

**Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Administración con énfasis en
Recursos Humanos**

*Tesis para optar por el grado académico de
bachillerato de administración de empresas con
énfasis en recursos humanos.*

**Análisis del síndrome del Burnout, y los factores de
este síndrome que afectan las labores cotidianas en la
clínica dental "Grupo Dental Ortiz" en Alajuela,
Costa Rica, en el año 2022.**

Jostin Céspedes Villegas

Primer cuatrimestre, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
INDICE DE GRAFICOS.....	6
AGRADECIMIENTOS.....	7
DEDICATORIA.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	12
1.1.1.1 Investigaciones Internacionales.....	12
1.1.1.2 Investigaciones Nacionales.....	18
1.1.2 Delimitación del problema.....	20
1.1.3 Justificación.....	20
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	21
1.3 OBJETIVOS	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	23
2.1 MARCO TEÓRICO.....	24
2.1.1 Gestión de Recursos Humanos	24
2.1.1.1 Objetivos de la gestión de los recursos humanos.....	27
2.1.1.2 Proceso del área de gestión de los Recursos Humanos.....	27
2.1.2 Gestión del talento humano	28
2.1.2.1 Estrategia organizacional.....	29
2.1.2.2 Motivación y compromiso.....	30
2.1.3 Gestión del talento humano en tiempos de Covid-19.....	31
2.1.4 Psicología.....	32
2.1.4.1 Psicología del trabajo.....	33
2.1.5 Estrés laboral.....	33
2.1.6 Síndrome del burnout o del quemado.....	34
2.1.6.1. Síntomas del síndrome del burnout.....	38
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	40
2.2.1 Definición de Recursos Humanos.....	40
2.2.2 Definición de gestión.....	40
2.2.3 Definición de gestión del talento humano.....	40
2.2.4 Definición de administración.....	40
2.2.5 Definición de psicología.....	41
2.2.6 Definición de psicología laboral.....	41
2.2.7 Definición de estrés.....	41
2.2.8 Definición de estrés laboral.....	41

2.2.9 Definición del síndrome del burnout.....	41
2.2.10 Definición de ansiedad.....	42
2.2.11 Definición de depresión.....	42
2.2.12 Definición de cefaleas.....	42
2.2.13 Definición de trastorno del sueño.....	43
2.2.14 Definición de irritabilidad.....	43
2.2.15 Definición de organización.....	43
2.2.16 Definición de clínica.....	43
2.2.17 Definición de odontología.....	44
2.2.18 Definición de motivación.....	44
2.2.19 Definición de eficiencia.....	44
2.2.20 Definición de Covid-19.....	44
2.3 MARCO CONTEXTUAL.....	45
3.3.1 Información de la empresa.....	45
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	52
3.1 ENFOQUE.....	53
3.2 ALCANCE.....	54
3.2.1 Exploratorio.....	54
3.2.2 Descriptiva.....	54
3.2.3 Correlacional.....	54
3.2.4 Explicativa o causal.....	54
3.3 DISEÑO.....	55
3.3.1 Diseño cuantitativo experimental.....	55
3.3.2 Diseño cuantitativo no experimental.....	55
3.3.3 Diseño transeccionales o transversales.....	56
3.3.4 Diseño longitudinales o evolutivos.....	56
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.....	57
3.4.1 Población.....	57
3.4.2 Tipo de muestra.....	57
3.4.2.1 Muestras cuantitativas.....	57
3.4.2.2 Muestra probabilística.....	57
3.4.2.3 Muestra no probabilística.....	57
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	59
3.4.4 Consideraciones éticas.....	60
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	61
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	64
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	66
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	67
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	96
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	101
6.1 CONCLUSIONES.....	102
6.2 LIMITACIONES.....	105
6.3 RECOMENDACIONES.....	105
REFERENCIAS.....	107
ANEXOS.....	110

Anexo 1. Instrumento de recolección de información.....	110
Anexo 2. Declaración Jurada.....	114
Anexo 4. Carta de autorización de la entidad.....	115
Anexo 5. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora.....	116
Anexo 6. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora.....	117
Anexo 7. Licencia y autorización al CENIT.....	118
Anexo 8. Licencia y autorización del autor.....	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla.1 Niveles de burnout según sexo y profesión (Otero-López, J. M. (2015), p 171)	35
Tabla.2 Criterios de inclusión y de exclusión.....	57
Tabla.3 Operacionalización de las variables.....	61
Tabla.4 ¿Usted se desempeña como odontólogo o asistente?.....	64
Tabla.5 ¿A cuál rango de edad usted pertenece?.....	65
Tabla.6 ¿Ha escuchado o conoce el término "síndrome del burnout"?.....	66
Tabla.7 ¿Ha experimentado ansiedad por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	67
Tabla.8 ¿Ha experimentado depresión por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	68
Tabla.9 ¿Ha experimentado cefaleas (dolores de cabeza) por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	69
Tabla.10 ¿Ha experimentado trastornos del sueño debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	70
Tabla.11 ¿Ha sentido irritabilidad debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	71
Tabla.12 Marque si ha experimentado alguno de estos síntomas durante la pandemia de COVID-19 por su trabajo.....	72
Tabla.13 ¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afectó sus actividades en el área de trabajo?.....	73
Tabla.14 ¿Siente usted que con la pandemia de COVID-19 el trabajo se volvió más pesado?....	74
Tabla.15 ¿Ha laborado jornadas extraordinarias más seguido durante la pandemia de COVID-19?.....	75
Tabla.16 ¿Ha experimentado desinterés por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	76
Tabla.17 ¿ha sentido una baja en su rendimiento laboral debido a la pandemia de COVID-19?..	77
Tabla.18 ¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afectó de la pandemia de COVID-19 su trabajo?.....	78
Tabla.19 ¿Cuánto siente usted que afectó la pandemia de COVID-19 a sus labores en el trabajo?.....	79
Tabla.20 ¿Cree usted que la organización tomo las medidas correctas para mitigar los efectos adversos de la COVID-19?.....	80
Tabla.21 ¿Cree usted que la COVID-19 afectó su salud mental?.....	83
Tabla.22 ¿Estaría dispuesto a tomar terapia psicológica para combatir las secuelas de la pandemia de COVID-19?.....	84
Tabla.23 ¿Cree usted que la empresa debería brindar esta ayuda psicológica para erradicar las secuelas del COVID-19 en los colaboradores?.....	85
Tabla.24 ¿Cree usted que un periodo de descanso (de 5 a 10 días) le ayudará a combatir las secuelas del COVID-19 en sus labores?.....	86
Tabla.25 ¿Estaría dispuesto a participar en un convivio con sus compañeros de trabajo para combatir los efectos negativos debido a la pandemia de COVID-19 en su trabajo?.....	87
Tabla.26 ¿Cree usted que con estas ideas se puedan combatir los efectos negativos en la salud mental de los colaboradores debido a la pandemia de COVID-19?.....	88
Tabla.27 ¿Usted estaría dispuesto a compartir ideas con sus compañeros de trabajo de cómo combatir las consecuencias de la pandemia de COVID-19?.....	89
Tabla.28 ¿Estaría dispuesto a tener descansos o recesos durante su jornada laboral para combatir las consecuencias adversas de la pandemia de COVID-19?.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura.1 Organigrama de una empresa (Bohlander, G. W., Morris, S. S., Snell, S. A, (2018), p 13)	25
Figura.2 Desafíos de los Recursos Humanos (Bohlander, G. W., Morris, S. S., Snell, S. A. (2018), p 38.)	26
Figura.3 Proceso de gestión de Recursos Humanos (Chiavenato, I. (2019), p 104.)	27
Figura.4 Formulación de la estrategia organizacional (Chiavenato, I. (2020), p 76.)	29
Figura.5 Relación entre los niveles de compromiso y los niveles de motivación (Chiavenato, I. (2020), p 168.)	30
Figura.6 mapa conceptual de psicología (Arnold, J., Randall, R. (2012) p 28.)	32
Figura.7 Clínica dental exterior (Clínica Grupo Dental Ortiz)	45
Figura.8 Clínica dental interior (Clínica Grupo Dental Ortiz)	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico.1 ¿Usted se desempeña como odontólogo o asistente?.....	68
Gráfico.2 ¿A cuál rango de edad usted pertenece?.....	69
Gráfico.3 ¿Ha escuchado o conoce el término "síndrome del burnout"?.....	70
Gráfico.4 ¿Ha experimentado ansiedad por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	71
Gráfico.5 Tabla 8 ¿Ha experimentado depresión por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	72
Gráfico.6 ¿Ha experimentado cefaleas (dolores de cabeza) por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	73
Gráfico.7 ¿Ha experimentado trastornos del sueño debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	74
Gráfico.8 ¿Ha sentido irritabilidad debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	75
Gráfico.9 Marque si ha experimentado alguno de estos síntomas durante la pandemia de COVID-19 por su trabajo.....	77
Gráfico.10 ¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afectó sus actividades en el área de trabajo?.....	78
Gráfico. 11 ¿Siente usted que con la pandemia de COVID-19 el trabajo se volvió más pesado?.....	79
Gráfico. 12 ¿Ha laborado jornadas extraordinarias más seguido durante la pandemia de COVID-19?.....	80
Gráfico. 13 ¿Ha experimentado desinterés por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?.....	81
Gráfico. 14 ¿ha sentido una baja en su rendimiento laboral debido a la pandemia de COVID-19?.....	82
Gráfico. 15 ¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afectó de la pandemia de COVID-19 su trabajo?.....	83
Gráfico. 16 ¿Cuánto siente usted que afectó la pandemia de COVID-19 a sus labores en el trabajo?.....	84
Gráfico. 17 ¿Cree usted que la organización tomo las medidas correctas para mitigar los efectos adversos de la COVID-19?.....	85
Gráfico. 18 ¿Cree usted que la COVID-19 afectó su salud mental?.....	86
Gráfico. 19 ¿Estaría dispuesto a tomar terapia psicológica para combatir las secuelas de la pandemia de COVID-19?.....	87
Gráfico. 20 ¿Cree usted que la empresa debería brindar esta ayuda psicológica para erradicar las secuelas del COVID-19 en los colaboradores?.....	88
Gráfico. 21 ¿Cree usted que un periodo de descanso (de 5 a 10 días) le ayudará a combatir las secuelas del COVID-19 en sus labores?.....	89
Gráfico. 22. ¿Estaría dispuesto a participar en un convivio con sus compañeros de trabajo para combatir los efectos negativos debido a la pandemia de COVID-19 en su trabajo?.....	90
Gráfico. 23. ¿Cree usted que con estas ideas se puedan combatir los efectos negativos en la salud mental de los colaboradores debido a la pandemia de COVID-19?.....	91
Gráfico. 24. ¿Usted estaría dispuesto a compartir ideas con sus compañeros de trabajo de cómo combatir las consecuencias de la pandemia de COVID-19?.....	92
Gráfico. 25. ¿Estaría dispuesto a tener descansos o recesos durante su jornada laboral para combatir las consecuencias adversas de la pandemia de COVID-19?.....	94

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a la empresa Grupo Dental Ortiz y a su odontóloga en jefe la doctora Laura Ortiz Marín, por permitirme realizar esta investigación para tener mi título de bachiller en administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos. También agradezco profundamente a mi querida madre Ana Patricia Villegas Hernández, que fue la que me dio la oportunidad de estudiar esta carrera con su esfuerzo, y porque nunca dejo de creer en mí. Agradezco a mi tutora Milena Sotela Ramírez, por darme los pasos necesarios para realizar esta investigación y ayudarme cuando no tenía claro el rumbo a seguir. Agradezco a la ONG Adopciones Zagua-tex y a su directora Annette Soto por brindarme un trabajo a medio tiempo para poderme costear la computadora que necesite para realizar esta investigación. Agradezco a todos los colaboradores de la clínica dental Grupo Dental Ortiz por su colaboración al realizar la encuesta para obtener los datos necesarios para este proyecto.

También quiero agradecer a todos los profesores, administrativos, conserjes y guardas de la Universidad Hispanoamérica sede Heredia, por siempre darme una mano ayuda cuando lo necesite y una sonrisa amable todos los días.

Y agradezco a Dios y a la virgen de los ángeles por darme la fuerza para seguir cuando ya no podía, y nunca dejarme dar por vencido.

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada primeramente a mí, porque pude demostrarme a mí mismo que puedo realizar grandes cosas, y que a pesar de lo duro del camino nunca me rendí y seguí adelante con esta meta.

También va dedicada especialmente a mi mamá Ana Patricia Villegas Hernández, porque gracias a ella yo pude estudiar una carrera universitaria y tener todos los conocimientos necesarios para un día poder devolverle todo lo que ha dado por mí.

También esta investigación va dedicada a cada persona que tiene una meta o un sueño por delante, para que nunca se rindan, y tengan siempre en mente lograr ese objetivo.

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el fin de conocer si el síndrome del burnout afectó a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz durante la pandemia de COVID-19.

El objetivo general de esta investigación que se planteó fue determinar cuáles de los aspectos del síndrome del burnout, afectaron las labores cotidianas de los colaboradores durante la pandemia de Covid-19 en la clínica dental "Grupo Dental Ortiz" ubicada en el cantón central de Alajuela, Costa Rica, en el primer cuatrimestre del año 2022.

El enfoque utilizado en esta investigación es de carácter cuantitativo, ya que se realizó una encuesta a los 10 colaboradores de la clínica dental Grupo Dental Ortiz para conocer cuáles afectaciones sufrieron debido a la pandemia de COVID-19 en su trabajo.

Los principales resultados mostraron que el síndrome del burnout afectó a los colaboradores de la clínica, los cuales mostraron síntomas como la depresión, la ansiedad, trastornos del sueño, cefaleas, irritabilidad, contracturas musculares y debilidad en general.

Se llegó a la conclusión de que efectivamente el síndrome del burnout afectó de alguna manera a todos los colaboradores de la clínica, esto debido al diversos motivos relacionados con la pandemia de COVID-19.

Palabras Clave: síndrome burnout, clínica, odontología, psicología, pandemia, colaboradores.

Abstract

This research was carried out to know if the burnout syndrome affected the collaborators of the Grupo Dental Ortiz company during the COVID-19 pandemic.

The general objective of this research was problems of the aspects of the burnout syndrome, which affected the daily tasks of the collaborators during the Covid-19 pandemic in the dental clinic "Grupo Dental Ortiz" located in the central canton of Alajuela, Costa Rica, in the first quarter of the year 2022

The approach used in this research is quantitative in nature, since a survey was conducted of the 10 collaborators of the Grupo Dental Ortiz dental clinic to find out which conditions, they suffered due to the COVID-19 pandemic at work.

The main results showed that the burnout syndrome affected the collaborators of the clinic, who showed symptoms such as depression, anxiety, sleep disorders, headaches, irritability, muscle contractures and weakness in general.

It was concluded that the burnout syndrome did indeed affect all the clinic's collaborators in some way, due to various reasons related to the COVID-19 pandemic.

Key Words: Burnout, clinic, dentistry, psychology, pandemic, collaborators

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Durante la pandemia de COVID-19, las organizaciones, en especial las encargadas de la salud tuvieron un incremento en la cantidad de tareas realizadas en sus trabajos, además del uso de equipo de protección durante largas jornadas laborales, esto provoco diversos aspectos negativos en la salud, tanto física como mental.

Uno de estos aspectos fue la aparición del síndrome del burnout en los colaboradores, que ocasiono diversas consecuencias a nivel laboral y personal.

1.1.1.1 Investigaciones Internacionales

El primer antecedente internacional encontrado se titula: "Prevalencia de factores de riesgo personales y laborales asociados al síndrome de burnout en el personal de enfermería, según características sociodemográficas. Revisión sistemática y comparativa entre Costa Rica, Chile y Cuba; de la autora Natalia Jiménez Salas, y es una investigación de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo.

"El estudio se basó en los factores de riesgo asociados al síndrome del Burnout en los países de Costa Rica, Chile y Cuba y cómo este afectó al personal de salud en donde menciona que el síndrome del burnout afecta generalmente a las mujeres en el área de la salud, entre 20 y 39 años en los tres países estudiados" (Jiménez, 2019). En este antecedente se concluyó que: usualmente son las mujeres entre las edades de 20 y 39 años las que suelen sufrir más por este síndrome durante ese año, anterior a la pandemia que afectó al mundo a finales del 2019.

No se puede asegurar que estas cifras continúan siendo las mismas, ya que, durante este estudio no existía un virus que afectara la población mundial de tal forma como lo hizo el

Covid-19, este virus es una gran variable que afectó a los colaboradores a nivel mundial en todas las áreas, incluyendo las de la salud. Cabe resaltar que el estudio se realizó en solo tres países, incluyendo a Costa Rica, por lo cual no cuenta con los números reales de como afectó mundialmente el síndrome del Burnout a los colaboradores de la salud durante ese año, solo a una pequeña parte de Latinoamérica, comparando los países estudiados entre ellos.

El segundo antecedente de índole internacional se denomina: “Factores asociados al síndrome de burnout en cirujanos dentistas del sector privado. Distrito de Ayacucho (Perú).”

presentado por las autoras Leydi Katherine Gutiérrez Fernández y Yazbeth Rosmery López Chapín, para optar por el grado de cirujano dental en la Universidad Roosevelt, en Perú. La investigación es de tipo aplicativo con diseño metodológico observacional. En este antecedente las autoras identificaron que los cirujanos dentistas padecían el síndrome del Burnout y plantearon posibles soluciones al problema.

Se planteó como recomendación el promover programas preventivos de soporte psicológico para evitar la presencia del síndrome del Burnout en cirujanos dentales en Perú” (Gutiérrez, López, 2021).

En este estudio se concluyó que: una posible ayuda es el seguimiento psicológico para combatir el síndrome del Burnout, en los colaboradores de las ciencias dentales a mediano plazo. Según el mismo, los cirujanos dentales, específicamente del sector privado, presentan una baja presencia del síndrome del Burnout, esto en el país de Perú, específicamente en el distrito de Ayacucho. Cabe resaltar que el estudio se basó en una pequeña parte de Perú, por lo cual no muestra de manera amplia la presencia en ese país

del síndrome del Burnout en los cirujanos dentales, por lo cual podría variar dependiendo del lugar dónde se estudió y la época, ya que, si se compara con otro distrito u otro país, este puede variar de una u otra manera.

Como se ve en el estudio, es de vital importancia el acompañamiento de profesionales en el área de la psicología para ayudar a combatir el síndrome del Burnout, tanto en asistentes como en cirujanos, planteando medidas preventivas, y en caso de ser necesario una ayuda más profunda para tratar a los colaboradores que ya presentan el síndrome de una manera más grave.

El tercer antecedente internacional seleccionado se titula: "Nivel de prevalencia de síndrome del burnout en cirujanos dentistas que laboran en establecimientos de salud públicos en el distrito de Cajamarca en Perú en el 2017." El estudio es descriptivo, transversal, no experimental, realizado por la autora Teolinda Marín García. Se demostró que el síndrome del Burnout tuvo una baja afluencia en los cirujanos dentales durante el año 2017 (Marín, 2018). Este estudio pudo variar, debido a que no existía aún, la pandemia de Covid-19, que pudo ser un factor que cambiara totalmente los resultados de ésta investigación.

Muchos empleadores desconocen que sus colaboradores pueden estar presentando síntomas del síndrome del Burnout, esto debido a que desconocen su existencia, por eso en este estudio se realizó la recomendación de promover la salud psicológica por medio de programas, los cuales podrían ser de ayuda tanto para colaboradores como para jefes, ya que, conociendo los síntomas iniciales del síndrome se puede comenzar a tratarlos antes de que el síndrome sea más severo para la salud física y mental, y pueda afectar las labores realizadas en el área de trabajo.

En el estudio se concluyó que: son pocos los cirujanos que presentaron el síndrome en el año 2017, pero esto pudo variar en los años posteriores debido a diversos factores, como podría ser la pandemia, que afectó mucho al sector de la salud en general, por lo cual la cantidad de afectados por el síndrome pudo aumentar significativamente en los años que pasaron después del estudio.

El cuarto antecedente de índole internacional seleccionado se titula: "Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y otros factores asociados en tiempos de pandemia " realizado por los autores: Fausto Gady Torres Toala, Verónica Irigoyen Piñeiros , Andrea Paola Moreno, Erika Araceli Ruilova Coronel, Jimmy Casares Tamayo y Mariuxi Mendoza Mallea, de manera observacional de corte transversal.

Se encontró que: el síndrome del burnout fue muy elevado en los profesionales de la salud durante la pandemia de Covid-19 en Ecuador, con esto se demostró que efectivamente el síndrome aumentó su afectación a las personas que trabajan en el área de salud durante el tiempo pandémico, esto debido a la sobrecarga de trabajo realizado por estas personas, además se encontró que el sexo no es un factor determinante, pero la edad sí, ya que, se encontró una mayor presencia del síndrome en personas jóvenes que laboran en las áreas de la salud.

En este antecedente se concluyó que: es importante mantener una buena salud psicológica, sobre todo para personas que laboran en áreas de ciencias de la salud, para que puedan seguir realizando sus labores de manera eficiente. Además de que se descubrió que los colaboradores que más presentaban el síndrome del Burnout eran los más jóvenes y que no contaban con una especialidad.

El quinto antecedente internacional que se seleccionó para llevar a cabo esta investigación, se titula: "Efectos del Síndrome de Burnout en los colaboradores de una sucursal bancaria en la ciudad de Bogotá." Es una investigación de tipo transversal descriptivo, realizado en el 2022, por la autora Natalia Camila Quintero Wilches, encontró que el síndrome del Burnout estaba a nivel medio, presente en los colaboradores de la sucursal bancaria, además se encontró que el agotamiento mental es uno de los principales efectos del síndrome del Burnout en los colaboradores. Cabe destacar, que un colaborador que presenta agotamiento mental es menos eficiente en sus labores cotidianas en el área de trabajo, por lo cual la empresa puede ver afectadas sus funciones, e incluso su servicio al cliente, ya que, el colaborador no está totalmente enfocado en sus labores, inclusive puede llegar a causar accidentes dependiendo de dónde realice sus actividades.

Este estudio concluyó que: el Covid-19, es un factor que afectó a los colaboradores psicológicamente, provocando la presencia del síndrome. Además, se encontró que los colaboradores presentaban altos niveles de agotamiento laboral, por lo tanto, muestran actitudes negativas como insatisfacción e irritabilidad a la hora de realizar sus funciones laborales.

El sexto antecedente internacional encontrado se titula: "Burn Out Syndrome in Dentistry" Un trabajo realizado por medio de la revisión de artículos y estudios de todo el mundo, escrito por el autor Ashmeet Singh, realizado como proyecto de graduación para obtener el grado de odontólogo.

Planteó que " El agotamiento es la respuesta psicológica distintiva, a un desequilibrio entre los factores estresantes, los recursos en el trabajo y el desinterés en el trabajo después de un estrés ocupacional prolongado" (Singh, 2021)

Estos factores son causantes del síndrome del Burnout, que afectaron a los colaboradores de la industria de las ciencias dentales.

Este estudio concluyó que: el agotamiento mental es un claro ejemplo de la presencia del síndrome del burnout, por lo cual, es importante que un colaborador y sus supervisores, tomen en cuenta la salud mental de los colaboradores en sus respectivas empresas.

Factores como el alto nivel de estrés por la sobre carga de trabajo u otros, pueden afectar la salud de los colaboradores, y estos causar que los colaboradores cometan errores involuntarios en sus labores cotidianas en la empresa.

1.1.1.2 Antecedentes Nacionales

El primer antecedente de índole nacional encontrado fue: "Comparación de la prevalencia del síndrome de burnout y agresividad entre conductores de autobús y vehículos particulares, San José, Costa Rica, abril 2018." Este estudio se realizó a los colaboradores de una empresa de conducción de vehículos durante el año 2018, por el autor Arturo Mora Carvajal para optar por el grado de licenciatura en medicina y cirugía. Esta investigación es de carácter cuantitativo, se realizó por medio de cuestionarios a los colaboradores y al análisis de estos para obtener los resultados como por ejemplo que los colaboradores que trabajaban de 6 a 10 años haciendo las mismas labores cotidianas, presentaban el síndrome del Burnout" (Mora, 2018).

En este antecedente se concluyó que: las personas que hacen las mismas labores durante mucho tiempo, en este caso de 6 a 10 años, suelen ser más propensas a sufrir el síndrome del Burnout. También se demostró que la agresividad está estrechamente relacionada con el síndrome del Burnout, por lo cual, una persona que suele estar irritada en el trabajo puede estar padeciendo este síndrome, debido a que la agresividad es un factor relacionado al síndrome del Burnout según el estudio.

Es importante señalar que los empleadores deben prestar atención al comportamiento de los colaboradores, ya que, si este suele estar irritado o agresivo durante su jornada laboral, puede estar padeciendo problemas como el síndrome del Burnout. Además, el estudio encontró que los colaboradores que llevan más años en la misma empresa realizando las mismas tareas se ven más afectados que sus compañeros que llevan menos tiempo en la empresa.

El segundo antecedente nacional seleccionado fue: "Factores de riesgo asociados al síndrome burnout en los colaboradores de la gestión de plataforma de servicios del departamento de gestión de trámites y servicios del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica." realizado por la autora Ingrid Jiménez Meza, para optar por el grado de bachillerato en Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos. Esta investigación es de índole cualitativa, ya que, se realizó por medio de encuestas y el análisis de las mismas, para obtener los resultados.

En este estudio se descubrió que las mujeres suelen ser más afectadas por el síndrome del Burnout, mediante el estudio realizado en el ministerio de educación pública en Costa Rica.

"mostró como posibles recomendaciones ofrecerle a las mujeres, (que según el estudio son las más afectadas en este medio) más oportunidades para realizar acciones maternas, si son madres. Como permisos de asistir a eventos escolares y citas médicas" (Jiménez, 2018).

Este estudio concluyó que: usualmente las mujeres que realizan actividades maternas, además de sus tareas en el trabajo, suelen ser más afectadas por el síndrome del Burnout en sus áreas de trabajo. Las mujeres que realizan actividades de índole maternal pueden presentar más frecuentemente el síndrome del Burnout, ya que, además de realizar sus actividades en el trabajo, tienen que realizar labores como el cuidado, alimentación y hasta la educación de sus hijos, lo cual conlleva a un aumento de la carga laboral para una persona. Sin contar con otros factores como la cantidad de hijos que tenga, sus respectivas edades y si cuenta con ayuda de otra persona para velar por el bienestar de sus hijos.

Cabe recalcar que el estudio se llevó a cabo antes de que apareciera la pandemia de Covid-19, que también puede ser un factor que afectara de manera negativa a las mujeres que realizan sus asuntos maternos además de las actividades laborales.

1.1.2 Delimitación del problema

El estudio se realizó a los colaboradores del área de salud privada dental de la clínica "Grupo Dental Ortiz", para examinar los diversos aspectos del síndrome del Burnout que afectaron sus funciones diarias durante la pandemia de Covid-19, entre las edades de 30 a 55 en el cantón central de la provincia de Alajuela en Costa Rica durante el primer cuatrimestre del año 2022.

1.1.3 Justificación

La razón de esta investigación es analizar los diferentes factores del síndrome del Burnout que afectaron a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz durante la pandemia de Covid-19 durante el año 2022, y con esto conocer sí el personal sufrió alguna afectación debido al síndrome del Burnout, y como las sobre llevó durante ese periodo. Así como brindar posibles soluciones a este síndrome, para evitar futuras consecuencias en el área de salud dental, y que los colaboradores puedan realizar sus funciones diarias de manera más sana, evitando este síndrome y sus consecuencias a corto, mediano y largo plazo.

Este estudio pretende que los doctores en las áreas de ciencias de la salud dental, tomen en cuenta la salud psicológica de sus colaboradores, y tengan la responsabilidad de cuidar de ellos, tanto física como mentalmente, ya que un colaborador sano, es un colaborador más productivo, realiza sus labores de forma óptima y por supuesto brinda un excelente servicio al cliente.

Se decidió estudiar este síndrome debido a que suele ser poco conocido en el ámbito de la salud dental, por lo cual se quiere dar una pequeña demostración de los factores que este provoca en la salud física y psicológica de los colaboradores de las ciencias dentales, y así, hacer conciencia de que la salud mental es tan importante como la salud física, para el desempeño de los colaboradores de las ciencias dentales.

Esta investigación dará a conocer los principales efectos del síndrome del Burnout, sufridos por los colaboradores de las ciencias dentales, durante el periodo de la pandemia de covid-19. Y brindará posibles soluciones para contrarrestar los síntomas que sufrieron los colaboradores de la clínica dental Grupo Dental Ortiz ubicada en Alajuela, Costa Rica.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuáles de los aspectos del síndrome del Burnout, afectaron las labores cotidianas de los colaboradores durante la pandemia de Covid-19 en la clínica dental "Grupo Dental Ortiz" ubicada en el cantón central de Alajuela, Costa Rica, ¿en el primer cuatrimestre del año 2022?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar los aspectos del síndrome del Burnout, que afectaron las labores cotidianas de los colaboradores durante la pandemia de Covid-19 en la clínica dental "Grupo Dental Ortiz" ubicada en el cantón central de Alajuela, Costa Rica, en el primer cuatrimestre del año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer los principales problemas laborales, causados por el síndrome del Burnout en la clínica "Grupo Dental Ortiz" durante la pandemia de COVID-19 en el año 2022 para analizar si este síndrome se presentó en la empresa y si afectó a los colaboradores.

- Analizar si el síndrome del burnout afectó a los colaboradores de la empresa "Grupo Dental Ortiz" durante la pandemia de COVID-19 en el año 2022 con el fin de identificar las posibles secuelas del síndrome.

- Brindar posibles soluciones a mediano plazo para reducir las afectaciones en los colaboradores de la empresa "Grupo Dental Ortiz" causadas por el síndrome del Burnout durante la pandemia de COVID-19 para combatir posibles secuelas que afectaron las labores cotidianas de los colaboradores.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO.

2.1.1 Gestión de Recursos Humanos.

Los recursos humanos son una de las partes más importantes de la empresa, porque sin estos, la empresa no funcionaría. Es un área de la organización que se encarga de los asuntos relacionados entre los colaboradores, los altos mandos y la organización. Esta funciona como lazo de unión entre los intereses del trabajador y los intereses de la empresa.

“La GRH es un área interdisciplinaria: comprende conceptos de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina del trabajo, ingeniería de sistemas, informática, etc.”

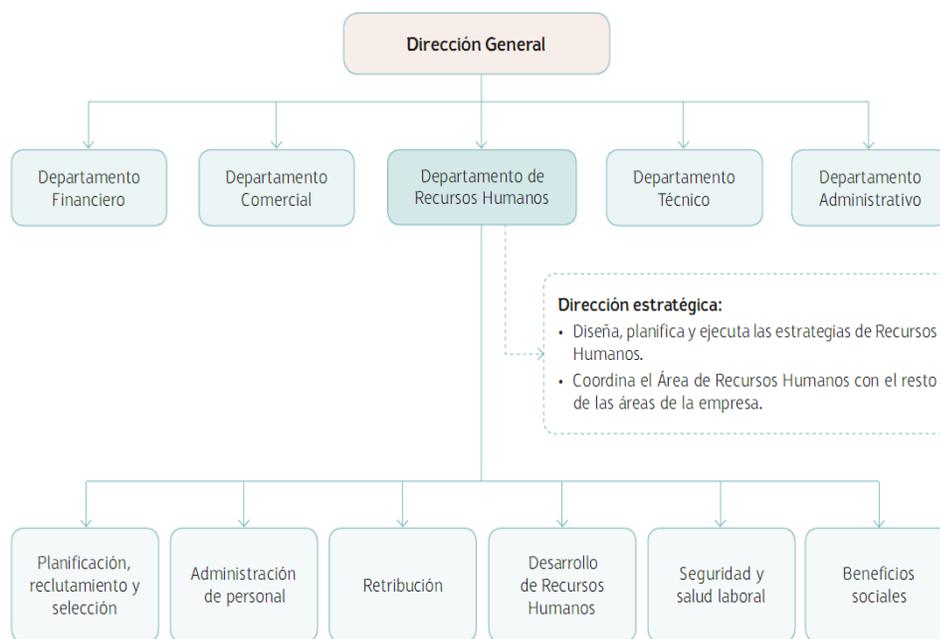
Chiavenato, I. (2019), p 96.

Los recursos humanos abarcan todas las áreas de la empresa, ya que este departamento se encarga de buscar a los candidatos idóneos para los puestos que la organización necesita, capacitar a los nuevos colaboradores, darle seguimiento a su desempeño, y velar por una armonía entre altos mandos y colaboradores.

Los términos recursos humanos, capital humano, activos intelectuales y gestión del talento implican que son las personas quienes conducen el desempeño de sus organizaciones (junto con otros recursos, como dinero, materiales e información). Las organizaciones exitosas son particularmente propensas a conjuntar a diferentes tipos de personas para lograr un propósito común. Bohlander, G. W., Morris, S. S., Snell, S. A, (2018), p 35.

Las organizaciones, en especial el departamento de gestión del talento humano debe encontrar las personas adecuadas para cada puesto específico de la empresa, ya que, como vemos en la cita anterior, las empresas exitosas buscan diferentes tipos de personas para lograr cumplir el objetivo primordial de la organización.

Figura 1 Organigrama de una empresa



Fuente: Administración de recursos humanos. Bohlander, G. W., Morris, S. S., Snell, S. A, (2018), p 13.

Como vemos en la figura 1, los recursos humanos además de ser un área principal de la empresa, realiza tareas de suma importancia para el correcto desarrollo de las tareas en la organización, como lo es el coordinar los recursos humanos, con el resto de los departamentos de la organización, para realizar las tareas de una forma más eficiente, y así la organización pueda cumplir sus principales objetivos.

La idea de las organizaciones de “competir por medio de las personas” se fundamenta en el hecho de que alcanzar el éxito depende cada vez más de su capacidad para administrar el capital humano. El término capital humano se describe como los conocimientos, habilidades, capacidades y otros atributos de los empleados (knowledge,

skills, abilities, and other attributes, KSAO) que tienen valor económico para una organización. Bohlander, G. W., Morris, S. S., Snell, S. A. (2018), p 36.

El éxito de una empresa, como lo estipula la cita anterior, se basa en cómo se administre el recurso humano, ya que, si el capital humano no cuenta con los conocimientos necesarios, el ambiente adecuado, y no se le da seguimiento a su desempeño, puede provocar que la empresa llegue a fracasar por una mala gestión del talento humano.

Figura 2 Desafíos de los Recursos Humanos



Fuente: Administración de Recursos Humanos, Bohlander, G. W., Morris, S. S., Snell, S. A. (2018), p 38.

Los Recursos Humanos deben enfrentar varios desafíos, como se puede observar en la figura 2, tanto en satisfacer las necesidades la organización, como en la parte de satisfacer las necesidades de los colaboradores, y encontrar un equilibrio entre estas partes, para que la organización pueda generar utilidades, que es el principal objetivo de toda empresa, y que los colaboradores se sientan a gusto en su trabajo y se desempeñen de la mejor manera.

2.1.1.1 Objetivos de la gestión de los Recursos Humanos.

Los objetivos del área de GRH deben estar fuera de ella. El área debe servir a los objetivos del negocio de la organización. El área de GRH consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas —que en ella colaboran— lograr sus objetivos individuales. Chiavenato, I. (2019), p 104.

El área de Recursos Humanos debe velar que los objetivos de la organización se cumplan, sin dejar de lado, los objetivos individuales que posee cada colaborador de dicha empresa.

La organización tiene la responsabilidad de velar por el bienestar de sus colaboradores, y mediante el área de gestión de Recursos Humanos, ya que es de gran beneficio para la empresa que los colaboradores se sientan a gusto en sus lugares de trabajo.

2.1.1.2 Proceso del área de gestión de los Recursos Humanos.

Figura 3 Proceso de gestión de Recursos Humanos.



Fuente: Administración de Recursos Humanos, Chiavenato, I. (2019), p 104.

Como se observa en la figura 3, el área de talento humano debe realizar este proceso a los colaboradores, y futuros colaboradores para analizar si se adecuan al área que necesita personal, mostrarles sus tareas específicas, realizar evaluaciones, y capacitaciones de ser necesario, y velar que el colaborador se sienta apreciado en la organización.

2.1.2 Gestión del talento humano.

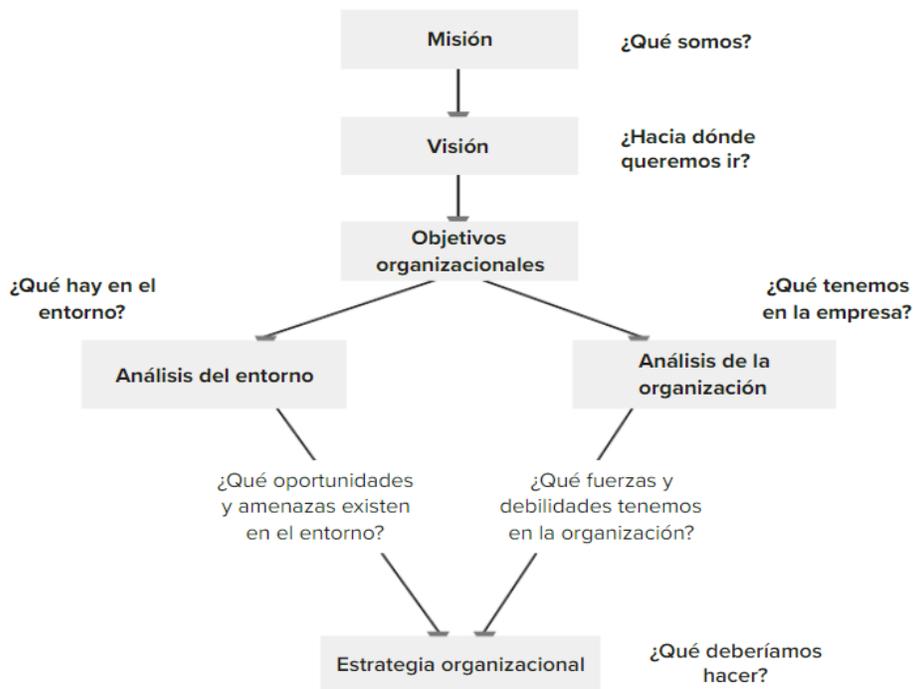
El talento humano es una de las partes más importantes de la organización, ya que cada persona es diferente, y cuenta con habilidades y talentos distintos, que pueden ser beneficiosos para la organización. Se requiere conocer las habilidades y talentos del personal para adecuar su puesto de trabajo al colaborador, para que se desempeñe de una manera más eficiente en su jornada laboral.

“La GTH es un campo muy sensible relacionado con la misión, visión del futuro, mentalidad, cultura corporativa y valores que predominan en cada organización. Depende en extremo de las contingencias y las situaciones debido a diversos aspectos, como la estructura organizacional, la cultura corporativa, las características del mercado y del negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables.” Chiavenato, I. (2020), p 27.

Los talentos y virtudes de cada persona son variables, que pueden ser beneficiosas para la organización, si se saben administrar adecuadamente, para que sirvan como herramientas para cumplir los diferentes objetivos que tienen las áreas de una organización.

2.1.2.1 Estrategia organizacional

Figura 4 Formulación de la estrategia organizacional.

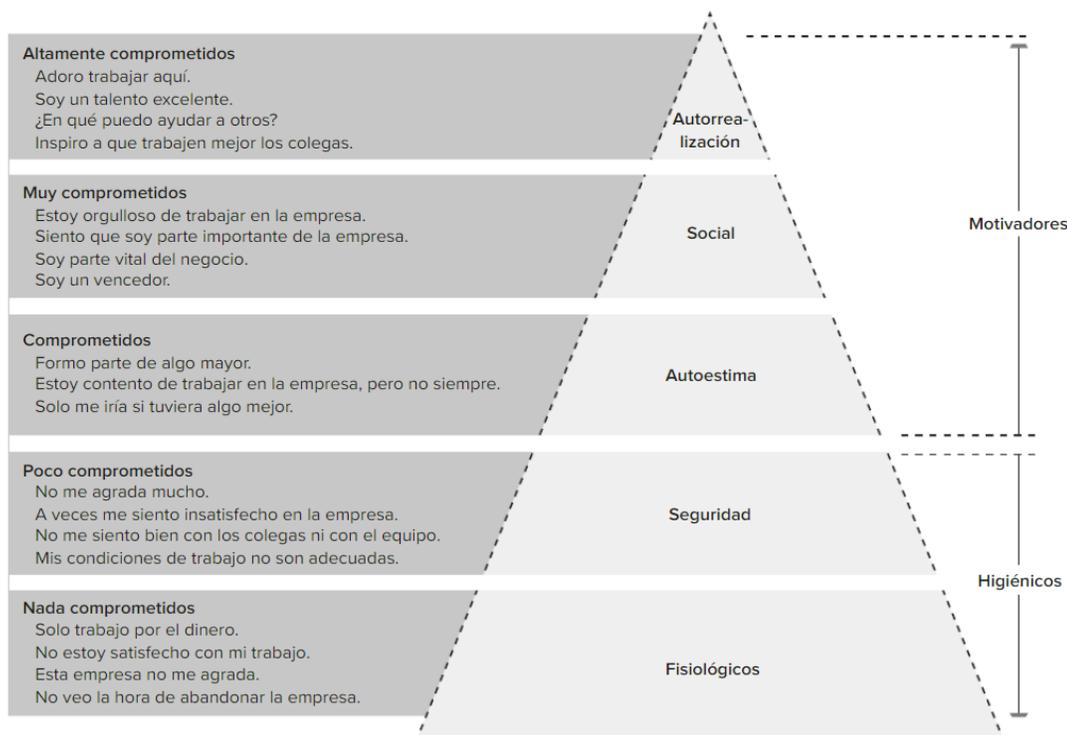


Fuente: Gestión del talento humano, Chiavenato, I. (2020), p 76.

En la figura 4 se puede observar cómo se forma una estrategia organizacional, la estrategia organizacional, brinda un camino a seguir para cumplir los objetivos de una organización específica. Este camino se debe analizar la parte exterior (oportunidades o amenazas), y la parte interior (fuerzas y debilidades). Teniendo en cuenta estas variables, se pueden prevenir riesgos, y aprovechar oportunidades para que la empresa cumpla sus objetivos.

2.1.2.2 Motivación y compromiso

Figura 5 Relación entre los niveles de compromiso y los niveles de motivación



Fuente: Gestión del talento humano, Chiavenato, I. (2020), p 168.

En la anterior figura, se muestra cómo un colaborador se puede ver comprometido, o no con una organización. Esto influye significativamente en el desempeño diario del colaborador en su área de trabajo, una persona que se siente apreciado, bien remunerado, y en un espacio cómodo, puede ser más productivo y fiel a la organización, que un colaborador menospreciado, con una baja remuneración y un espacio incómodo para realizar sus labores.

Un colaborador comprometido, demuestra con su actitud su gran identificación con la empresa, su sentido de pertenencia y por ende su productividad individual es exitosa para la empresa para la cual trabaja.

2.1.3 Gestión del talento humano en tiempos de Covid-19.

Durante la pandemia sufrida en el mundo a causa del virus de Covid-19, las organizaciones tuvieron que reinventarse, en diferentes áreas, esto debido a que se tuvo que aislar a las personas, unas de otras para evitar la propagación del virus, con esto, las organizaciones tuvieron que implementar cambios en la gestión del talento humano, para seguir funcionando a pesar, de la crisis que sufría el planeta. La pandemia causó a todas las personas un gran cambio en sus vidas, tanto positivamente como en forma negativa,

“Las organizaciones a causa de esta crisis global han perdido uno de los valores más importante que tienen, que es el talento humano, recuperar esto requiere un esfuerzo sobre añadido, reto que tendrán que asumir si quieren seguir siendo competitivas en un mercado en el que se producen constantes cambios y transformaciones. En la situación que nos encontramos se necesitan colaboradores implicados y empoderados para asumir el compromiso de alcanzar los objetivos estratégicos que exige los nuevos tiempos postpandemia.” Reyes. M, Gómez. A, Ramos. E, (2021).

Las organizaciones deben enfrentar el desafío de volver a la “normalidad” después de la pandemia, con esto, se deben implementar medidas que ayuden a los colaboradores a que se vuelvan a sentir cómodos en sus áreas de trabajo, o brindándoles herramientas que les ayuden a realizar sus labores fuera de las instalaciones de las empresas (teletrabajo), para que puedan ser más eficientes en sus respectivas áreas de trabajo. La gestión de talento humano es clave para lograr todo lo anterior expuesto, su aporte para el apoyo de los colaboradores es fundamental; las personas requieren sentirse acompañadas en procesos tan duros como los que trajo la pandemia, por ejemplo, el aislamiento, el teletrabajo que se está complicando actualmente debido al

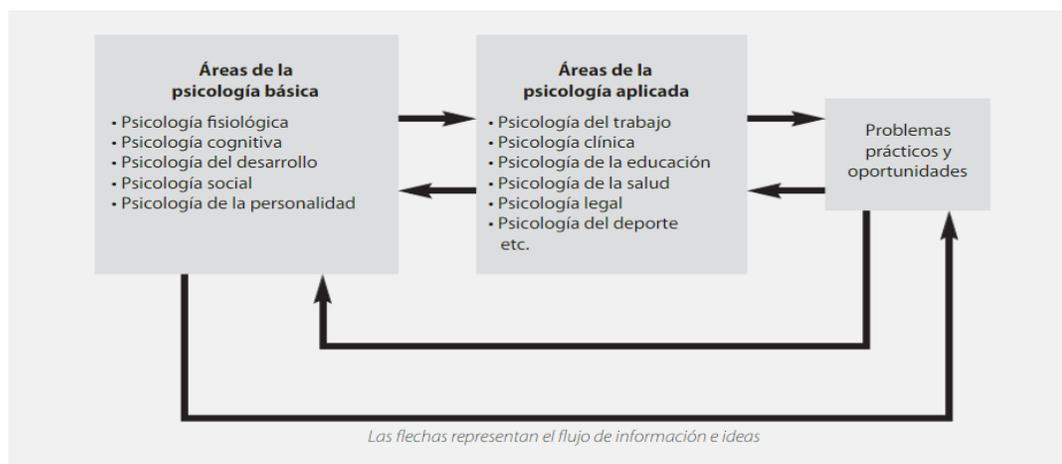
cansancio que produce y otros factores relacionados con la administración del tiempo. Todas las organizaciones requieren de departamentos orientados a su talento humano con el fin de lograr una relación ganar-ganar en donde ambas partes siempre se desempeñen de una manera coordinada y satisfactoria para lograr los resultados.

2.1.4 Psicología

La real academia española define a la psicología como la ciencia que se especializa en el estudio de la mente y la conducta de las personas, y como estas se ven influenciadas por el entorno. Una definición muy interesante que no se debe perder de vista.

“La noción de que la psicología es una ciencia es quizá bastante más controversial. La ciencia implica la recolección sistemática de datos en situaciones controladas, de manera que la teoría y la práctica se basen más en evidencia comprobable que en la intuición del psicólogo. Los objetivos son describir, explicar y predecir comportamientos, pensamientos y emociones”. Arnold, J., Randall, R. (2012), p 26.

Figura 6 mapa conceptual de psicología.



Fuente: Psicología del trabajo, Arnold, J., Randall, R. (2012) p 28.

Como se observa en la figura 3, de la psicología general, surgen muchas áreas específicas, como la psicología fisiológica, la psicología cognitiva, y la psicología social, cada una de ellas se especializa en estudiar la mente y la conducta del individuo en sus respectivas áreas.

También, la psicología consta de diferentes áreas donde puede ser aplicada, como se puede observar en la figura 3, algunas de ellas son: la psicología clínica, la psicología de la salud, y la psicología del trabajo o psicología organizacional.

2.1.4.1 Psicología del trabajo

La psicología del trabajo, o psicología organizacional se puede definir como el estudio de las personas y sus características en el ambiente donde se desarrollan laboralmente.

Al comprender los recursos y las competencias humanas como objetivos por desarrollar y gestionar para mejorar el desempeño organizacional, el enfoque eleva la calidad de vida laboral, la salud, el bienestar y la satisfacción en general de los colaboradores. Forbes, (2013), p 1

La psicología organizacional es de vital importancia para las organizaciones de hoy en día, ya que se ha descubierto en diversos estudios, que un colaborador sano mentalmente es más productivo. En la misma línea, el optimismo realista lleva a las personas a demostrar mayor confianza y persistencia ante situaciones de reto y a adaptarse más fácilmente a los cambios. Forbes, (2013), p 2

Una persona con una actitud positiva y mentalmente sana puede resolver conflictos de índole laboral de una manera más eficiente que una que se encuentra con problemas de desconfianza, falta de seguridad en sí misma, y hasta con el síndrome del burnout.

2.1.5 Estrés laboral.

Se puede definir el estrés como la respuesta del cuerpo ante la percepción de no poder realizar una o varias tareas, esto considerando diversos factores como tiempo para realizar la tarea, dinero, materiales, o sobrecarga de tareas a una sola persona.

“El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo. El trabajo generalmente está sujeto a unas condiciones y una forma de organización que no están determinadas por las capacidades, necesidades o expectativas del individuo, sino que se estructura en orden a otro tipo de factores.”

Interconsulting Bureau, (2015), p 129.

Las personas suelen sufrir estrés en el trabajo, no solo por la realización de sus tareas laborales, sino también por motivos fuera de la organización como lo son el ámbito familiar, el económico y el social. Las organizaciones deben velar por que sus colaboradores tengan un nivel mínimo de estrés, que les ayude a realizar sus tareas de manera eficiente, sin poner en riesgo su salud física y mental.

El estrés laboral prolongado o el síndrome de burnout habitualmente comienzan con la sensación de estar perdiendo la motivación para continuar con las tareas habituales.

Cólica, P. R. (2017), p 34.

El estrés laboral experimentado por largo tiempo se conoce como el síndrome del burnout, el cual causa diversos aspectos negativos en el colaborador y en el desempeño de este en su área de trabajo. Más adelante se explicará sobre el síndrome del burnout, también llamado síndrome del quemado.

2.1.6 Síndrome del burnout o del quemado.

El síndrome del burnout se puede definir como un padecimiento psicológico causado por el exceso de cargas laborales en los colaboradores, que puede perjudicar su desempeño a la hora de realizar tareas específicas. “El fenómeno de burnout, cuya traducción más frecuente al español es “queme laboral” o “síndrome de estar quemado”, hace referencia a una disfunción psico-lógica característica de los colaboradores de los servicios humanos que desempeñan su función en contacto directo con la gente. Los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, psicólogos...)” Otero-López, J. M. (2015), p 158.

Este síndrome, como se puede leer en el párrafo anterior, suele observarse de manera más frecuente en colaboradores que trabajan con personas, sobre todo en personal de salud. Ya que estos colaboradores suelen estar mucho tiempo interactuando con las emociones positivas y negativas que provienen de los pacientes que ellos suelen atender, esta carga extra, provoca que su trabajo sea más fuerte, emocionalmente hablando, que un colaborador que no trabaje directamente con personas.

Tabla 1 Niveles de burnout según sexo y profesión.

Profesión	Cansancio emocional		Despersonalización		Reducido logro personal	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Profesores	2,90	2,80	1,90	1,15	1,22	1,06
Personal gerente/directivo	2,35	2,60	1,31	1,20	0,75	0,57
Psicoterapeutas y Trabajadores sociales	2,65	2,77	1,51	1,23	0,93	0,76
Médicos y Dentistas	2,30	2,44	1,43	1,04	0,63	0,70
Profesionales de enfermería	2,42	2,57	1,41	1,13	0,73	0,75
Amas de casa y Cuidadores	2,73	2,43	1,16	1,21	0,92	0,93

Fuente: Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria, Otero-López, J. M. (2015), p 171

Como se puede observar en la tabla 1, el cansancio emocional es uno de los problemas más graves causados por el síndrome del burnout, afectando en mayor medida a los hombres en profesiones como docencia y psicoterapeutas, y en mayor medida a mujeres con profesiones como médicos y dentistas, y personal gerencial.

Algunas de las principales afectaciones o cambios que sufren los colaboradores debido al síndrome son los siguientes:

- Pérdida del humor o mal humor;
- Aumento de la irritabilidad tanto en el trabajo como en el hogar;
- Indiferencia, desinterés, tedio
- Sentimientos de persecución, desesperanza, e impotencia
- Facilidad para el llanto y la tristeza.
- Incremento de la idea de dejar el trabajo;
- Pensamientos negativos sobre uno mismo y sobre el futuro.
- Sobre generalizaciones (“todo es igual, nada es mejor”)
- Rigidez del pensamiento y resistencia al cambio
- Aumento de susceptibilidad, suspicacia y sospechas
- Pérdida de credibilidad
- Aumento de conflictos personales

Fuente: Cólica, P. R. (2017) p 36.

Otros cambios que se reflejan:

- Incapacidad para focalizar la atención
- Incapacidad para concentrarse

- Pérdida de la memoria rápida o de trabajo
- Olvidos frecuentes
- Pérdida de la creatividad para la resolución de problemas
- Dolores de cabeza, (cefaleas, migrañas, jaquecas tensionales)
- Cansancio, agotamiento, debilidad general.
- Trastornos gastrointestinales (gastritis, reflujo gastro esofágico, úlceras, colon o síndrome de intestino irritable)
- Tensión y contracturas musculares, que con el tiempo afectan articulaciones y columna vertebral
- Trastornos del sueño, progresivos y diversos; al principio dificultades para conciliarlo, posteriormente aparición de despertares en la madrugada.
- Cambios en la conducta alimentaria (especialmente desorden y sobrealimentación),
- Facilidad para enfermarse, con aumento de la susceptibilidad a las infecciones, disfonías, etc.

Fuente: Cólica, P. R. (2017) p 37.

Estos cambios psicoemocionales, cognitivos y orgánicos, suelen causar diversos problemas, tanto personales como laborales, ya que el colaborador muchas veces, no se da cuenta de que está padeciendo este síndrome, y sin querer causa daño a sus colegas, círculo social e incluso a su familia. Es de vital importancia que los empleadores velen por la salud mental de sus colaboradores y sepan actuar de manera correcta ante la presencia del síndrome en alguno de sus colaboradores.

2.1.6.1. Síntomas del síndrome del burnout

- **Ansiedad**

La ansiedad es un trastorno médico que provoca un miedo irracional en la persona, la sensación de siempre estar en peligro, y una excesiva cantidad de pensamientos catastróficos. La ansiedad puede tener síntomas físicos como: mareos, náuseas, temblores involuntarios, sensación de desequilibrio, sudoración excesiva entre otros.

Este trastorno puede ser causado por diversas situaciones como un evento traumático, un desequilibrio hormonal, o por aislamiento de la persona.

Para tratar la ansiedad es necesario visitar a un médico o un psicólogo, para ser correctamente diagnosticado, y que este le brinde la medicación adecuada o le brinde la terapia necesaria para combatir este padecimiento. RIMA (2020).

- **Depresión**

La depresión es un padecimiento que consta de una tristeza o angustia prolongada, a veces sin razón aparente, esta puede aparecer en las personas después de un evento traumático como un divorcio, la muerte de un ser querido, o por un gran cambio en la vida cotidiana de la persona.

algunos síntomas de la depresión son: una angustia constante, ganas de llorar todo el tiempo, irritabilidad, aislamiento social, desanimo hacia la vida, disgusto por lo que antes daba placer a la persona, falta de apetito, tendencias o pensamientos suicidas.

Es recomendable el hacer deporte y llevar una dieta saludable para evitar este padecimiento. Si ya el padecimiento se encuentra muy perseverante en la persona se

recomienda el visitar a un médico o psicólogo, para que pueda tratar de manera adecuada a la persona afectada. RIMA (2020).

Todo lo anterior expuesto refleja definitivamente la importancia de considerar el factor del síndrome del quemado como un factor que requiere demasiada atención por parte de los empleadores y los especialistas en la salud médica.

- **Cefaleas**

La OMS define a las cefaleas como uno de los trastornos más comunes del sistema nervioso. Son trastornos primarios dolorosos e incapacitantes como la jaqueca o migraña, la cefalea tensional y la cefalea en brotes. También puede ser causada por muchos otros trastornos, de los cuales el consumo excesivo de analgésicos es el más común.

Las cefaleas son común mente conocidas como dolores de cabeza, y existen diferentes tipos, y orígenes de estas. RIMA (2020).

- **Trastorno del sueño.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce 88 tipos distintos de trastornos del sueño, pero el insomnio es el más frecuente. El insomnio crónico afecta al 8-10% de la población adulta, y el insomnio transitorio lo sufren alrededor del 40% de la población de cualquier país occidental. RIMA (2020).

El síndrome del burnout puede provocar insomnio de manera frecuente, ya que existe constante preocupación, estrés e irritabilidad.

- **Irritabilidad**

La irritabilidad es un estado emocional en el que una persona tiene un temperamento explosivo y se molesta o enoja fácilmente. Como resultado, las cosas pequeñas pueden conducir a reacciones hostiles (por ejemplo, gritarle a la familia o a los amigos).

MSKTC (2022).

Es muy común que una persona con el síndrome del burnout se vuelva irritable, ya que este síntoma es uno de los principales agentes defensores que tiene el cuerpo para evitar más sobrecarga mental. De manera que, sin ninguna intención la persona "ataca" de manera verbal o hasta física, para liberar el estrés que se encuentra dentro de él o ella.

El ser humano se ve expuesto a estos factores que definitivamente provocan un cambio en su salud y en su bienestar. Todas las personas deben estar atentas a este padecimiento ya que a veces, como señalan los autores, pasa inadvertido y puede causar daños emocionales fuertes y duraderos.

2.2 MARCO CONCEPTUAL.

A continuación, se presenta una serie de significados de términos clave que componen esta investigación para reforzar la misma y para lograr un mejor entendimiento de los lectores del presente trabajo de investigación.

2.2.1 Definición de Recursos Humanos.

La expresión recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones de utilización de sus competencias para dinamizar los recursos organizacionales. Chiavenato, I. (2017), p 17.

2.2.2 Definición de gestión.

La gestión es la acción a través de la cual los conceptos administrativos son aplicados todos los días por los administradores. La administración es teoría, mientras que la gestión es práctica; una es concepto, la otra es aplicación.

Chiavenato, I. (2020), p 25.

2.2.3 Definición de gestión del talento humano.

La gestión del talento humano (GTH) es la aplicación de los modelos y conceptos de la moderna gestión humana (GH) en las organizaciones. No es la gestión de las personas en sí, sino la gestión de los talentos y competencias que las personas aprenden, poseen y aplican. Se trata de una forma de desarrollar y empoderar y de orientar y apalancar a las personas, no de gestionarlas. Chiavenato, I. (2020), p 25.

2.2.4 Definición de administración.

La palabra administración proviene del latín "ad" (dirección, tendencia hacia) y de "minister" (subordinación u obediencia), y significa aquel que desarrolla una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. Chiavenato, I. (2019).

2.2.5 Definición de psicología.

La psicología se define como el estudio científico de la conducta y los procesos mentales.

Coon, D. (2016).

2.2.6 Definición de psicología laboral.

La psicología del trabajo es un campo de la psicología aplicada, relacionado con el desarrollo y aplicación de principios científicos en el lugar de trabajo.

Uribe Prado, J. F. (2016).

2.2.7 Definición de estrés.

Se puede definir el estrés como una valoración (inconsciente generalmente) de nuestra capacidad resolutive a un problema específico. Varela, A. (2020).

2.2.8 Definición de estrés laboral.

Se refiere a las respuestas físicas y comportamentales frente a las presiones relacionadas con el trabajo, las cuales permanecen activas por periodos cortos. Durante mucho tiempo se estudiaron las consecuencias patológicas del estrés dentro de la fisiología orgánica. El-Sahili González, L. F. A. (2015), p 20.

2.2.9 Definición del síndrome del burnout.

El burnout es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal agudo, donde el apoyo del profesional se vuelve imprescindible; en especial dichas profesiones son las de la salud y el magisterio, donde el desafío es mantener una buena relación en donde exista acatamiento de las reglas que establece; esto implica un gasto importante de voluntad, atención constante y energía de reserva para responder a las demandas, tanto de estímulos internos como externos. El-Sahili González, L. F. A. (2015), p 27

2.2.10 Definición de ansiedad.

Es una emoción humana básica que produce reacciones corporales que nos preparan para “pelear o huir”; la ansiedad es anticipatoria, pues el evento o la situación temidos no han ocurrido aún. Sue, D., Sue, S., Sue, D. W. D. (2010), p 140.

2.2.11 Definición de depresión.

La depresión (del latín depressus, abatimiento) es uno de los trastornos psiquiátricos más antiguos que se conocen. Describe un trastorno del estado de ánimo, transitorio o

permanente, caracterizado por sentimientos de abatimiento, infelicidad y culpabilidad, además de provocar una incapacidad total o parcial para disfrutar de las cosas y de los acontecimientos de la vida cotidiana (anhedonia). Los trastornos depresivos pueden estar, en mayor o menor grado, acompañados de ansiedad. Chávez Mendoza, K., Tena Suck, E. A. (2018), p 10.

2.2.12 Definición de cefaleas.

Se denomina cefalea al dolor o la molestia que una persona experimenta en su cabeza. El término procede del vocablo latino *cephalaea*. La cefalea puede experimentarse en cualquier sector del cráneo y de sus estructuras internas. Se trata de un trastorno que la mayoría de las personas experimenta ocasionalmente por diversos motivos. Algunos individuos, sin embargo, pueden padecer de cefaleas recurrentes. Pérez. J, Gardey. A, (2017), p 1.

2.2.13 Definición de trastorno del sueño.

Los trastornos del sueño son problemas relacionados con dormir. Estos incluyen dificultades para conciliar el sueño o permanecer dormido, quedarse dormido en momentos inapropiados, dormir demasiado y conductas anormales durante el sueño. Medlineplus, (2020).

2.2.14 Definición de irritabilidad.

Del latín *irritabilitas*, la irritabilidad es la propensión para irritarse (sentir ira o una excitación morbosa en un órgano o parte del cuerpo). Puede definirse como la capacidad que posee un organismo vivo de reaccionar o responder de manera no lineal frente a un estímulo. Pérez. J, Gardey. A, (2013), p 1

2.2.15 Definición de organización.

Desde un punto de vista literal, organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como unidad productiva, una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base en un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno. Franklin Finkowsky, E. B. (2014), p 27.

2.2.16 Definición de clínica.

El concepto de clínica se utiliza con referencia al ejercicio de la medicina (la ciencia dedicada a prevenir, diagnosticar y tratar las dolencias, las enfermedades y los trastornos del ser humano). Pérez. J, Gardey. A, (2017), p 1.

2.2.17 Definición de odontología.

La odontología es la especialidad médica que se dedica al estudio de los dientes y las encías y al tratamiento de sus dolencias. Esta disciplina se encarga de todo lo referente al aparato estomatognático, formado por el conjunto de órganos y tejidos que se encuentran en la cavidad oral y en parte del cráneo, la cara y el cuello.

Pérez. J, Gardey. A, (2020), p 1.

2.2.18 Definición de motivación.

El término «motivación» es un concepto que usamos cuando queremos describir las fuerzas que actúan sobre, o dentro de, un organismo, para iniciar y dirigir la conducta de éste. Es decir, son fuerzas que permiten la ejecución de conductas destinadas a modificar o mantener el curso de la vida de un organismo, mediante la obtención de objetivos que

incrementan la probabilidad de supervivencia, tanto en el plano biológico, cuanto en el plano social.

Cejudo, J. M., Martínez Sánchez, F., Palmero, F. (2008), p 20.

2.2.19 Definición de eficiencia.

La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. Pérez. J, Gardey. A, (2021), p 1

2.2.20 Definición de Covid-19.

La Covid-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China). OMS (2021), p 1.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Información de la empresa.

La empresa llamada "Grupo Dental Ortiz" es una empresa dedicada a la atención médica de personas con problemas y afectaciones bucodentales, fundada en el año 2004 y ubicada en el sector de la trinidad de Alajuela.

Del cementerio de Alajuela, 1.2 kilómetros al oeste, sobre carretera principal a Barrio San José, mano izquierda., Costa Rica. Cuenta con un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm / sábados de 7:00 am a 12:00 md.

Figura 7 Clínica Dental exterior.



Fuente: Clínica Grupo Dental Ortiz

Figura 8 Clínica dental interior.



Fuente: Clínica Grupo Dental Ortiz

La empresa en donde se realiza la presente investigación se compone de un grupo de profesionales de las ciencias dentales que cuentan con diferentes especialidades y varios años de experiencia, que tienen como propósito cuidar o devolver una sonrisa natural a sus pacientes.

En la Clínica Grupo Dental Ortiz tienen como prioridad brindar una atención personalizada a sus pacientes y con esto tener una mejor relación entre médico y paciente.

Algunas de sus especialidades son:

- Odontología general
- Endodoncia,
- Ortodoncia,
- Implantes dentales,
- Cirugía oral,
- Periodoncia
- Odontopediatría.

Cuenta con un grupo de 10 colaboradores, en los que se encuentran desde especialistas en diferentes áreas, hasta asistentes dentales.

En un día se atienden aproximadamente 10 pacientes en diferentes especialidades. Cuentan con un avanzado equipo tecnológico de alta calidad, y materiales de primera clase para ofrecer un servicio de alto nivel.

Entre las tareas que se realizan se encuentran: cirugías periodontales, de regeneración ósea, de implantes, de cordales, extracciones de piezas dentales, odontología general, especialidades en ortodoncia, entre otras.

Los especialistas cuentan con alta experiencia y títulos asociados a sus respectivas

especialidades.

- **Odontología general:** La odontología general reúne los procedimientos básicos odontológicos. El profesional ofrece tratamientos de rutina para los pacientes tales como radiografías, exámenes, limpiezas, empastes, tratamientos de conducto radicular y la instrucción general acerca del nivel de su salud oral. Consultorio Dental Ortiz (2016).
- **Estética bucodental:** Los dientes envejecen con el paso del tiempo, eso es inevitable. Se oscurecen, amarillean, astillan, desgastan, erosionan o fracturan, incluso los materiales dentales también se deterioran con el paso del tiempo (esto será consecuencia del adecuado tratamiento realizado por los profesionales, acompañado de controles periódicos, buenos hábitos de higiene y dieta por parte del paciente que garantizan el éxito del tratamiento) cambiando nuestra sonrisa y dándole un aspecto descuidado entre otras connotaciones.

Hoy en día, la odontología tiene solución a cualquier problema, estético o no, cada vez con materiales que aparenten ser más naturales para conseguir una sonrisa maravillosa. El deseo del paciente debe confluir con el tratamiento del profesional que será el encargado de decidir lo mejor en cada caso. Consultorio Dental Ortiz (2016).
- **Blanqueamiento dental:** En sólo 1 hora se puede obtener una sonrisa más brillante y blanca. Dependiendo del tipo de alteración de color se realizará una técnica específica para mejorar. Y es importante realizar un buen diagnóstico antes de realizar el blanqueamiento, ya que los dientes se pueden oscurecer por muchas razones. Consultorio Dental Ortiz (2016).

- **Carillas dentales:** Las carillas dentales son una lámina de porcelana que se adhieren a la cara externa del diente por medio de una resina previo a un ligero desgaste de las piezas a tratar, este desgaste solo se realiza en una de las caras del diente y como su nombre lo indica las carillas solo cubre la cara externa por lo que es un tratamiento principalmente estético consiguiendo excelentes resultados para los pacientes que buscan una sonrisa armónica que les permita sonreír libremente y tener una vida social plena. Consultorio Dental Ortiz (2016).

- **Prótesis dental completa:** Es un tratamiento para la ausencia completa de piezas dentales mediante un aparato bucal portador de estas piezas, las cuales, reemplazarán a las propias, además de rehabilitar las estructuras óseas que se van atrofiando con el paso del tiempo.

No sirven solamente para mejorar la masticación, sino también el habla y la estética tan deterioradas en el paciente desdentado. Consultorio Dental Ortiz (2016).

- **Prótesis dental removible:** Sirven para sustituir piezas perdidas en boca mediante un aparato retenedor que se sujeta mediante pequeños ganchos a las piezas naturales. Permite reponer artificialmente dientes ausentes y se compensa la atrofia de los huesos maxilares que sigue a la pérdida dentaria. Consultorio Dental Ortiz (2016).

- **Endodoncia:** Es la especialidad que se encarga de retirar el nervio del diente cuando éste ha sido afectado por una caries, por un golpe o simplemente por requerimiento de un procedimiento de rehabilitación que esté causando sintomatología. El objetivo de la endodoncia es quitar los tejidos enfermos de un diente, para eliminar el dolor y el peligro que representa una infección en el organismo. Con este tratamiento se prolonga la permanencia de la raíz de la pieza tratada en la boca, y ello permite

rehabilitarla mediante la colocación de un refuerzo interradicular y una funda de cerámica. Consultorio Dental Ortiz (2016).

- **Ortodoncia:** La Ortodoncia es la parte de la Odontología que se encarga del tratamiento de la mal posición de los dientes. El tratamiento de ortodoncia consiste en mover ligera y progresivamente los dientes por medio de aparatología fija (brackets metálicos o estéticos) para corregir las malposiciones dentarias influyendo muy poco sobre el desarrollo de los maxilares y así llevarlos a una posición idónea, con el objetivo de lograr función y estética con los mismos dientes. Consultorio Dental Ortiz (2016).
- **Cirugía Oral:** La cirugía oral es la especialidad más antigua de la odontología. Se dedica al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, traumatismos y defectos de las piezas dentales, de los maxilares y de los tejidos blandos adyacentes que requieran intervención quirúrgica. Las intervenciones más frecuentes son la extracción de cordales o muelas de juicio, las extracciones dentales complejas, las cirugías preprotésicas, las cirugías de frenillos, las extracciones de quistes y de tumores benignos. Consultorio Dental Ortiz (2016).
- **Periodoncia:** Es la especialidad odontológica que se encarga del tratamiento de la enfermedad periodontal más conocida como piorrea o enfermedad de las encías. Se recomienda hacerse chequeos regulares preventivos para descartar la aparición o cualquier avance de esta enfermedad, la cual de no ser tratada puede llegar a causar la degeneración de los tejidos de soporte de los dientes. Ocasionando mal sabor y olor en la boca (halitosis), sangrado de las encías y pérdida de dientes. Consultorio Dental Ortiz (2016).

- **Odontopediatría:** Es la especialidad que se encarga de la atención de los niños entre 1 y 12 años. Las visitas regulares al odontólogo durante la infancia (odontopediatría) han de comenzar desde que el niño tiene dos años incluso antes, no solo las posibles caries deben ser detectadas sino también los posibles trastornos en el crecimiento de los maxilares y la erupción de los dientes. Consultorio Dental Ortiz (2016).

Estas diferentes especialidades son tratadas en el consultorio dental Grupo Dental Ortiz, que se especializa en la salud bucodental de las personas que lo visitan.

Cabe mencionar que los horarios de los odontólogos especialistas varían, dependiendo de si son necesarios para ciertos pacientes, esto quiere decir que los dentistas, no suelen estar todo el día, los días entre semana, solo llegan cuando se realiza una previa cita con un cliente que lo necesite.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

Cuando hablamos de enfoque de una investigación, nos referimos a la adopción de un punto de vista, a asumir una postura epistemológica, que orientará la investigación.

Gómez, M. (2016), p 68.

Existen tres diferentes enfoques de investigación, la cuantitativa, la cualitativa, y la mixta.

- **Investigación cuantitativa:** El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. Gómez, M. (2016), p 69.
- **Investigación cualitativa:** El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación que pueden generar hipótesis. No necesariamente, se prueban esas hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo. Utiliza las descripciones profundas y las interpretaciones de los fenómenos. Gómez, M. (2016), p 69.
- **Investigación mixta:** La investigación con enfoque mixto, utiliza tanto la investigación cuantitativa, como la cualitativa para obtener los datos necesarios para el trabajo de investigación.

Esta investigación será de enfoque cuantitativo, ya que con este enfoque se puede tener resultados de manera numérica, lo cual facilitará su entendimiento a las personas que estén interesadas en analizar sus datos en un futuro, además de que será de

ayuda para observar los porcentajes de los resultados obtenidos, facilitando la implementación de conclusiones y brindar recomendaciones.

3.2 ALCANCE

Cuando hablamos de alcance, nos referimos a la profundidad con que trataremos el fenómeno a investigar. Nos planteamos hasta donde queremos llegar con nuestra investigación, es decir, cuáles serán nuestros límites en el conocimiento a obtener. Gómez, M. (2016), p 73.

3.2.1 Exploratorio.

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando es necesario examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la bibliografía reveló que tan sólo hay desarrollos teóricos vagamente relacionados con el problema de estudio, no se encuentran investigaciones relacionadas. Gómez, M. (2016), p 73.

3.2.2 Descriptiva.

Este tipo de estudios orientará sus objetivos a determinar y describir cómo son esos hechos, o conceptos relevantes del fenómeno investigado. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo más detalladamente posible, lo que se investiga.

Gómez, M. (2016), p 74.

3.2.3 Correlacional.

Este tipo de estudios tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un con-texto en particular). Responderían a la pregunta ¿Cómo se relacionan los hechos relevantes del fenómeno investigado? Gómez, M. (2016), p 75.

3.2.4 Explicativa o causal.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre ellos, están dirigidos a encontrar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, sus objetivos se orientarán a explicar por qué ocurre u ocurrió un fenómeno y en qué condiciones se da o se dio éste, o por qué se relacionan dos o más variables de determinada manera. Intentarán establecer una relación causa/efecto. Gómez, M. (2016), p 76.

En este proyecto se hará una investigación de alcance correlacional, ya que se quiere conocer como la pandemia de COVID-19 influyo en la aparición del síndrome del burnout en la organización.

3.3 DISEÑO

El término “diseño” se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee, es decir, es el plan de acción a seguir en el trabajo de campo. Gómez, M. (2016), p 82.

3.3.1 Diseño cuantitativo experimental

Implica a un estudio en el que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes (supuestas causas-antecedentes), para analizar su efecto en una o más variables dependientes (supuestos efectos-consecuentes), dentro de una situación de control para el investigador. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 88.

3.3.2 Diseño cuantitativo no experimental

Los diseños cuantitativos no experimentales son aquellos en los que, a diferencia de los experimentales, no se manipulan las variables. Lo que hacemos en la investigación no

experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 92.

3.3.3 Diseño transeccionales o transversales

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede en una fecha específica.

Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 92

3.3.4 Diseño longitudinales o evolutivos

los diseños longitudinales o evolutivos son aquellos en los que se recolectan datos en diversos puntos o periodos del tiempo, con la intención de hacer deducciones respecto al cambio, las razones que lo provocan y sus consecuencias. Tales puntos o periodos por lo común se especifican de antemano, aunque pueden irse ajustando o reprogramando conforme avanza el estudio y al menos deben ser dos. Pueden o no incluir a los mismos casos o individuos. Es como tomar una secuencia de fotografías. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 93.

Este proyecto de investigación será de enfoque cuantitativo no experimental, porque se quiere examinar como la enfermedad del Covid-19, provocó síntomas del síndrome del burnout en la clínica dental específica, durante su aparición, y como estos efectos causaron cambios en el ambiente laboral de los colaboradores de dicha organización.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Explicar los elementos del universo o conjunto de individuos a los que se les miden o estudian las variables o categorías de interés.

3.4.1 Población.

La población se puede definir como un conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en un lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y observables. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 59.

La población analizada en esta investigación consta de 10 colaboradores de la Clínica Dental Grupo Dental Ortiz, entre los cuales hay cirujanos y asistentes dentales de género masculino y femenino, con un rango de edad aproximado de 30 a 55 años.

3.4.2 Tipos de muestra.

Una muestra es el subgrupo de la población (también se le llega a llamar universo) a partir del cual se recolectan los datos pertinentes para el estudio. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 103.

3.4.2.1 Muestras cuantitativas

Para el enfoque cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población, que se define matemáticamente, de antemano, con precisión, y que debe ser probabilísticamente representativa. Gómez, M. (2016), p 100.

3.4.2.2 Muestra probabilística

Este muestreo lo utilizas cuando quieres generalizar los resultados de tu estudio a toda la población. Es decir, que tu muestra sea estadísticamente representativa del universo. Se utiliza en

estudios científicos muy rigurosos. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 107.

3.4.2.3 Muestra no probabilística

La elección de las unidades no depende de la probabilidad ni de la estadística, sino de razones relacionadas con las características de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende de tus decisiones como investigador. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 107.

Algunos tipos de muestra no probabilística son:

- **Muestras de casos diversos o de máxima variación**

Se usan cuando se quieren abarcar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 112.

- **Muestras homogéneas**

En estas muestras, las unidades que se seleccionan poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema que se va a investigar o resaltar: situaciones, procesos o episodios en un grupo social. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 112.

- **Muestra en cadena**

Se identifican los principales participantes y se agregan a la muestra. Se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar datos pertinentes, y una vez contactadas, las incluimos también. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 112.

- **Muestras de casos extremos**

Útiles cuando nos interesa evaluar características, situaciones o fenómenos especiales, alejados de la “normalidad. Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 112.

- **Muestra por cuotas**

Se utiliza mucho en estudios de opinión y de mercadotecnia. Por ejemplo, los encuestadores reciben instrucciones de administrar cuestionarios a ciertos individuos en un lugar público (un centro comercial, una plaza o una colonia). Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019), p 112.

En esta investigación la muestra será de tipo no probabilística, la elección de las unidades no depende de la probabilidad ni de la estadística, sino de razones relacionadas con las características de la investigación. Los colaboradores comparten ciertos rasgos como conocimientos en las ciencias dentales, constantemente laboran frente a frente con los clientes (pacientes), además de que todos en la organización tuvieron que tomar las medidas de protección necesarias para enfrentar la pandemia de Covid-19.

El propósito de esta investigación es conocer cuáles síntomas del síndrome del burnout afectaron a los colaboradores de la clínica dental Grupo Dental Ortiz, y cómo este afectó sus actividades en el área laboral, durante la pandemia de Covid-19 en Alajuela, Costa Rica.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Condiciones específicas para los individuos de la muestra.

Tabla 2

Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores de la clínica dental que sufrieron de manera indirecta el Covid-19.	Colaboradores de la clínica dental que sufrieron de manera directa el Covid-19
Colaboradores con conocimientos de salud e higiene bucodental.	Colaboradores con mucho o poco conocimiento en salud e higiene bucodental.

Colaboradores que pudieron estar expuestos a ser contagiados de Covid-19.	Colaboradores contagiados con Covid-19
---	--

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas de esta investigación son las siguientes:

1. Se les informará a los colaboradores que le llegará un correo electrónico con un enlace que los llevará a un cuestionario realizado por medio de las herramientas de Google.
2. Se les aclara que dicho cuestionario es de carácter educativo, y que no corren riesgo de filtrar esa información para otros fines, ni se verá comprometida su identidad.
3. No se les realizará preguntas de carácter personal, ni se pedirá su nombre completo, para proteger su privacidad.
4. Cada cuestionario será respondido de acuerdo con el momento que tengan dispuesto para realizarlo.
5. Si algún colaborador no desea realizar el cuestionario por diversos motivos, está en todo su derecho de no hacerlo.

Con estos pasos se les indicará a los colaboradores de la clínica Grupo Dental Ortiz, que sus datos serán utilizados solamente para un proyecto de graduación, y que su información estará segura y será totalmente confidencial.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

Se puede entender por técnicas de recolección de información a la conjugación o procedimientos que permiten el uso coordinado de diversos instrumentos y herramientas, para llevar a cabo el método que orientará la investigación. Las técnicas de investigación son procedimientos diversos, esenciales para la investigación científica, por medio de las cuales es

posible recabar y organizar la información. Toda técnica de investigación debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Aportar estrategias para reunir y organizar la información.
- Permitir el manejo y procesamiento de los datos reunidos.
- Brindar elementos para orientar el proceso de construcción de conocimientos con base en dicha información

Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 72.

Como ya se tiene la población y el tipo de muestra que se utilizará en esta investigación, se procederá a elegir el tipo de instrumento de recolección de información óptimo, para recolectar la información necesaria para realizar esta investigación. Entre las cuales se encuentran:

- 1) **Observación:** Consiste en recabar información mediante el análisis a detalle y con detenimiento del objeto, fenómeno o hecho a estudiar. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 72.
- 2) **Entrevista:** Basada en una serie de preguntas que el investigador formula de manera directa a una o varias personas, o bien, conversa con ellas, con la finalidad de conocer su opinión y experiencia acerca del tema o problema estudiado. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.
- 3) **Cuestionarios:** Son un conjunto de preguntas organizadas, con la finalidad de obtener información acerca del tema o fenómeno de estudio. En ocasiones, son el elemento base

para la realización de entrevistas y de encuestas. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.

- 4) **Encuesta:** Consiste en la elaboración de un cuestionario compuesto por un conjunto de preguntas estandarizadas, es decir, ajustadas a un modelo o norma común, para conocer la opinión de un grupo amplio de personas. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.

Existen diferentes tipos de encuestas los cuales son:

Descriptivas: Tienen como finalidad documentar las actitudes o condiciones actuales de un fenómeno, hecho, objeto o grupo, o conocer la opinión de la población, respecto a situaciones concretas, en el momento de realizarlas. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.

Análíticas: A diferencia de las anteriores, además de describir la opinión sobre un fenómeno, buscan encontrar elementos explicativos acerca de por qué ocurre determinada situación. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.

De preguntas abiertas: En este tipo de encuestas se integran preguntas cuya respuesta será formulada en los términos deseados por el entrevistado, otorgándole total libertad. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.

De preguntas cerradas: Las preguntas son formuladas de manera que el entrevistado debe elegir entre un conjunto limitado de opciones. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.

Por correo: Se determina una muestra a la que se envía un cuestionario para que lo responda y reenvíe sus respuestas por correo. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.

Por teléfono: La encuesta es efectuada por un grupo de personas capacitadas, quienes contactan a una muestra de individuos previamente determinada. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.

Personal: Se realiza de manera directa e individual por el encuestador, ya sea en espacios públicos o mediante la visita directa a un número determinado de hogares. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 73.

En esta investigación se utilizará la técnica de encuesta de preguntas cerradas, para facilitar el análisis de los datos obtenidos, y que los colaboradores puedan realizarlo sin utilizar mucho tiempo.

3.6 VARIABLES O CATEGORIAS

Una variable es “algo” que, aunque resulte tautológico, “varía o cambia de valor”.

Por lo general una variable contiene algún factor decisivo en la explicación de un fenómeno. Las variables presentan diferencias en términos de su magnitud por ello están asociadas a unidades concretas: dinero, tiempo, combustible, “puntos”, etcétera.

Una variable puede asumir diferentes categorías o valores numéricos.

Rivas. L (2015), p 3.

Tabla 3

Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
<p>Conocer los principales problemas laborales, causados por el síndrome del Burnout en la clínica "Grupo Dental Ortiz" durante la pandemia de Covid-19 en el año 2022 para analizar si este síndrome se presentó en la empresa y si afectó a los colaboradores.</p>	<p>Síndrome del burnout</p>	<p>El burnout es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal agudo, donde el apoyo del profesional se vuelve imprescindible. El-Sahili González, L. F. A. (2015), p 27.</p>	<p>Estrés crónico en los colaboradores de la clínica dental Grupo Dental Ortiz, durante la pandemia de Covid-19.</p>
<p>Analizar si el síndrome del burnout afectó a los colaboradores de la empresa "Grupo Dental Ortiz" durante la pandemia de covid-19 en el año 2022 con el fin de identificar las posibles secuelas del síndrome.</p>	<p>Consecuencias del síndrome del burnout.</p>	<p>Afectaciones causadas a los colaboradores debido al síndrome del burnout</p>	<p>Consecuencias del síndrome del burnout, en los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz durante la pandemia de Covid-19.</p>
<p>Brindar posibles soluciones a mediano plazo para reducir las afectaciones en los colaboradores de la empresa "Grupo Dental</p>	<p>Soluciones para reducir las afectaciones del síndrome del burnout.</p>	<p>Medidas para restablecer las labores cotidianas posterior al síndrome del burnout</p>	<p>Ofrecer posibles soluciones a las afectaciones causadas al personal, por el síndrome del burnout.</p>

<p>Ortiz" causadas por el síndrome del Burnout durante la pandemia de covid-19 para combatir posibles secuelas que afectaron las labores cotidianas de los colaboradores.</p>			
---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANALISIS DE DATOS

3.7.1 Análisis cuantitativo

- Depuración de la información, discriminando aquellos datos o cifras que reflejen inconsistencia, o bien, que el investigador considere poco confiables. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 118.
- Agrupación, ordenamiento y presentación de datos referentes a las principales variables de estudio. Para esto puede resultar de gran utilidad el uso de instrumentos como hojas de cálculo electrónicas y paquetes estadísticos, que permiten el procesamiento y la presentación resumida de grandes volúmenes de información. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 118.
- Análisis de comportamiento de las variables estudiadas, ya sea de variables aisladas (recurriendo, por ejemplo, al análisis estadístico mediante frecuencias, medidas de tendencia central, medidas de dispersión o distribución, entre otras),

con finalidades exploratorias y descriptivas. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 118.

- Síntesis y representación gráfica de variables, así como de las relaciones identificadas entre ellas (para lograrlo, resultarán de gran utilidad instrumentos como las gráficas, los diagramas de dispersión y los cuadros de síntesis estadística). Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 118.
- Descripción e interpretación de las relaciones detectadas con base en las valoraciones estadísticas realizadas. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 118.
- Contraste de los resultados alcanzados con las hipótesis inicialmente planteadas, y formulación de resultados y conclusiones de la investigación. Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018), p 118.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la encuesta para esta investigación, aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, para identificar si el síndrome del burnout afectó sus labores cotidianas en el área de trabajo, durante la pandemia de COVID-19.

El instrumento para recolectar cuenta con 25 preguntas que se respondieron por medio de un enlace en la herramienta de Google Formularios.

Tabla 4 ¿Usted se desempeña como odontólogo o asistente?

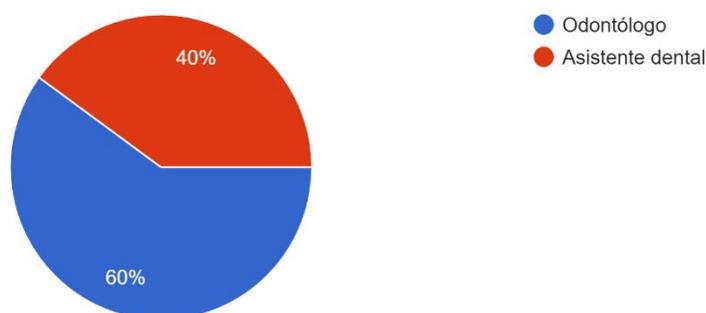
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Usted se desempeña como odontólogo o asistente?	Odontólogo	6	60%
	Asistente Dental	4	20%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 1

1- ¿Usted se desempeña como Odontólogo o asistente dental?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La primera pregunta sobre si se desempeña como odontólogo o asistente dental, mostró los siguientes resultados:

- El 60% de los colaboradores se desempeña como odontólogos.
- El 40% de los colaboradores se desempeña como asistente dental

Tabla 5 ¿A cuál rango de edad usted pertenece?

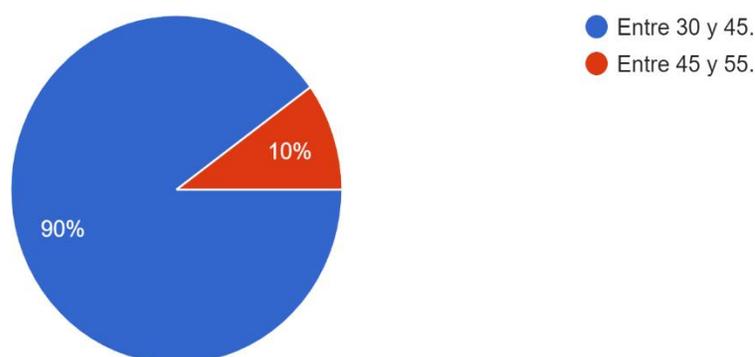
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿A cuál rango de edad usted pertenece?	Entre 30 y 45 años	9	90%
	Entre 45 y 55 años	1	10%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 2

2- ¿A cuál rango de edad usted pertenece?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La segunda pregunta sobre a qué rango de edad pertenece mostró que:

- El 90% de los colaboradores tiene entre 30 y 45 años.

- El 10% de los colaboradores tiene entre 45 y 55 años.

Tabla 6 ¿Ha escuchado o conoce el término "síndrome del burnout"?

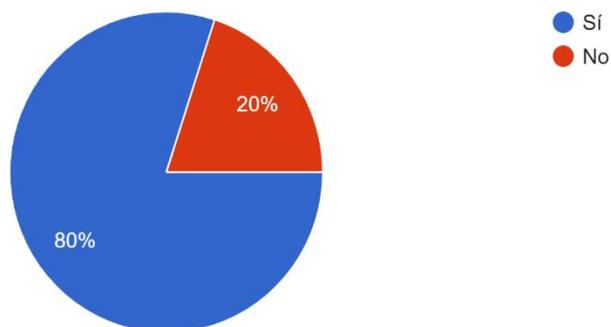
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Ha escuchado o conoce el término "síndrome del burnout"?	Si	8	80%
	No	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 3

3- ¿Ha escuchado, o conoce el término "síndrome del burnout"?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta tres, sobre si conocen sobre el síndrome del burnout mostró lo siguiente:

- Un 80% de los colaboradores afirman que sí conoce o ha escuchado sobre el síndrome del burnout.
- Un 20% de los colaboradores no ha escuchado sobre el síndrome del burnout.

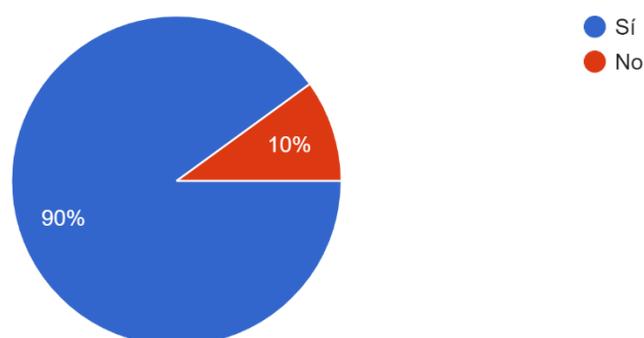
Tabla 7 ¿Ha experimentado ansiedad por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Ha experimentado ansiedad por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?	Si	9	90%
	No	1	10%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 4

4- ¿Ha experimentado ansiedad por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?
10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta número cuatro, acerca de si ha experimentado ansiedad por su trabajo durante la pandemia mostró que:

- El 90% de los colaboradores experimentaron ansiedad durante la pandemia de COVID-19.
- El 10% de los colaboradores no experimentó ansiedad por su trabajo durante la pandemia de COVID-19.

Gráfico 5

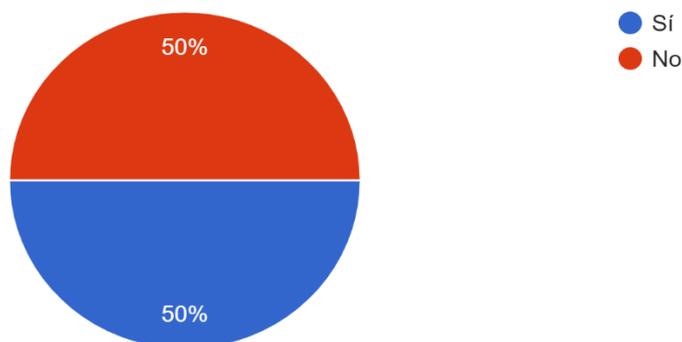
Tabla 8 ¿Ha experimentado depresión por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
Depresión	Si	5	50%
	No	5	50%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

5- ¿Ha experimentado depresión por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022

La pregunta cinco, acerca de si ha experimentado depresión por su trabajo durante la pandemia de COVID-19 muestra que:

- El 50% de los colaboradores experimentó depresión durante la pandemia de COVID-19
- El 50% de los colaboradores no experimentó depresión durante la pandemia de COVID-

19.

Tabla 9 ¿Ha experimentado cefaleas (dolores de cabeza) por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?

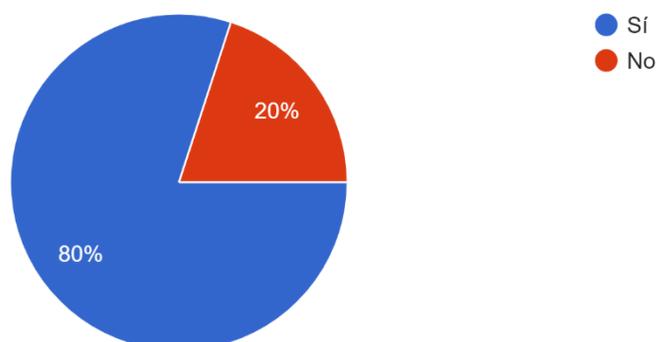
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Ha experimentado cefaleas (dolores de cabeza) por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?	Si	8	80%
	No	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 6

6- ¿Ha experimentado Cefaleas (dolores de cabeza) por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta número seis, mostró que durante la pandemia de COVID-19 lo siguiente:

- El 80% de los colaboradores sufrió cefaleas (dolores de cabeza) por su trabajo.
- El 20% no experimentó cefaleas por su trabajo durante la pandemia.

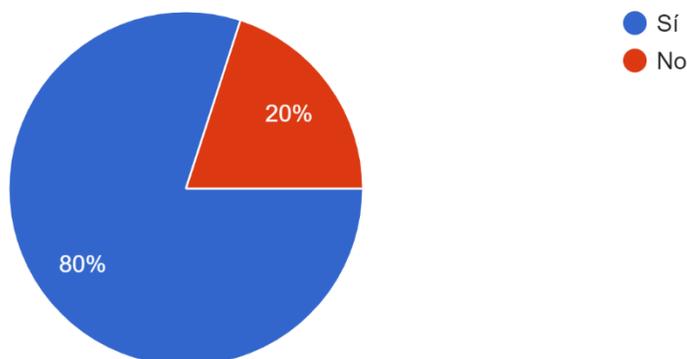
Gráfico 7

Tabla 10 ¿Ha experimentado trastornos del sueño debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Ha experimentado trastornos del sueño debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?	Si	8	80%
	No	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

7- ¿Ha experimentado trastornos del sueño debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?
10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta siete sobre el trastorno del sueño, mostró los siguientes resultados:

- 80% de los colaboradores experimentó trastornos del sueño durante la pandemia de COVID-19.
- El 20% no experimentó trastornos del sueño durante la pandemia por su trabajo.

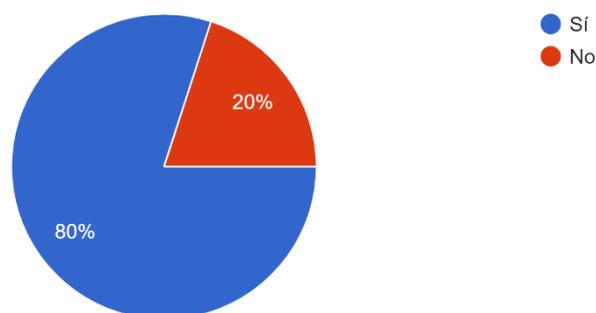
Tabla 11 ¿Ha sentido irritabilidad debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Ha sentido irritabilidad debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?	Si	8	80%
	No	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 8

8- ¿Ha sentido irritabilidad debido al trabajo durante la pandemia de COVID-19?
10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta ocho sobre la irritabilidad durante la pandemia de COVID-19, evidenció que:

- El 80% de los colaboradores presentó irritabilidad debido al trabajo, durante la pandemia de COVID-19.
- El 20% de los colaboradores no presentó irritabilidad por su trabajo durante la pandemia.

Tabla 12 Marque si ha experimentado alguno de estos síntomas durante la pandemia de COVID-19 por su trabajo.

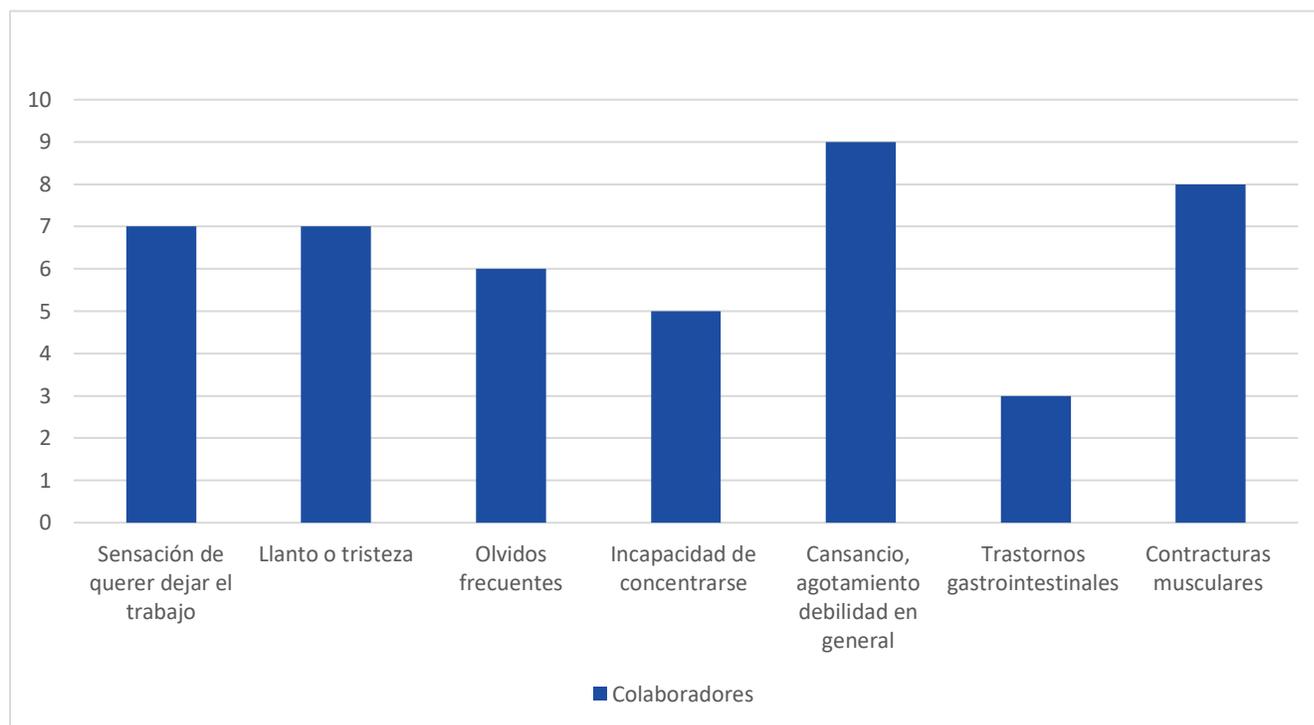
Descripción	Distribución	Cantidad
Marque si ha experimentado alguno de estos síntomas durante la pandemia de COVID-19 por su trabajo.	Sensación de querer dejar el trabajo	7 de 10 colaboradores presentaron este síntoma.
	Llanto o tristeza	7 de 10 colaboradores presentaron este síntoma.
	Olvidos frecuentes	6 de 10 colaboradores presentaron este síntoma.
	Incapacidad de concentrarse	5 de 10 colaboradores presentaron este síntoma.
	Cansancio, agotamiento debilidad en general	9 de 10 colaboradores presentaron este síntoma.
	Trastornos gastrointestinales	3 de 10 colaboradores presentaron este síntoma.
	Contracturas musculares	8 de 10 colaboradores presentaron este síntoma.

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 9

9-Marque si ha experimentado alguno de estos síntomas durante la pandemia de COVID-19 debido a su trabajo.

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta nueve acerca de cuáles síntomas ha experimentado durante la pandemia mostró lo siguiente:

- 7 de cada 10 colaboradores tuvo la sensación de querer dejar el trabajo.
- 7 de cada 10 colaboradores experimento llanto o tristeza.
- 6 de cada 10 colaboradores sufrió olvidos frecuentes.
- 5 de cada 10 colaboradores presento incapacidad para concentrarse.
- 9 de cada 10 colaboradores experimentó cansancio, agotamiento, debilidad en general.
- 3 de cada 10 colaboradores sufrió trastornos gastro intestinales.

- 8 de cada 10 colaboradores sufrió contracturas musculares.

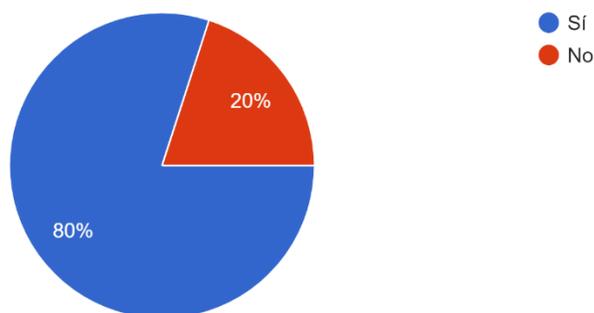
Tabla 13 ¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afectó sus actividades en el área de trabajo?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afectó sus actividades en el área de trabajo?	Si	8	80%
	No	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 10

10- ¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afectó sus actividades en el área de trabajo?
10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta diez sobre si cree que la pandemia afectó sus actividades en el área de trabajo, mostró que:

- El 80% de los colaboradores piensa que la pandemia de COVID-19 si afectó sus labores.
- El 20% piensa que no afectó sus labores en el área de trabajo.

Tabla 14 ¿Siente usted que con la pandemia de COVID-19 el trabajo se volvió más pesado?

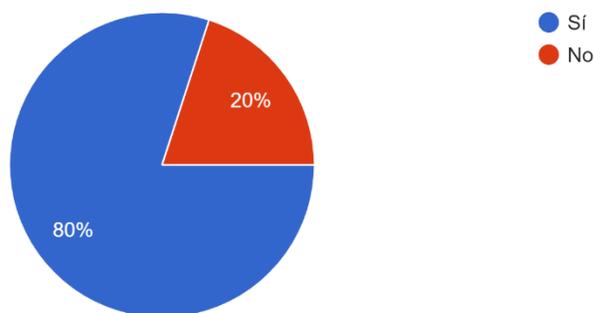
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿siente usted que con la pandemia de COVID-19 el trabajo se volvió más pesado?	Si	8	80%
	No	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 11

11- ¿Siente usted que con la pandemia de COVID-19 el trabajo se volvió más pesado?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta once sobre si siente que con la pandemia el trabajo se volvió más pesado mostró lo siguiente:

- El 80% de los colaboradores sintió que el trabajo se volvió más pesado durante la pandemia de COVID-19.

- El 20% de los colaboradores sintió que el trabajo no se volvió más pesado.

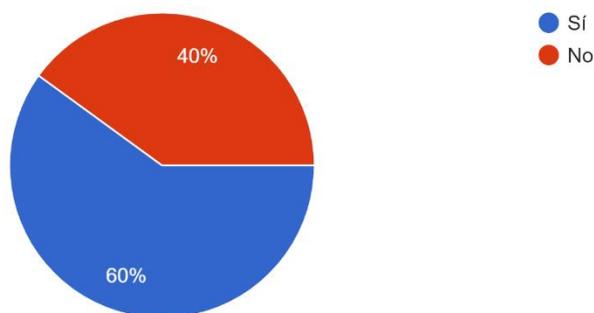
Tabla 15 ¿Ha laborado jornadas extraordinarias más seguido durante la pandemia de COVID-19?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Ha laborado jornadas extraordinarias más seguido durante la pandemia de COVID-19?	Si	6	60%
	No	4	40%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 12

12- ¿Ha laborado jornadas extraordinarias más seguido durante la pandemia de COVID- 19?
10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta doce sobre jornadas extraordinarias durante la pandemia mostró que:

- El 60% de los colaboradores laboró jornadas extraordinarias durante la pandemia de COVID-19.
- El 40% no laboró jornadas extraordinarias durante la pandemia.

Tabla 16 ¿Ha experimentado desinterés por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?

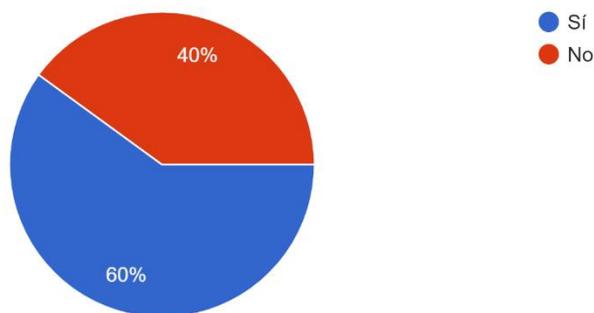
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Ha experimentado desinterés por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?	Si	6	60%
	No	4	40%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 13

13- ¿Ha experimentado desinterés por su trabajo durante la pandemia de COVID-19?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta trece sobre el desinterés por su trabajo brindó los siguientes resultados:

- El 60% de los colaboradores de la clínica dental mostraron desinterés por su trabajo.
- El 40% de los colaboradores de la clínica dental no mostraron desinterés por su trabajo.

Tabla 17 ¿ha sentido una baja en su rendimiento laboral debido a la pandemia de COVID-19?

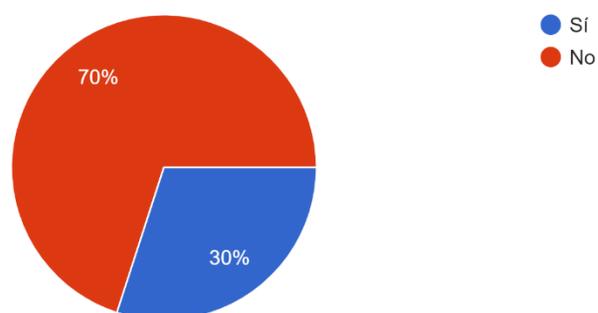
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿ha sentido una baja en su rendimiento laboral debido a la pandemia de COVID-19?	Si	3	30%
	No	7	70%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 14

14- ¿Ha sentido una baja en su rendimiento laboral debido a la pandemia de COVID-19?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta catorce sobre la baja en el rendimiento laboral durante la pandemia mostró que:

- El 70% de los colaboradores no sintió que bajo su rendimiento laboral durante la pandemia de COVID-19.
- El 30% de los colaboradores si sintió que bajó su rendimiento laboral durante la pandemia.

Tabla 18 ¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afectó su trabajo?

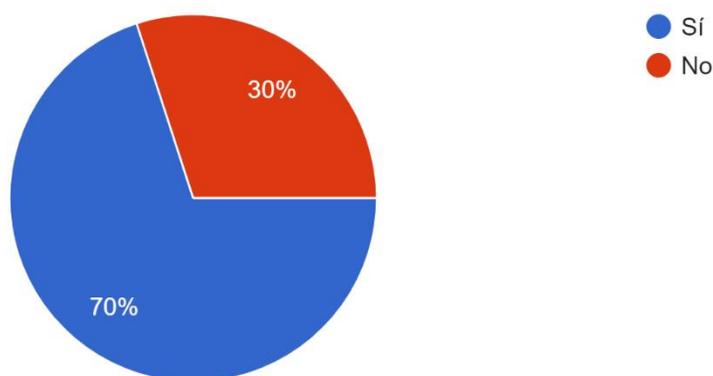
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afectó su trabajo?	Si	7	70%
	No	3	30%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 15

15- ¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afecto su trabajo?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta quince sobre si la pandemia de COVID-19 afectó su trabajo mostró lo siguiente:

- 70% de los colaboradores de la clínica dental sintió que la pandemia de COVID-19, afectó su trabajo.
- El 30% de los colaboradores no sintió que la pandemia de COVID-19 afectara en su trabajo.

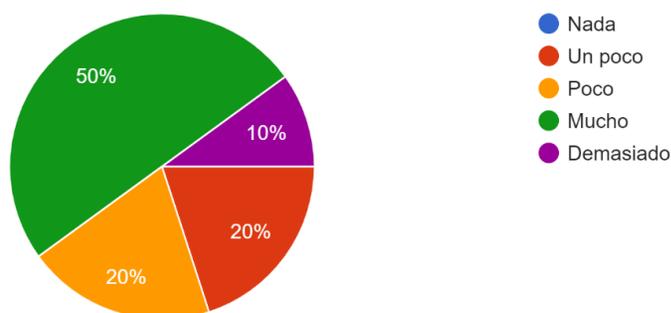
Tabla 19 ¿Cuánto siente usted que afectó la pandemia de COVID-19 a sus labores en el trabajo?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Cuánto siente usted que afectó la pandemia de COVID-19 a sus labores en el trabajo?	Un poco	2	20%
	Poco	2	20%
	Mucho	5	50%
	Demasiado	1	10%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 16

16- ¿Cuánto siente usted que afecto la pandemia de COVID-19 sus labores en el trabajo?
10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta dieciséis, ¿Cuánto siente que afectó la pandemia de COVID-19 sus labores en el trabajo? Mostró los siguientes resultados:

- 2 colaboradores creen que la pandemia afectó un poco sus labores.
- 2 colaboradores creen que la pandemia afectó poco sus labores.
- 5 colaboradores creen que la pandemia afectó mucho sus labores.
- 1 colaborador cree que la pandemia afectó demasiado sus labores.

Tabla 20 ¿Cree usted que la organización tomó las medidas correctas para mitigar los efectos adversos de la COVID-19?

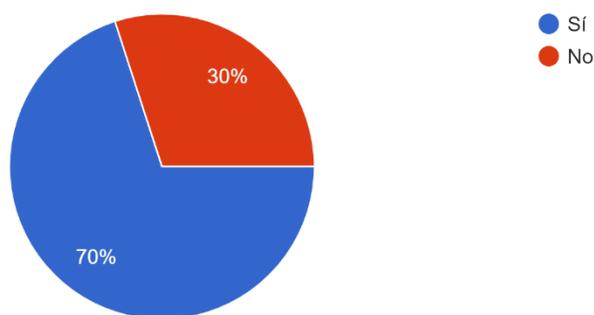
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Cree usted que la organización tomó las medidas correctas para mitigar los efectos adversos de la COVID-19?	Si	7	70%
	No	3	30%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 17

17- ¿Cree usted que la organización tomó las medidas correctas para mitigar los efectos adversos de la COVID-19?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta diecisiete, ¿Cree usted que la organización tomó las medidas correctas para mitigar los efectos adversos de la COVID-19? Mostró los siguientes resultados:

- El 70% de los colaboradores creen que si se tomaron las medidas correctas para mitigar los efectos adversos de la COVID-19.
- El 30% de los colaboradores creen que no se tomaron las medidas correctas para mitigar los efectos adversos de la COVID-19.

Tabla 21 ¿Cree usted que la COVID-19 afectó su salud mental?

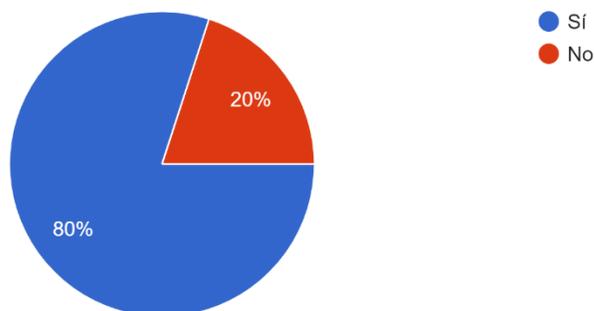
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Cree usted que la COVID-19 afectó su salud mental?	Si	8	80%
	No	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 18

18- ¿Cree usted que la pandemia de COVID-19 afecto su salud mental?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta dieciocho, ¿Cree usted que la COVID-19 afectó su salud mental? Mostró los siguientes resultados:

- El 80% de los colaboradores cree que la pandemia si afectó su salud mental.
- El 20% de los colaboradores cree que la pandemia no afectó su salud mental.

Tabla 22 ¿Estaría dispuesto a tomar terapia psicológica para combatir las secuelas de la pandemia de COVID-19?

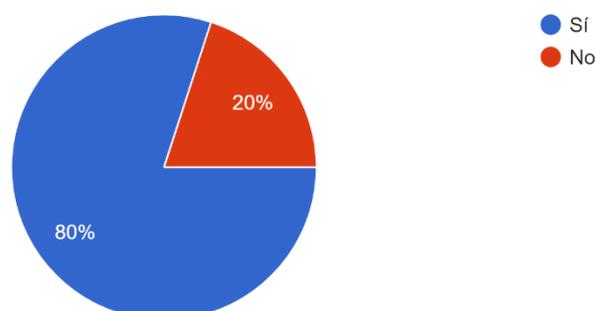
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Estaría dispuesto a tomar terapia psicológica para combatir las secuelas de la pandemia de COVID-19?	Si	8	80%
	No	2	20%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 19

19- ¿Estaría dispuesto a tomar una terapia psicológica para combatir las secuelas de la pandemia de COVID-19?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta diecinueve, acerca de si estaría dispuesto a tomar terapia psicológica para combatir las secuelas de la pandemia de COVID-19, mostró los siguientes resultados:

- El 80% de los colaboradores si estaría dispuesto a tomar terapia psicológica.
- El 20% de los colaboradores no estaría dispuesto a tomar terapia psicológica.

Tabla 23 ¿Cree usted que la empresa debería brindar esta ayuda psicológica para erradicar las secuelas del COVID-19 en los colaboradores?

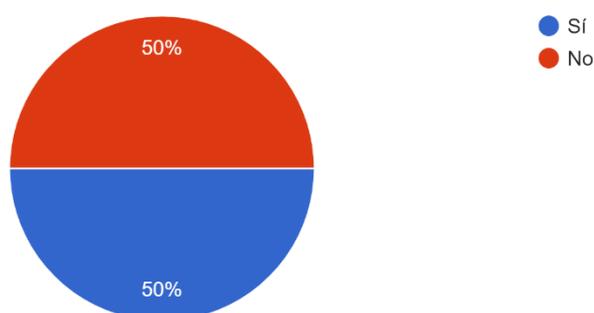
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Estaría dispuesto a tomar terapia psicológica para combatir las secuelas de la pandemia de COVID-19?	Si	5	50%
	No	5	50%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 20

20- ¿Cree usted que la empresa debería brindar esta ayuda psicológica para erradicar las secuelas del COVID-19 en los colaboradores?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta veinte, sobre si cree que la empresa debería brindar ayuda psicológica para erradicar las secuelas del COVID-19 en los colaboradores mostró los siguientes resultados:

- El 50% de los colaboradores si cree que la empresa debería brindar ayuda psicológica.
- El 50% de los colaboradores no cree que la empresa debería brindar ayuda psicológica.

Tabla 24 ¿Cree usted que un periodo de descanso (de 5 a 10 días) le ayudará a combatir las secuelas del COVID-19 en sus labores?

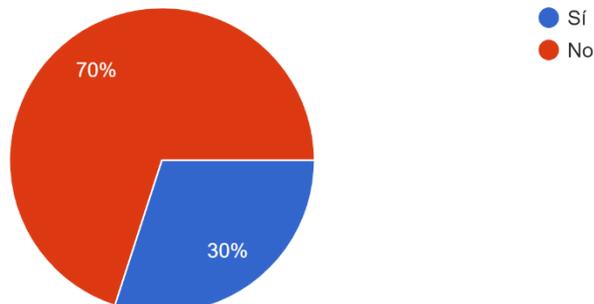
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Cree usted que un periodo de descanso (de 5 a 10 días) le ayudará a combatir las secuelas del COVID-19 en sus labores?	Si	3	30%
	No	7	70%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 21

21- ¿Cree usted que un periodo de descanso (de 5 a 10 días) le ayudará a combatir las secuelas del COVID-19 en sus labores?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta veintiuno, acerca de si cree que un periodo de descanso le ayudaría a combatir las secuelas de la pandemia de COVID-19 en sus labores, mostró los siguientes resultados:

- El 70% de los colaboradores no cree que un periodo de descanso le ayudaría a combatir las secuelas de la pandemia.

- El 30% de los colaboradores si cree que un periodo de descanso le ayudaría a combatir las secuelas de la pandemia.

Tabla 25 ¿Estaría dispuesto a participar en un convivio con sus compañeros de trabajo para combatir los efectos negativos debido a la pandemia de COVID-19 en su trabajo?

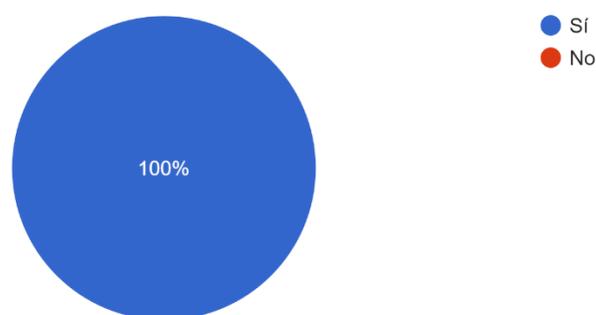
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Estaría dispuesto a participar en un convivio con sus compañeros de trabajo para combatir los efectos negativos debido a la pandemia de COVID-19 en su trabajo?	Si	10	100%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 22

22- ¿Estaría dispuesto participar en un convivio con sus compañeros de trabajo para combatir los efectos negativos debido a la pandemia de COVID-19 en su trabajo?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta veintidós, acerca de si estaría dispuesto a participar en un convivio con sus compañeros de trabajo para combatir los efectos negativos de la pandemia, mostró los siguientes resultados:

- El 100% de los colaboradores si estuviese dispuesto a participar en un convivio con sus compañeros para combatir los efectos negativos de la pandemia de COVID-19.

Tabla 26 ¿Cree usted que con estas ideas se puedan combatir los efectos negativos en la salud mental de los colaboradores debido a la pandemia de COVID-19?

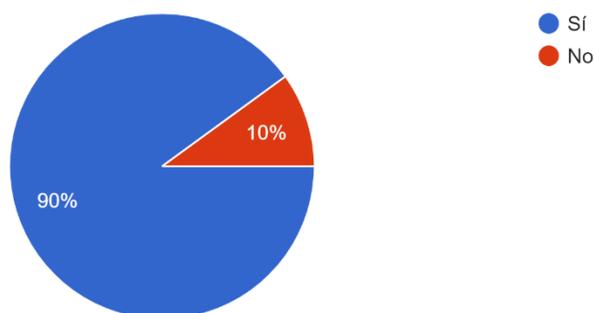
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Cree usted que con estas ideas se puedan combatir los efectos negativos en la salud mental de los colaboradores debido a la pandemia de COVID-19?	Si	9	90%
	No	1	10%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 23

23- ¿Cree usted que con estas ideas se puedan combatir los efectos negativos en la salud mental de los colaboradores debido a la pandemia de COVID-19?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta veintitrés, sobre si cree que con estas ideas se puedan combatir los efectos negativos en la salud mental de los colaboradores debido a la pandemia, mostró los siguientes resultados:

- El 90% de los colaboradores si cree que estas ideas pueden combatir los efectos negativos de la pandemia en los colaboradores.
- El 10% de los colaboradores no cree que estas ideas puedan ayudar a combatir los efectos negativos de la pandemia en los colaboradores.

Tabla 27 ¿Usted estaría dispuesto a compartir ideas con sus compañeros de trabajo de cómo combatir las consecuencias de la pandemia de COVID-19?

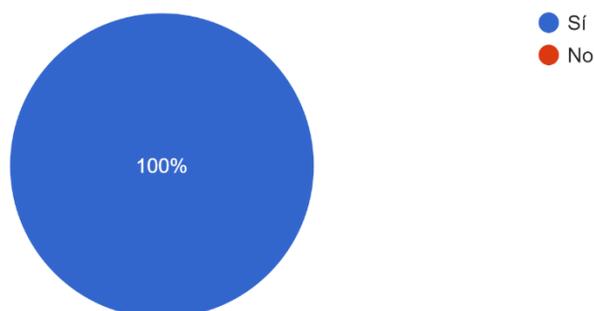
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Usted estaría dispuesto a compartir ideas con sus compañeros de trabajo de cómo combatir las consecuencias de la pandemia de COVID-19?	Si	10	100%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 24

24- ¿Usted estaría dispuesto a compartir ideas con sus compañeros de trabajo de cómo combatir las consecuencias de la pandemia de COVID-19?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta veinticuatro sobre si estaría dispuesto a compartir ideas con sus compañeros de trabajo de cómo combatir las consecuencias de la pandemia brindo los siguientes resultados:

- El 100% de los colaboradores sí estaría dispuesto a compartir ideas con sus compañeros de cómo combatir las consecuencias de la pandemia de COVID-19.

Tabla 28 ¿Estaría dispuesto a tener descansos o recesos durante su jornada laboral para combatir las consecuencias adversas de la pandemia de COVID-19?

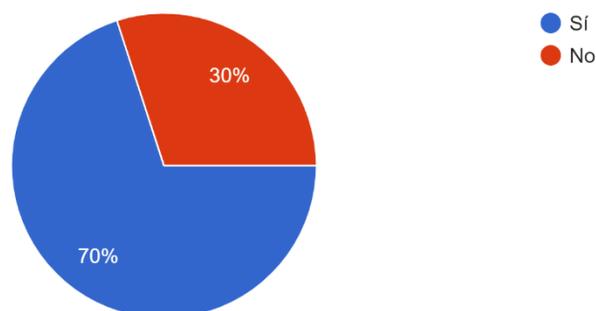
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Estaría dispuesto a tener descansos o recesos durante su jornada laboral para combatir las consecuencias adversas de la pandemia de COVID-19?	Si	7	70%
	No	3	30%
Total		10	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

Gráfico 25

25- ¿Estaría dispuesto a tener descansos o recesos durante su jornada laboral para combatir las consecuencias adversas de la pandemia de COVID-19?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia, encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz, durante junio del año 2022.

La pregunta veinticinco sobre si estaría dispuesto a tener descansos o recesos durante su jornada laboral para combatir las consecuencias adversas de la pandemia de COVID-19 mostró los siguientes resultados:

- El 70% de los colaboradores si estaría dispuesto a tener descansos o recesos durante su jornada laboral para combatir las consecuencias adversas de la pandemia.
- El 30% de los colaboradores no estaría dispuesto a tener descansos o recesos durante su jornada laboral para combatir las consecuencias adversas de la pandemia.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5. DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta un análisis de los resultados más relevantes obtenidos en la encuesta, realizada a los 10 colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz. La encuesta se realizó con el fin de conocer el impacto en el trabajo de los colaboradores, del síndrome del burnout, durante la pandemia de COVID-19.

5.1 RELACION CON LOS ANTECEDENTES

De acuerdo con lo encontrado en los resultados se relaciona con los siguientes aspectos de los antecedentes:

- El primer dato relevante de esta investigación se encontró que la mayoría de los colaboradores de la clínica, experimento uno o más síntomas del síndrome del burnout, tal y como se encuentra en el antecedente titulado: "Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y otros factores asociados en tiempos de pandemia" que afirmó que la pandemia de COVID-19, afectó con el síndrome del burnout a los colaboradores del área de la salud, en este caso a los odontólogos y a los asistentes dentales de la clínica Grupo Dental Ortiz.
- Otro antecedente relacionado con lo encontrado en los resultados de la encuesta de esta investigación es: "Nivel de prevalencia del síndrome del burnout en cirujanos dentistas que laboran en establecimientos de salud públicos en el distrito de Cajamarca en Perú en el 2017." este proyecto demostró una baja presencia del síndrome del burnout en los cirujanos dentales, lo cual en la encuesta realizada para esta investigación se demostró una gran presencia del síndrome en los odontólogos y sus asistentes, demostrando que la pandemia de COVID-19 fue una variable que provocó un aumento en la presencia del síndrome del burnout en los colaboradores de la clínica dental.

- En el antecedente titulado: “Factores asociados al síndrome de burnout en cirujanos dentistas del sector privado. Distrito de Ayacucho (Perú). ” se encontró como posible solución al síndrome del burnout la búsqueda de ayuda psicológica, y como se demostró en este proyecto, la mayoría de los colaboradores de la clínica dental, estarían dispuestos a llevar tratamiento psicológico para erradicar las posibles consecuencias del síndrome del burnout, pero no estarían de acuerdo en que la organización deba brindarles esta ayuda.
- Con respecto al antecedente titulado: “Comparación de la prevalencia del síndrome de burnout y agresividad entre conductores de autobús y vehículos particulares, San José, Costa Rica, abril 2018. ” se encontró que la agresividad es un síntoma muy frecuente del síndrome del burnout, y está estrechamente relacionado con irritabilidad que según la encuesta de este proyecto un 80% de los colaboradores de la clínica dental experimentó irritabilidad durante la pandemia de COVID-19.

5.2 RELACION CON EL MARCO TEORICO

De acuerdo con lo encontrado en los resultados relacionado con el marco teórico se encontró lo siguiente:

- El estrés laboral, como se vio en el marco conceptual se empieza a presentar en los colaboradores, perdiendo la motivación para realizar sus tareas laborales. Y como se observó en la encuesta realizada para este trabajo una gran parte de los colaboradores perdió interés en su trabajo, esto debido a la pandemia de COVID-19, lo cual es un inicio del síndrome del burnout en los colaboradores de la clínica dental.
- El capital humano, como se explicó en el marco conceptual debe tener cierta motivación en su trabajo para realizar las tareas cotidianas, según la encuesta realizada en este proyecto se encontró que el 60% de los colaboradores experimentó desinterés por su

trabajo, durante la pandemia de COVID-19, este es un síntoma muy común del síndrome del burnout.

- Se encontró que los colaboradores de la clínica dental Grupo Dental Ortiz, experimentaron algunos de los síntomas más frecuentes del síndrome del burnout, cómo lo son: 7 de cada 10 colaboradores tuvo la sensación de querer dejar el trabajo, 7 de cada 10 colaboradores experimentó llanto o tristeza, 6 de cada 10 colaboradores sufrió olvidos frecuentes, 5 de cada 10 colaboradores presentó incapacidad para concentrarse, 9 de cada 10 colaboradores experimentó cansancio, agotamiento, debilidad en general, 3 de cada 10 colaboradores sufrió trastornos gastro intestinales y 8 de cada 10 colaboradores sufrió contracturas musculares. Esto dejó en evidencia que efectivamente se presentó el síndrome del burnout en los colaboradores de la clínica dental.
- De acuerdo con lo encontrado en el marco conceptual, la ansiedad es un padecimiento que trata de un miedo irracional, debido a una experiencia traumática un desequilibrio hormonal, o por aislamiento de la persona. El 90% de los colaboradores de la clínica dental expresó mediante la encuesta que padecieron ansiedad debido a la pandemia de COVID-19, este también corresponde a un síntoma del síndrome del burnout.
- La depresión se puede definir como un padecimiento que consta de una tristeza o angustia prolongada, a veces sin razón aparente. Este síntoma del síndrome del burnout estuvo presente en el 50% de los colaboradores de la clínica dental, según los resultados de la encuesta de este proyecto, cabe mencionar que la depresión es un síntoma del síndrome del burnout.
- Las cefaleas se conocen comúnmente como dolores de cabeza, y pueden ser causados por diversos aspectos, como la sobrecarga de trabajo. En esta investigación se encontró que el

80% de los colaboradores de la clínica dental sufrieron cefaleas, esto pudo deberse a la sobrecarga de trabajo sufridos en tiempos de pandemia, este padecimiento también está relacionado con el síndrome del burnout.

- El trastorno del sueño también es un síntoma muy común del síndrome del burnout, y se define como una alteración de los patrones normales del sueño, en esta investigación se encontró que el 80% de los colaboradores experimentó este síntoma durante la pandemia de COVID-19.
- El 80% de los colaboradores afirmó que debido a la pandemia de COVID-19, sufrieron cambios en su salud mental, lo cual afirma lo encontrado en el marco conceptual sobre la gestión del talento humano durante tiempos pandémicos, que se debe empoderar e implicar a los colaboradores de la empresa, para poder alcanzar los objetivos de la empresa en el tiempo postpandemia.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Objetivo específico # 1

Conocer los principales problemas laborales, causados por el síndrome de burnout en la clínica "Grupo Dental Ortiz" durante la pandemia de COVID-19 en el año 2022 para analizar si este síndrome se presentó en la empresa y si afectó a los colaboradores.

- Con base en el capítulo anterior, se puede determinar que los principales problemas laborales causados por este síndrome fueron cefaleas (dolores de cabeza), trastornos del sueño, contracturas musculares, ansiedad, tristeza y llanto, olvidos frecuentes, irritabilidad, cansancio, agotamiento y debilidad en general. Esto muestra la presencia de algunos de los síntomas más comunes del síndrome del burnout en los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz.
- Al analizar los resultados de la encuesta y relacionándolos con el objetivo específico número uno, se llega a la conclusión de que el síndrome del burnout sí se encontró en los colaboradores de la empresa Grupo Dental Ortiz. Se presentó de diversas maneras que afectaron a algunos de los colaboradores.
- Dadas las evidencias encontradas en el capítulo V, se concluye que la mayoría de los síntomas del síndrome del burnout afectaron de alguna manera las labores cotidianas de los colaboradores, realizadas durante la jornada laboral.

Objetivo específico #2

Analizar si el síndrome del burnout afectó a los colaboradores de la empresa "Grupo Dental Ortiz" durante la pandemia de COVID-19 en el año 2022 con el fin de identificar las posibles secuelas del síndrome.

- Con los resultados obtenidos de la encuesta y la discusión del capítulo anterior se puede afirmar que efectivamente el síndrome del burnout afectó a los colaboradores de la clínica dental Grupo Dental Ortiz.

- Las secuelas causadas por el síndrome del burnout en los colaboradores se pueden resumir de la siguiente manera:
 - El trabajo lo sintieron más pesado,
 - Se realizaron más jornadas extraordinarias,
 - Desinterés por el trabajo,
 - Afectación de alguna forma sus labores cotidianas en el trabajo.

Objetivo específico #3

Brindar posibles soluciones a mediano plazo para reducir las afectaciones en los colaboradores de la empresa "Grupo Dental Ortiz" causadas por el síndrome del Burnout durante la pandemia de covid-19 para combatir posibles secuelas que afectaron las labores cotidianas de los colaboradores.

Con base en lo encontrado en esta investigación, se podrían brindar algunas posibles soluciones a mediano plazo para reducir las afectaciones del síndrome del burnout en los colaboradores de la clínica dental como lo son:

- Buscar algún tipo de ayuda de índole psicológica por parte de la empresa, para que los colaboradores puedan expresar lo que sintieron del síndrome del burnout, y que él o la psicóloga le brinde herramientas para eliminar los síntomas del síndrome del burnout, presentados durante la pandemia de COVID-19.
- De ser posible llegar a un acuerdo con sus superiores, para tener pequeños descansos durante las jornadas laborales, para intentar evitar la sobrecarga de trabajo por mucho tiempo.
- Otra posible medida brindada en esta investigación es recurrir a unas pequeñas vacaciones de 5 a 10 días para que los colaboradores puedan relajarse, y así, reducir los síntomas del síndrome del burnout.
- Uno de los datos encontrados en la investigación es que el 100% de los colaboradores estaría dispuesto a realizar un convivio o paseo con sus compañeros de trabajo, para mitigar las secuelas del síndrome del burnout presentado durante la pandemia de COVID-19.

6.2 LIMITACIONES

La limitación de esta investigación fue el poco tiempo para realizar un estudio más detallado de los síntomas y afectaciones a los colaboradores de la clínica dental Grupo Dental Ortiz.

6.3 RECOMENDACIONES

En relación con el objetivo específico 1, se brinda la siguiente recomendación:

- Se le recomienda a la empresa Grupo Dental Ortiz, realizar un diagnóstico que podría ser realizado por un consultor externo para evaluar cuáles labores de los colaboradores fueron más afectadas por el síndrome del burnout, durante la pandemia de COVID-19.
- Con los resultados del diagnóstico se pueden tomar medidas para implementar planes de acción y mejorar el impacto del COVID 19 en los colaboradores,

En relación con el objetivo específico 2, se recomienda lo siguiente:

- Capacitar a los colaboradores por medio de un profesional en el área psicológica sobre el síndrome del burnout, para que se les explique detalladamente cómo afecta a las personas y los síntomas que usualmente se presentan. Y que el profesional del área de la psicología les indique en cuáles áreas de la empresa afectó más este síndrome.
- De esta manera, las personas podrán detectar los síntomas de dicho síndrome del quemado y podrán prevenirlo, de tal manera que no les cause efectos negativos.

En relación con el objetivo específico 3 se recomienda lo siguiente:

- Contratar los servicios de un profesional en psicología para que diagnostique y brinde herramientas a los colaboradores para combatir el síndrome del burnout.

- Realizar recesos de unos minutos durante largas jornadas laborales, para reducir el cansancio y las contracturas musculares. Es decir, pausas activas.
- Realizar un paseo o convivio entre los colaboradores, para romper con la rutina del trabajo y fortalecer los lazos entre ellos.
- Realizar periódicamente reuniones con los colaboradores para indicarles cuales tareas están realizando correctamente y en cuales pueden mejorar.
- Se le recomienda a la empresa contratar los servicios profesionales de un nutricionista para que ayude a los colaboradores a seguir una alimentación equilibrada.
- Se le recomienda a la empresa motivar a los colaboradores a realizar actividad física, con el fin de que cuenten con una calidad de vida laboral adecuada, un equilibrio físico y mental.

REFERENCIAS

- Arnold, J., Randall, R. (2012). Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral. Pearson Educación.
<https://ebooks7-24.com:443/?il=3373>
- Bohlander, G. W., Morris, S. S., Snell, S. A, (2018). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Cengage Learning.
- Cejudo, J. M., Martínez Sánchez, F., Palmero, F. (2008). Motivación y emoción. McGraw-Hill.
<https://ebooks7-24.com:443/?il=7376>
- Chávez Mendoza, K., Tena Suck, E. A. (2018) Depresión: Manual de intervención grupal en habilidades sociales. Editorial: Manual Moderno.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones. McGraw-Hill.
<https://ebooks7-24.com:443/?il=5207>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill.
<https://ebooks7-24.com:443/?il=9350>
- Cólica, P. R. (2017) Neurociencias y psicobiología del estrés laboral. Editorial Brujas.
- Consultorio Dental Ortiz (2016) Clínica Dental Grupo Ortiz. Recuperado de
<http://www.dentalortiz.com/es/Inicio>
- Coon, D. (2016) Introducción a la psicología el acceso a la mente y la conducta. Cengage Learning
https://www.academia.edu/38664695/Introduccion_a_la_psicologia_el_acceso_a_la_mente_y_la_conducta_medilibros
- El-Sahili González, L. F. A. (2015) Burnout Consecuencias y Soluciones. Editorial: El Manual Moderno
<https://www.udocz.com/apuntes/40449/burnout-consecuencias-y-soluciones-luis-felipe-el-sahili-gonzalez>
- Franklin Finkowsky, E. B. (2014) Organización de empresas, Análisis, diseño y estructura. Editorial: McGraw-Hill.
https://www.researchgate.net/profile/Enrique-Franklin/publication/31735731_Organizacion_de_empresas_analisis_diseno_y_estructura_EB_Franklin_Fincowsky/links/570ee16808aee328dd654d96/Organizacion-de-empresas-analisis-diseno-y-estructura-EB-Franklin-Fincowsky.pdf

- Forbes, R. (2013) La psicología organizacional positiva y la mejora organizacional. Éxito empresarial Cegesti.
http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_227_040313_es.pdf
- Gómez, M. (2016) Introducción a la metodología de la investigación científica. Recuperado de <https://blogs.ead.unlp.edu.ar/seminariof2/files/2017/04/Gomez-Cap3-4.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, P., Méndez Valencia, S., Cuevas Romo, A. (2019). Metodología de la investigación para bachillerato. McGraw-Hill.
<https://ebooks7-24.com:443/?il=10650>
- Interconsulting Bureau S.L (2015) Inteligencia Emocional Control de Estrés. Ediciones de la U – ICB Editores
- Jiménez, I. (2018) Factores de riesgo asociados al síndrome burnout en los colaboradores de la gestión de plataforma de servicios del departamento de gestión de trámites y servicios del ministerio de educación pública de Costa Rica. en el segundo semestre 2018 [Tesis para optar por el grado de bachillerato en administración de empresas con énfasis en recursos humanos, Universidad Hispanoamericana]
<https://13.87.204.143.uh.remotexs.xyz/xmlui/bitstream/handle/cenit/3863/ADM-HE%200996.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez Salas, N. (2019) Prevalencia de factores de riesgo personales y laborales asociados al síndrome de burnout en el personal de enfermería, según características sociodemográficas. Revisión sistemática y comparativa entre Costa Rica, Chile y Cuba en el 2019 [Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura en Enfermería, Universidad Hispanoamericana].
<https://13.87.204.143.uh.remotexs.xyz/xmlui/bitstream/handle/123456789/6371/ENFE-515.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Chaupin, Y. y Gutiérrez Fernández, L. (2021) Factores asociados al Síndrome de Burnout en Cirujanos Dentistas del sector privado. Distrito Ayacucho, 2021 [Tesis para para optar por el grado de cirujano dental, Universidad privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”].
<http://50.18.8.108:8080/bitstream/handle/ROOSEVELT/650/Tesis%20Leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marín García, T. (2017) Nivel de prevalencia de síndrome del burnout en cirujanos dentistas que laboran en establecimientos de salud públicos en el distrito de Cajamarca en Perú en el 2017 [Tesis para optar por el grado de cirujano dental, Universidad Alas Peruanas].
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/2985/Tesis_Nivel_Prevalencia_S%c3%adndrome_Burnout.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medlineplus (2020) MedlinePlus. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/>

- Mora, A. (2018) Comparación de la prevalencia del síndrome de burnout y agresividad entre conductores de autobús y vehículos particulares, San José, Costa Rica, abril 2018. [Tesis para optar por el grado de licenciatura en medicina y cirugía, Universidad Hispanoamericana]
<https://13.87.204.143.uh.remotexs.xyz/xmlui/bitstream/handle/cenit/3338/MED-499.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otero-López, J. M. (2015) Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria. Editorial Días de Santos.
<http://det.digitalcontent.com.co/sview/default.aspx>
- Pérez. J, Gardey. A, (2017) Definiciones.de. Recuperado de
<https://definicion.de/>
- Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M., de la Orden Hoz, A. (2018). Metodología de la investigación: competencias + aprendizaje + vida. Pearson Educación.
<https://ebooks7-24.com:443/?il=7587>
- Quintero, N. (2022) Efectos del Síndrome de Burnout en los colaboradores de una sucursal bancaria en la ciudad de Bogotá en el 2022 [Tesis para optar por el grado de licenciatura en administración, Universidad de Bogotá].
- Reyes. M, Gómez. A, Ramos. E, (2021). Desafíos de la gestión del talento humano en tiempos de pandemia COVID 19. Universidad y Sociedad vol.13 no.6 Cienfuegos nov.-dic. 2021 Pub 10-Dic-2021
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600232&script=sci_arttext&tlng=pt
- Rima (2009) Definición de cefaleas. Red informática de medicina avanzada.
<https://ssl.rima.org/Quienes.aspx>
- Rivas. L (2015). Capítulo 6 La definición de variables o categorías de análisis. Recuperado de
https://www.edumargen.org/docs/curso43-11/unid02/complem05_02.pdf
- Singh, A. (2021) Burn Out Syndrome in Dentistry 2021 [Tesis para optar por el grado de odontólogo]
- Sue, D., Sue, S., Sue, D. W. D. (2010) Psicopatología. Editorial: Cengage Learning.
<https://es.scribd.com/document/542045181/Psicopatologia-David-Sue-9na-Edicion-2010>
- Torres, F. Irigoyen, V. Moreno, A. Ruilova, E. Casares, J. Mendoza, M. (2021) Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista virtual sociedad paraguaya de medicina interna*. Vol. 8. Núm. 1.
<https://revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209>
- Uribe Prado, J. F. (2016) Psicología del trabajo. Editorial El Manual Moderno
<https://www.facilitadores-alfa.org/wp-content/uploads/2020/11/Psicologia-del-trabajo-y-productividad.-Jesus-Felipe-Urbe-Prado.pdf>
- Varela, A. (2020) Gestión del estrés laboral. Editorial: RA-MA Editorial.

ANEXOS

Lista de Anexos

- **Documentos importantes de la investigación**

Anexo 1. Instrumento utilizado para la recolección de la información

- **Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana**

Anexo 2. Declaración Jurada

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación

Anexo 4. Carta de aprobación del TFG por parte de la Tutora

Anexo 5. Carta de aprobación del TFG por parte del/ de la Lector(a)

Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

Anexo7. Licencia y autorización del autor para publicar

Anexo 2. Declaración Jurada

Declaración Jurada

Yo, Jostin Céspedes Villegas, mayor de edad, cédula de identidad número 2-0775-0875, en condición de egresado de la carrera de Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado "Análisis del síndrome del Burnout, y los factores de este síndrome que afectan las labores cotidianas en la clínica dental "Grupo Dental Ortiz" en Alajuela, Costa Rica, en el año 2022." es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el 1 de junio del año dos mil veintidós.



Jostin Céspedes Villegas

Cédula de identidad: 2-0775-0875

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad

Alajuela, 03 de junio de 2022

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

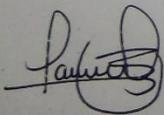
Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Gerente General y odontóloga a cargo en/de Grupo Dental Ortiz, brindo autorización para que el estudiante Jostin Céspedes Villegas, cédula de identidad 2-0775-0875 desarrolle en esta organización el trabajo de investigación titulado: "Análisis del síndrome del Burnout, y los factores de este síndrome que afectan las labores cotidianas en la clínica dental "Grupo Dental Ortiz" en Alajuela, Costa Rica, en el año 2022."

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta organización.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico llortiz.marin.com, o al teléfono 2430-6458.

Atentamente Dra. Laura Ortiz Marín.



Firma

Dra. Laura Ortiz Marín

Gerente General y odontóloga.

Grupo Dental Ortiz.



Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora

CARTA DEL TUTOR

Señores:
 Universidad Hispanoamericana
 Carrera Administración de Negocios.
 Énfasis Recursos Humanos
 Presente

El estudiante Jostin Céspedes Villegas me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Análisis del síndrome del Burnout, y los factores de este síndrome que afectan las labores cotidianas en la clínica dental “Grupo Dental Ortiz” en Alajuela, Costa Rica, en el año 2022.”** Lo anterior para obtener el grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	15 %
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	15%
	TOTAL		90%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,
 MILENA MARIA
 SOTELA RAMIREZ
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 MILENA MARIA SOTELA
 RAMIREZ (FIRMA)
 Fecha: 2022.07.18
 12:02:32 -06'00'

MBA. Milena Sotela Ramírez
Cédula identidad Número 1-573-526

Anexo 5. Carta de aprobación la Lectora

CARTA DE APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, **M.Sc. Susana Araya Zamora**, cédula de identidad 4-0140-0573, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesis para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por el estudiante **JOSTIN CÉSPEDES VILLEGAS**, titulada **“Análisis del síndrome del Burnout, y los factores de este síndrome que afectan las labores cotidianas en la clínica dental “Grupo Dental Ortiz” en Alajuela, Costa Rica, en el año 2022”**, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana una vez realizadas las correcciones requeridas.

Se extiende la presente, el día martes 23 de agosto del 2022.

Atentamente,

CARMEN SUSANA
ARAYA ZAMORA
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por CARMEN SUSANA
ARAYA ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2022.08.23
16:53:05 -06'00'

M.Sc. Susana Araya Zamora
Lectora Metodológica
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA,
LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

San José, 02 de junio de 2022.

Señoras y señores

Centro de Información Tecnológico (CENIT)

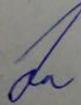
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El suscrito, Jostin Céspedes Villegas con número de identificación 2-0775-0875 autor del trabajo de graduación titulado "Análisis del síndrome del Burnout, y los factores de este síndrome que afectan las labores cotidianas en la clínica dental "Grupo Dental Ortiz" en Alajuela, Costa Rica, en el año 2022.", presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Bachillerato en administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos; si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,

Firma 

Jostin Céspedes Villegas

Cédula 2-0775-0875

ANEXO 7
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR
PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLÓGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 2022

Señores:

Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Jostin Céspedes Villegas con número de identificación 207750875 autor (a) del trabajo de graduación titulado *Análisis del síndrome del Burnout, y los factores de este síndrome que afectan las labores cotidianas en la clínica dental "Grupo Dental Ortiz" en Alajuela, Costa Rica, en el año 2022*. presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de empresas; Si, autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



Firma y Documento de identidad