de hipótesis fue contrastada mediante el estadístico paramétrico de correlación de Pearson, para analizar las dos variables medidas en intervalo. El resultado obtenido fue a mayores habilidades sociales, menor es el Síndrome de Burnout en los Odontólogos del Ministerio de Salud, se obtuvo

una correlación de Pearson de -0,696 con un factor de determinación de 0,675. Se concluye que existe asociación inversamente proporcional entre las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout en profesionales de la odontología. Por otro lado las habilidades sociales están asociadas inversamente proporcional a la dimensión cansancio o agotamiento emocional, así como también a la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout; por otro lado las habilidades sociales no están asociadas con la dimensión relación personal del Síndrome de Burnout.

**Palabras clave:** Burnout, Habilidades Sociales, Despersonalización (DeCS).

## ABSTRACT

The objective was to determine the relationship of Social Skills and Burnout Syndrome in Dentists of the Ministry of Health. The deductive method was used, with relational scope. The sample consisted of 60 Dentists working in the Ministry of Health of the Apurimac Region, by means of a random probabilistic sampling stratified by gender. The information gathering technique was by clusters. The hypothesis test was checked by means of the Pearson parametric correlation statistic, to analyze the two variables measured in interval. The result was higher social skills, the lower the Burnout Syndrome in the Dentists of the Ministry of Health, a Pearson correlation of  $-0.696$  was obtained with a determination factor of  $0.675$ . It is concluded that there is an inversely proportional association between Social Skills and Burnout Syndrome in dentistry professionals. On the other hand, social skills are associated inversely proportional to the fatigue or emotional exhaustion dimension, as well as to the depersonalization dimension of Burnout Syndrome; on the other hand social skills are not associated with the personal relationship dimension of Burnout Syndrome

**Keywords:** Burnout, Social Skills, depersonalization (DeCS).

## INTRODUCCION

Las habilidades sociales están recibiendo una especial atención en la actualidad, a pesar de no ser un concepto reciente, debemos de recordar que ha tenido un desarrollo histórico importante en las

ciencias de la salud en especial la Psicología. Este concepto se refiere al comportamiento social que un profesional de la salud tiene y el cual, lo ha desarrollado desde niño en su primera infancia. Las habilidades sociales son importantes porque permiten que las personas asuman roles y normas sociales y les ayuda a relacionarse dentro de sus ambientes (1). Las habilidades sociales en el profesional de la salud son un conjunto de conductas emitidas en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación inmediata, respetando esas conductas en los demás, los cuales pueden ser verbales y no verbales. La habilidad social le permite al profesional de la salud, resolver los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. Recordar que las habilidades sociales se adquieren principalmente a través del aprendizaje (2). El deficiente manejo de las habilidades sociales impiden a los estudiantes universitarios, interactuar de manera efectiva y eficaz, al igual que disminuye el propio valor de las personas y capacidad de repuestas de aproximación por parte de los demás; considerando que la falta de manejo de estas, propician perturbaciones cognitivas o afectivas que obstaculizan el establecimiento de relaciones de intercambio favorables (3).

Las habilidades sociales pueden ser aprendidas y pueden ir de las más simples a las más complejas. Pueden estar influenciadas por las características del medio, que se suelen presentar generando cambios físicos y emocionales en el trabajador y se pueden ver reflejadas en un cansancio o

## Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú

agotamiento en el trabajo. Toda persona como ser social, tiene que siempre establecer relaciones con su entorno, lo que nos exige que seamos capaces de interactuar eficazmente en el contexto social que nos toque vivir. No siempre es posible que nos desenvolvamos adecuadamente en este entorno, esto ocurre porque no hemos adquirido las habilidades necesarias de comunicación y relación, debe de quedar claro que estas habilidades se pueden aprender, entrenar y potenciar cada día (4). Al respecto, los profesionales de la salud debemos de tener en cuenta este concepto, por que diariamente nos relacionamos con nuestros pacientes que acuden por ayuda y auxilio por sus dolencias. Debemos de tener en cuenta que no solo debemos de desarrollar nuestras habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales, sino también nuestras habilidades sociales o de comunicación, que se expresan en las relación clínico-paciente, que diariamente ocurre en nuestra atención (5).

Las habilidades sociales se consideran como un conjunto de comportamientos dentro de la persona, que resultan siendo complejos. Estas habilidades son competencias que se van adquiriendo o aprendiendo a lo largo de un tiempo de relación con el entorno social, son conductas que se aprenden para alcanzar una meta pre establecida (6). Las habilidades sociales en un trabajador de ciencias de la salud promueven al máximo el aprovechamiento de sus capacidades y

contribuyen a neutralizar los efectos negativos de un ambiente social y familiar desfavorable; mediante estas habilidades se tiene la oportunidad de adquirir técnicas, conocimientos, actitudes y hábitos que le permiten una mejor adaptación al entorno dentro de los servicios de salud (7). El profesional de la salud que tiene habilidad social, interactúa mejor, tiene un mejor control de su persona y una mejor predisposición a la adquisición de responsabilidades. Algunos ejemplos de clases de habilidades sociales son las de comunicación, las de civilidad, las asertivas de enfrentamiento social, y las habilidades empáticas, entre otras. El logro de la competencia social presenta un sentido de valoración por corresponder a la habilidad de los individuos en utilizar sus recursos internos (pensamientos y sentimientos) en articulación con los recursos externos (aspectos sociales y culturales) para alcanzar un objetivo personal con consecuencias positivas para sí mismo y para otras personas (2). La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha declarado el año 2000, al síndrome de burnout, como un factor de riesgo laboral, que incluye el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Entre las tres profesiones de mayor riesgo se tiene a los profesionales de la salud, a los profesores y las policías. Este se ha estudiado principalmente bajo la definición operacional de Maslach y Jackson, analizándose los síntomas más característicos y

describiendo como el trabajador afronta inadecuadamente el estrés crónico, generando agotamiento anímico, una despersonalización y disminución del desempeño en el trabajo. Se describe al síndrome de burnout como una inadecuada forma de enfrentarse a las condiciones laborales, generando una respuesta de estrés crónico frente al trabajo por una percepción de fracaso por parte de quien lo padece; se presenta en los profesionales de la salud que tienen contacto directo y constante con sus pacientes que padecen de dolencias, generando un ambiente de tensión, ansiedad y carga emocional dentro del trabajo (8).

Es en los establecimientos de salud, donde laboramos los profesionales, los cuales muchas veces son espacios reducidos o confinados, en los que proporcionamos atención a nuestros pacientes, quienes presentan problemas de salud. La atención en estos espacios reducidos, con el exceso de carga y otros riesgos laborales, hace que se incremente la exposición a la carga emocional y laboral, esto conlleva a un mayor riesgo para la salud mental de quien ejerce nuestra profesión (4). En los países con economías emergentes, las enfermedades provocadas por el estrés están cada vez en aumento, generando ciudadanos con trastornos emocionales y afectivos, desencadenados por el estrés; los estresores de la vida diaria originan que las personas se ubiquen en una situación incómoda emocional y somáticamente, no sabiendo cómo responder a los problemas que se les presenta. De esta manera surge el estrés o cansancio emocional a consecuencia del trabajo

diario. Los odontólogos son profesionales que diariamente ponen en marcha una serie de actividades y uso de recursos para la resolución de sus problemas clínicos y de laboratorio en la consulta, actividades que involucran control mental y emocional, exponiéndose a diferentes situaciones donde se debe preservar la salud bucal haciendo uso de sus conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos, aplicándolos en los diferentes niveles de atención en los que participa. Las actividades laborales de quienes trabajan en atención a las personas y las académicas, generan un cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que en conjunto es lo que se denomina síndrome de burnout (9).

El crecimiento y transformación del orden económico, político, social y tecnológico, que se viene dando en el mundo laboral, ha ejercido una fuerte influencia sobre la salud del trabajador, por otro lado el aumento en el número de trabajadores del área de salud, con enfermedades laborales, generando la necesidad de inversión para identificar las causas de estos daños y de las acciones que contribuyan a reducir estas tasas y de esta manera preservar la salud del trabajador. Para los investigadores, el estrés crónico asociado al trabajo denota burnout, o sea trabajador quemado. Este síndrome puede alcanzar a individuos de diferentes categorías profesionales, en cualquier grupo étnico, pero es en las profesiones que exigen un intenso contacto interpersonal, como los de la salud, entre ellos los odontólogos, en los que se presentan altos índices.

# Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú

Esta condición de agotamiento y cansancio emocional asociado al trabajo, se deriva de una prolongada exposición a trabajo en ambientes tóxicos, estresores laborales y falta de apoyo social (10).

El cirujano dentista que labora en las instituciones públicas como el Ministerio de Salud, tiene un ambiente con un alto nivel de tensión y factores negativos para su desempeño laboral. El trabajo está condicionado a un horario de trabajo, con un número de atención diaria bajo un tiempo determinado, en ambientes con espacio reducidos, con poca iluminación y ventilación y está supeditado a metas de laborales planteadas por la institución en forma mensual, todas estas son condiciones para que dichos profesionales trabajen en un ambiente tóxico y donde fácilmente pueden desarrollar agotamiento a consecuencia del trabajo. Se ha demostrado que el 52% de los odontólogos, trabajando bajo estas condiciones, desarrolla el síndrome de agotamiento profesional los establecimientos de salud adscritos a la Red de Salud de Abancay del MINSA. La presente investigación se realiza dentro del paradigma cuantitativo, utilizando los valores estadísticos como punto de comparación con otras investigaciones. El manejo metodológico propuesto establece la conformación de la muestra estratificada, en las cuales se buscará establecer el nivel de correlación entre las habilidades sociales y síndrome de burnout. La unidad de análisis

o síndrome de burnout. Sus principales factores de riesgo fueron: ser varones mayores de 40 años, sin pareja estable o con más de 15 años con pareja y sin hijos y con más de 10 años en la institución (5).

El síndrome de desgaste profesional o síndrome de burnout, es considerado como parte del riesgo profesional del odontólogo, ya que son profesionales propensos a padecerlo, debido a la naturaleza específica de su trabajo. En países europeos y americanos se evidencia una prevalencia variable de este síndrome; las cifras oscilan entre un 2 a 3 % hasta el 50%, en América Latina se ha detectado una prevalencia de un 4% hasta 50%, por ejemplo, en México va del 10,9% hasta el 36% (11).

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó en la Región de Apurímac, en la Dirección Regional de Salud, en

estuvo constituida por odontólogos que laboran en diferentes condiciones en el Ministerio de Salud de la Región de Apurímac. La muestra estuvo constituida por 60 profesionales, los cuales fueron seleccionados en forma aleatoria y estratificada por género. La recolección se hizo por conglomerado, encontrándose más unidades de análisis en hospitales y centros de salud, siendo una limitante los recursos financieros, el tiempo y las distancias geográficas, donde se localizan las

unidades de análisis. Se les aplicó la lista de chequeo de evaluación de habilidades sociales de Goldstein et. al, y la versión en español de la Maslach Burnout Inventory Human Service para la valoración del estrés crónico.

**RESULTADOS** Los odontólogos del Ministerio de Salud fueron predominantemente de sexo masculino con el 61,7%, seguido del sexo femenino con 38,3%. El 76,7% presentan pareja y el 23,3% no presentan pareja. El 13,3% son graduados de la especialidad, el 15% tienen estudios concluidos, 6,7% tienen estudios en curso y el 65% no presenta estudios de especialidad. El 23,3% tienen el grado académico de Magister, el 28,3% tienen estudios concluidos, el 6,7% están estudiando la Maestría y el 41,7% no tienen estudios. Con respecto a la condición laboral el 63,3% son nombrados y el 36,7% son contratados por diferentes modalidades dentro del Ministerio de Salud. Las Habilidades Sociales tuvieron una odontólogos fue bajo en el 61,67%, seguido del nivel medio con 31,67% y de nivel alto en el 6,67% (Figura 2). La despersonalización fue alta en el 45,00%, seguido del nivel bajo con 38,33% y de nivel medio en el 16,67% (Figura 3). La realización personal en los odontólogos fue bajo en el 48,33%, seguido del nivel alto de sensación de logro con 35,00% y de nivel intermedio en el 16,67% (Figura 4). Al relacionar las habilidades sociales con el Síndrome de Burnout se pudo observar que hubo una relación inversamente

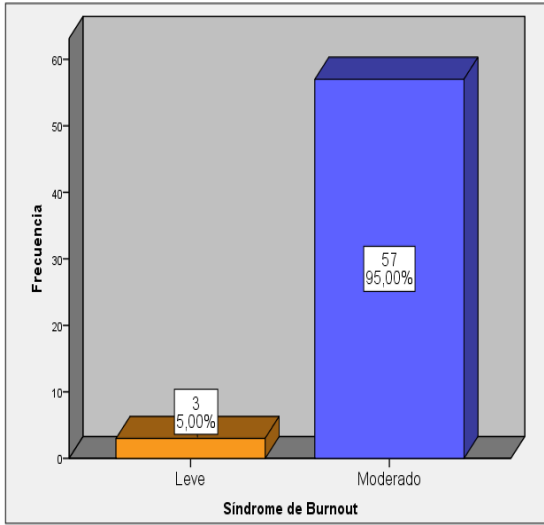
media de 151,20 se presentaron puntuaciones mínimas de 117 y máximas de 202. Con respecto a las dimensiones de las habilidades sociales; las primeras habilidades sociales tuvieron una media de 24,35 de los 40 puntos posibles; para las habilidades sociales avanzadas tuvieron una media de 18,05 de los 30 puntos posibles; para las habilidades relacionadas con los sentimientos tuvieron una media de 21,38 de los 35 puntos posibles; para las habilidades alternativas a la agresión tuvieron una media de 26,58 de los 45 puntos posibles; para las habilidades para hacer frente al estrés tuvieron una media de 36,20 de los 60 puntos posibles; para las habilidades de planificación tuvieron una media de 24,63 de los 40 puntos posibles (Tabla 1). Se puede observar que el Síndrome de Burnout en los odontólogos fue moderado en el 95,00%, seguido del nivel leve con 5,00%; no se presentaron casos de niveles altos del Síndrome de Burnout (Figura 1). El cansancio o agotamiento emocional en los proporcional; a mayores habilidades sociales, menor es el Síndrome de Burnout en los odontólogos del Ministerio de Salud (Figura 5). Con respecto a las dimensiones se pudo observar que a mayores habilidades sociales, menor es el cansancio o agotamiento en los odontólogos del Ministerio de Salud (Figura 6), a mayor habilidad social menor es la despersonalización en los odontólogos de esta institución (Figura 7), y no encontró asociación entre las habilidades sociales y la realización de este personal (Figura 8).

# Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú

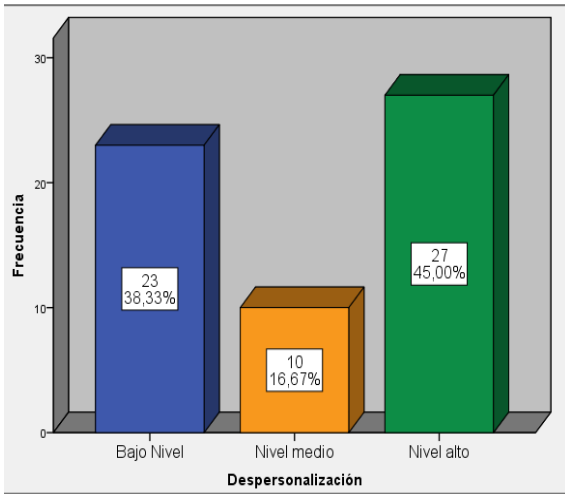
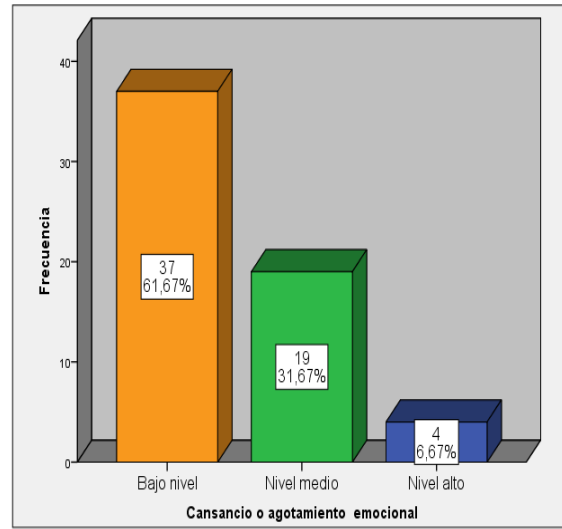
**Tabla 1. Estadísticos descriptivos de las habilidades sociales y sus dimensiones en odontólogos del Ministerio de Salud. Fuente: elaboración propia**

	Primeras habilidades sociales	Habilidades sociales avanzadas	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Habilidades alternativas a la agresión	Habilidades para hacer frente al estrés	Habilidades de planificación	HABILIDADES SOCIALES TOTAL
N	Válido						60
	Perdidos						0
Media	24,35	18,05	21,38	26,58	36,20	24,63	151,20
Mediana	24,00	18,00	21,00	27,00	36,00	26,00	152,00
Moda	23	18	23	30	35 <sup>a</sup>	27	136
Desviación estándar	4,250	3,605	4,080	4,727	5,148	4,588	18,523
Varianza	18,062	12,997	16,647	22,349	26,502	21,050	343,112
Rango	18	18	19	21	22	21	85
Mínimo obtenido	16	10	12	17	25	13	117
Máximo obtenido	34	28	31	38	47	34	202
Mínimo según instrumento	8	6	7	9	12	8	50
Máximo según instrumento	40	30	35	45	60	40	250

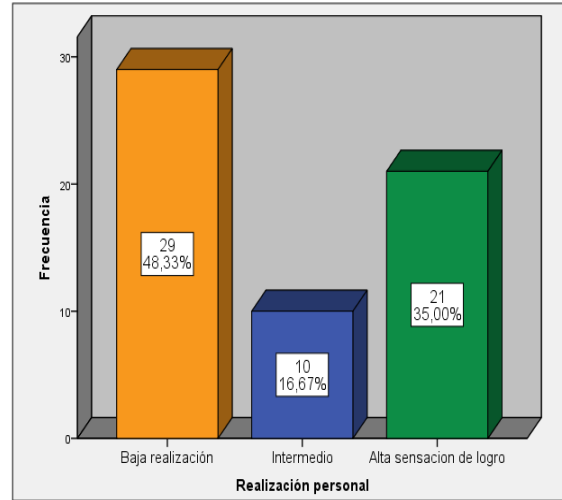
**Figura 1.** Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud.



**Figura 2.** Cansancio o agotamiento emocional en Odontólogos del Ministerio de Salud



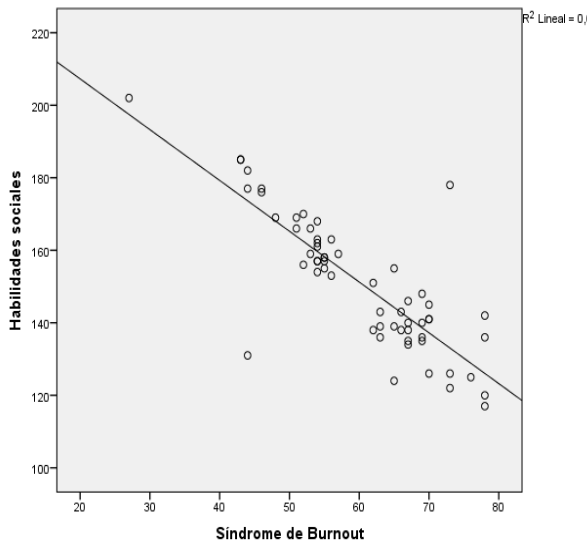
**Figura 3.** Despersonalización en Odontólogos del Ministerio de Salud.



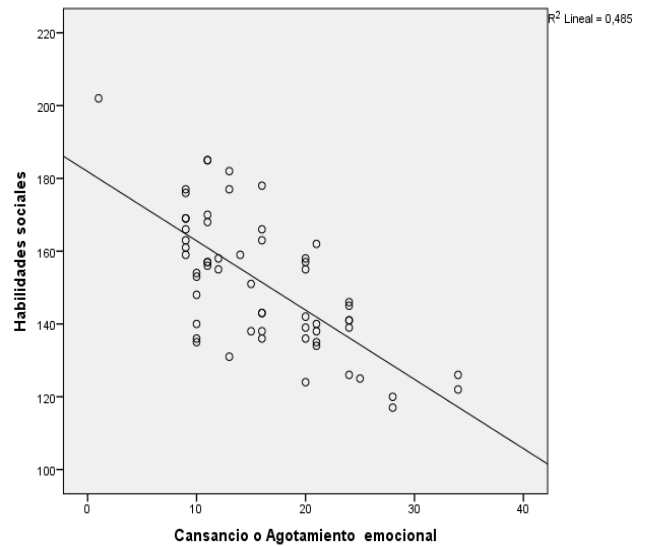
**Figura 4.** Realización personal en Odontólogos del Ministerio de Salud.



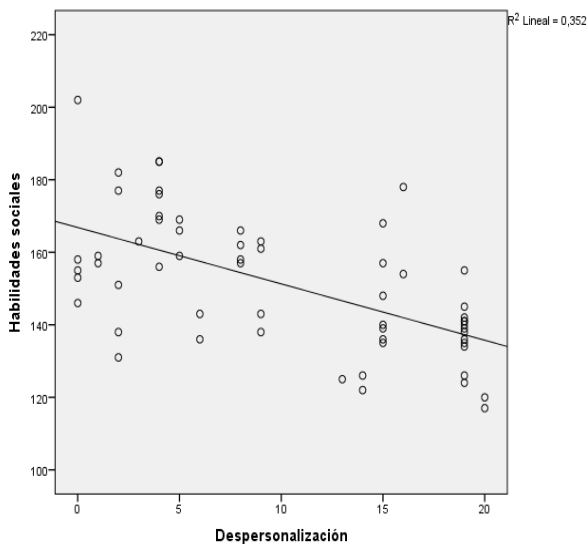
# Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú



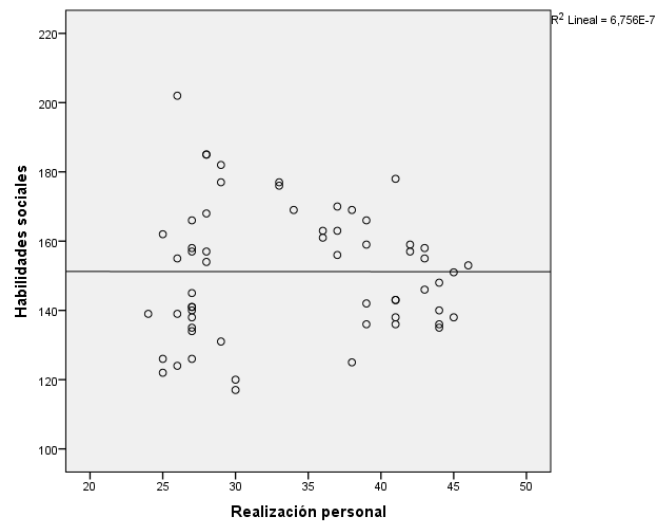
**Figura 5.** Asociación de las Habilidades Sociales con el Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud.



**Figura 6.** Asociación de las Habilidades Sociales con la dimensión cansancio emocional del Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud.



**Figura 7.** Asociación de las Habilidades Sociales con la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout en odontólogos del Ministerio de Salud.



**Figura 8.** Asociación de las Habilidades Sociales con la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud.

## DISCUSIÓN

Se han estudiado algunos factores desencadenantes del Síndrome de Burnout, a pesar de que no existe un consenso en la literatura acerca de su etiología, sin embargo, hemos estudiado algunas variables que podrían estar asociadas, algunas de carácter individual y otras de carácter ambiental, que podrían aumentar la susceptibilidad de padecer el Síndrome de Burnout. Entre los factores personales considerados en el presente estudio se encuentra la edad, que tuvo una media de 41,38 años, comprendida dentro de la adultez media. El individuo a esta edad, ha alcanzado un pleno desarrollo de su organismo, con gran productividad dentro de la sociedad, es definida como el periodo en el que se consigue plena realización. Esta edad se caracteriza por que se establece un patrón de búsqueda de una nueva identidad, que llevan a la persona a incurrir en patrones de comportamiento que no son típicos de su edad, parecido a la búsqueda de identidad que pasan los adolescentes. Flores et al., reportó que el promedio de edad de los odontólogos fue de 41 años (12).

Otro factor personal considerado en el estudio fue el sexo de los trabajadores, quienes fueron mayoritariamente de sexo masculino, con el 61,7%. Mostrando que todavía existe una brecha de género que sigue existiendo, a pesar de los esfuerzos hechos en los últimos años, sobre esta materia. La diferencia de género a la hora de

trabajar, en el Ministerio de Salud de Apurímac, aún sigue siendo un tema pendiente, a pesar que es sobre entendido que se prohíbe la discriminación por razón de sexo. Con la implementación de nuevas normas y políticas, sobre igualdad de género, permitirán que los años venideros, tanto los hombres como las mujeres puedan tener las mismas oportunidades para acceder a la administración pública.

La formación profesional, expresada en la capacitación, está vinculada a la edad y a la experiencia profesional ejercida en el ámbito clínico. La excesiva competitividad, la exigencia y el perfeccionamiento, favorecen la aparición del estrés en los trabajadores.

El entorno laboral es un factor que puede favorecer la aparición de un agotamiento laboral, despersonalización y falta de realización persona. Solo el 63,3% de los trabajadores del ministerio de salud con la categoría profesional de cirujano dentista, son nombrados, el 36,7% son profesionales que tienen la condición de ser contratados. La condición de contratado es un factor de estrés en el trabajador, por estar inestable y con dificultades para hacer proyectos de vida más estable, a nivel familiar y social.

Desde hace tiempo sabemos que una comunicación eficaz por parte de los profesionales de la salud, además de tener resultados beneficiosos en el paciente, influyen positivamente en su nivel de satisfacción tanto a

# Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú

nivel personal como laboral. El profesional de salud debe de disponer de conocimientos en habilidades sociales para desempeñar la labor asistencial. El perfil de las habilidades sociales obtenidas por los profesionales de la odontología estuvo dentro de la media de 151,20, que nos permite ubicarlo dentro del Eneatipo 3, que significa que está con un bajo nivel de Habilidades Sociales. La calificación se realizó mediante la Lista de Chequeo, la cual nos indicó un valor cuantitativo. Cada pregunta tuvo la posibilidad de obtener un valor máximo de 5 y un valor mínimo de 1, usando esta escala se estableció el logro de competencia o deficiencia de las habilidades sociales en cada individuo. Por otro lado, al someter cada dimensión a las puntuaciones directas en la escala de calificación, no se obtuvieron variación, todas las dimensiones se encontraron dentro del Eneatipo 3, que significa que hay bajos niveles de habilidades sociales en las siete dimensiones. Reyes, halló en docentes una media de las habilidades sociales de 113.19, valor numérico muy por debajo de lo registrado por nosotros, en los Odontólogos del Ministerio de Salud (13). Para Pellegrini et al., la mayoría de los participantes estaban abajo del promedio de las habilidades sociales (14).

Entendemos por síndrome de Burnout, al afrontamiento inadecuado que surge ante el estrés laboral continuo al que es sometido el trabajador y que es capaz de comprometer el estado psicológico del mismo, afectar a la calidad y la

atención que proporciona a los clientes e influir de forma negativa en el funcionamiento administrativo de los servicios de salud (7).

En nuestra investigación se halló cansancio o agotamiento emocional se presentó en un nivel alto en el 6,67%, la despersonalización se presentó en el 45%, baja realización personal en el 48,33%. Resultado que difiere a lo obtenido por Solís et al., quienes registraron en el 18,7% despersonalización, 10% cansancio emocional y el 32,1% pobre realización personal (15). Por otro lado Toledo registro 44.6% presentó agotamiento emocional alto, 76.7% despersonalización alta y 60.7% baja realización personal (16). Vásquez, Maruy y Verne, registraron un nivel alto de despersonalización en el 11,12%, un alto nivel de cansancio emocional en el 12,97% y un bajo nivel de realización personal en el 14,81% (17). No se presentaron casos de Síndrome de Burnout con niveles altos, lo que se encontró fue que el 95% presentaron Síndrome de Burnout moderado.

Iturra et al., encontraron en su investigación resultados que indican que hay un alto porcentaje de profesionales del sector salud, que tienen algunos síntomas del síndrome de burnout, y solo un 5.6% tiene el síndrome de burnout en nivel severo (18). Para Vásquez, Maruy y Verne a frecuencia del síndrome de burnout fue de 3,76% (17). Por otro lado Pérez y Cartes afirman que esta patología comienza a desarrollarse en el pregrado, en los estudiantes de odontología, hallaron en el 52,2% de los estudiantes evaluados

(9). El síndrome de Burnout tiene repercusiones negativas en el profesional de la odontología, en el ámbito físico, emocional y conductual que disminuyen su calidad de vida, afectan su salud mental e incluso pone en riesgo su vida. El odontólogo que la padece presenta cansancio, malestar, fatiga crónica, alteraciones el sueño, irritabilidad, baja realización personal, despersonalización, cambios de personalidad e incluso comportamientos impulsivos y agresivos. En el ámbito laboral, los sentimientos de indiferencia, ausentismo y despersonalización, llevan a la pérdida progresiva de la capacidad para desarrollar un trabajo efectivo y de calidad, afectando la productividad (7).

En los profesionales médicos, enfermeras y odontólogos, que tiene trato constante con usuarios en los servicios de salud, se da una respuesta funcional al estrés laboral crónico, denominado síndrome de burnout. El cansancio emocional, la despersonalización principalmente, inciden negativamente a nivel fisiológico, personal, laboral y familiar. Reyes y Gonzales evaluaron los efectos de una intervención cognitivo conductual dirigido a profesionales de la salud para disminuir el burnout; la intervención estuvo constituido por módulos de relajación, restructuración cognitiva, habilidades sociales y reforzamiento positivo (19). Con respecto al

## CONCLUSIONES

**Primera.-** La edad de los odontólogos del Ministerio de Salud estuvo comprendido dentro de la edad adulta. El número de hijos está dentro del

módulo de habilidades sociales sobre el síndrome de burnout, resulto en una intervención con disminución estadísticamente significativa del cansancio físico, psíquico y desilusión por el trabajo. Concluyeron que la intervención cognitivo conductual, incluyendo las habilidades sociales, fue eficaz en el manejo del síndrome de burnout y en la mejora de la calidad de vida en profesionales de la salud que tiene a su cuidado a personas ancianas.

Se encontró que a valores cuantitativos mayores de las Habilidades Sociales, menor fue el cansancio o agotamiento. A mayores valores cuantitativos de las Habilidades Sociales, fue menor la despersonalización. Se halló asociación inversamente proporcional entre las Habilidades Sociales y el Síndrome de Burnout, a mayores valores de las habilidades sociales menor es el valor numérico del Síndrome de Burnout. Por otro lado, en el ámbito laboral el Síndrome de Burnout produce un deterioro de la comunicación, un deterioro de las relaciones interpersonales provocando frialdad e indiferencia hacia los compañeros y usuarios del servicio del Consultorio de Odontología, evidencias registradas por Herrero (7). Para Pellegrini, no hubo ninguna relación estadística entre el estrés y el déficit en habilidades sociales (14).

promedio dos. Los odontólogos son predominantemente de sexo masculino, en su mayoría presentan pareja. Con respecto a la especialidad se pudo ver que más de la mitad no cuenta con dichos estudios. Con respecto a los

# Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú

estudios de maestría menos de la mitad no cuenta con dichos estudios. No se encontraron graduados a nivel de doctorado. Más de la mitad de los odontólogos son nombrados u oficialmente contratados.

**Segunda.-** en los odontólogos del Ministerio de Salud las Habilidades Sociales a nivel de sus dimensiones estuvo dentro de la calificación 3 en las siete dimensiones, lo que significa que tienen bajos niveles de habilidades sociales, no encontrándose predominio de las habilidades de ninguna dimensión. En general en los odontólogos del Ministerio de Salud las Habilidades Sociales como variables estuvieron dentro de los niveles bajos, estableciéndose que se encuentran dentro del Eneatipo 3.

**Tercera.-** los odontólogos del Ministerio de Salud presentaron predominantemente niveles bajos de cansancio o agotamiento emocional, niveles altos de despersonalización, niveles bajos de despersonalización, y presentaron predominantemente niveles moderados del Síndrome de Burnout.

**Cuarta.-** las Habilidades Sociales están asociadas inversamente proporcional, con un alto factor de determinación, a la dimensión cansancio o agotamiento emocional del Síndrome de Burnout; las habilidades sociales están asociadas inversamente proporcional, con un moderado factor de determinación, a la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout; las Habilidades Sociales

no están asociadas con la dimensión relación personal del Síndrome de Burnout. Las Habilidades Sociales están asociadas inversamente proporcional al Síndrome de Burnout.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Dongil E, Cano A. Habilidades sociales. Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el Estrés (SEAS); 2014.
2. Del Prette, Z. A. P., y Del Prette, A. Psicología das habilidades sociais na infância: teoria e prática. Petrópolis, RJ: Vozes: Instituto Brasileiro de Avaliação Psicológica. UFRGS; 2013.
3. Urdaneta V, Morales V. MANEJO DE HABILIDADES SOCIALES E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN AMBIENTES UNIVERSITARIOS//MANAGEMENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SOCIAL SKILLS IN UNIVERSITY ENVIRONMENTS. REDHECS. 15 de febrero de 2013; 1(1):40-60.
4. Solís Z, Zamudio L, Matzumura J, Gutiérrez H. Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. Horiz Méd. 2016; 16(4):32–38.
5. Castañeda E, García E J. PREVALENCE OF PROFESSIONAL BURNOUT SYNDROME AMONG DENTISTS IN THE EDUCATION AND HEALTH SECTORS IN THE CITY OF GUADALAJARA, MEXICO, 2012. Rev Fac Odontol Univ Antioquia. junio de 2013;24(2):267-88.
6. Peñafiel E, Serrano, C. Habilidades Sociales. 2010.
7. Herrero C. Habilidades sociales y nivel de burnout en profesionales de enfermería de triaje del Hospital Universitario Central de Asturias. 10 de mayo de 2017 [citado 26 de abril de 2018]; Disponible en: <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/43452>

# Habilidades Sociales y Síndrome de Burnout en Odontólogos del Ministerio de Salud en una región del Perú

8. Gutiérrez OA, Lobo NJ, Martínez J. Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016. *Univ Salud*. 29 de diciembre de 2017; 20(1):37.
9. Pérez F, Cartes R. Estrés y burnout en estudiantes de Odontología: una situación preocupante en la formación profesional. *Edumecentro*. 2015; 7(2):179-190.
10. Trindade L de L, Lautert L. Syndrome of Burnout among the workers of the Strategy of Health of the Family. *Rev Esc Enferm USP*. junio de 2010;44(2):274-9.
11. Castañeda E, García G de A, Eduardo J. Prevalencia del síndrome de desgaste profesional (burnout) en odontólogos mexicanos del sector educativo y privado. *Med Segur Trab*. septiembre de 2012;58(228):246-60.
12. Flores C, Huerta R, Carrillo JG, Zarate T, Morales I. Incidencia de estrés en odontólogos de diferentes especialidades ocasionado por ruido en el consultorio dental. *Nova Sci*. 4 de noviembre de 2014; 1(2):1.
13. Reyes ME. RELACIÓN ENTRE HABILIDADES SOCIALES Y DESEMPEÑO DOCENTE DESDE LA PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES ADULTOS DE UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA, PERÚ. *Rev Digit Investig En Docencia Univ [Internet]*. 15 de noviembre de 2016 [citado 26 de abril de 2018];10(2). Disponible en: <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/465>
14. Pellegrini, Calais SL, Salgado MH. Habilidades sociais e administração de tempo no manejo do estresse. *C F S*. 2012; 20.
15. Solís R, Tantalean M, Burgos R, Chambi J. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *An Fac Med*. julio de 2017;78(3):270-6.
16. Toledo ED. Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima. Tesis Para Optar El Titulo Prof Medico Cir. 2016; Universidad Nacional Mayor de San Marcos: 49.
17. Vásquez JF, Maruy A, Verne E. Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014: Lima, Perú. *Rev Neuro-Psiquiatr*. julio de 2014;77(3):168-74.
18. Iturra GO, Goic CE, Astete EP, Jara MO. HABILIDADES SOCIALES Y RENDIMIENTO ACADÉMICO: UNA MIRADA DESDE EL GÉNERO. 2012; 15 (2): 21-28:9.
19. Reyes K, González ALM. Efectos de una intervención cognitivo-conductual para disminuir el burnout en cuidadores de ancianos institucionalizados. *Escr Psicol Internet*. 2016; 9(1):15-23.