



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Síndrome de Burnout y desempeño laboral en cirujanos
dentistas de la ciudad de Lima - Perú en el año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la salud

AUTORA

Lorenzzi Medina, Lorena Esdenka (orcid.org/0000-0002-0390-4027)

ASESOR:

Mag. Alayo Canales Cecilia Magali (orcid.org/0000-0003-3893-9868)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres

Que sin ellos no hubiera logrado culminar mis metas en mi vida profesional.

Mamá, gracias por haber estado a mi lado en todas las etapas de mi vida. Por tu apoyo y confianza en mis proyectos de vida.

Papá, (qepd) por el tiempo que estuviste conmigo, compartiendo tus experiencias, consejos y por tu amor incondicional.

A mi hermano, por darme las mejores vibras y deseos. Por ser mi inspiración y motivación.

Gracias.

Agradecimiento

Agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo- Maestría en Gestión de los Servicios de Salud por haberme permitido culminar con mucha satisfacción en su prestigiosa institución.

A la magister Cecilia Alayo, por habernos brindado sus conocimientos y permitirme realizar mi proyecto de tesis.

A todos mis docentes que, a lo largo de mis estudios de Maestría, aportaron sus conocimientos y sobretodo paciencia.

Índice de contenido

I. INTRODUCCIÓN

II. MARCO TEÓRICO

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipos y diseños de investigación

3.2. Variable y operacionalización

3.3. Población, muestra y muestreo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5. Procedimientos

3.6. Métodos de análisis de datos

3.7. Aspectos éticos

IV. RESULTADOS

V. DISCUSIÓN

VI. CONCLUSIONES

VII. RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXOS

Índice de contenido

Tabla 1. *Distribución de frecuencias del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 2. *Distribución de frecuencias de la dimensión cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 3. *Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización de la variable Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 4. *Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal de la variable Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 5. *Distribución de frecuencias del desempeño laboral de los cirujanos dentistas en Lima, 2021.*

Tabla 6. *Distribución de frecuencias de la dimensión logro de metas de la variable desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 7. *Distribución de frecuencias de la dimensión competencias de la variable desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 8. *Distribución de frecuencias de la dimensión rasgos de personalidad de la variable desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 9. *Grado de correlación y nivel de significancia entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 10. *Grado de correlación y nivel de significancia entre el desempeño laboral y el cansancio emocional del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 11. *Grado de correlación y nivel de significancia entre el desempeño laboral y la despersonalización del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Tabla 12. *Grado de correlación y nivel de significancia entre el desempeño laboral y la realización personal del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Índice de gráficos y figuras

Figura 2. *Gráfica de distribución de frecuencias del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Figura 3. *Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Figura 4. *Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización de la variable Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Figura 5. *Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión realización personal de la variable Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Figura 6. *Gráfica de distribución de frecuencias de desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.*

Figura 7. *Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión logro de metas de la variable desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021*

Figura 8. *Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión competencias de la variable desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021*

Figura 9. *Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión rasgos de personalidad de la variable desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021*

RESUMEN

La finalidad de la investigación se enfocó en encontrar una relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en Cirujanos Dentistas de la ciudad de Lima - Perú en el 2021.

El tipo de investigación realizado fue básica y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 63 cirujanos dentistas de la ciudad de Lima. Se consideró utilizar dos instrumentos. El Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) fue utilizado para identificar el síndrome de Burnout y un cuestionario para el desempeño laboral.

Ambos instrumentos con sus respectivos cuestionarios fueron validados por tres expertos. También se confirmó su confiabilidad obteniendo un alfa de Cronbach de 0,902 para el cuestionario de desempeño laboral y 0,701 para el cuestionario MBIHSS.

Se encontró que no existe relación entre las dos variables estudiadas ya que el p(valor) fue superior a 0,05. Sin embargo, existe relación entre las dimensiones independiente del síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización del síndrome de Burnout demostraron una correlación negativa en cambio la dimensión de realización personal demostró una correlación positiva.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout, desempeño laboral, despersonalización, agotamiento emocional, realización personal y cirujanos dentistas

ABSTRACT

The purpose of the research was focused on finding a relationship between Burnout syndrome and job performance in Dental Surgeons of the city of Lima - Peru in 2021.

The type of research carried out was basic and correlational level. The sample consisted of 63 dental surgeons from the city of Lima. Two instruments were considered. The Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) was used to identify Burnout syndrome and a questionnaire for job performance.

Both instruments with their respective questionnaires were validated by three experts. Its reliability was also confirmed by obtaining a Cronbach's alpha of 0.902 for the job performance questionnaire and 0.701 for the MBI-HSS questionnaire.

It was found that there is no relationship between the two variables studied since the p (value) was greater than 0.05. However, there is a relationship between the independent dimensions of Burnout syndrome and job performance.

The dimensions of emotional exhaustion and depersonalization of Burnout syndrome showed a negative correlation, whereas the dimension of personal fulfillment showed a positive correlation.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2019) calificó al síndrome de burnout como un peligro laboral por el estrés que afecta la salud del trabajador, así como la eficacia con el que los empleados se desenvuelven en el entorno laboral.

El síndrome de burnout se considera un problema de salud pública ya que afecta al empleador y al empleado. Por ende, se incluyó de manera oficial en la lista de enfermedades laborales y su vigencia está programada a partir del 1 de enero del 2022. (Mansilla & Favieres ,2016)

El Síndrome de Burnout muy típico en ambientes asistenciales y conocido también como síndrome de desgaste profesional, se encuentra entre las enfermedades que han aumentado significativamente durante los últimos años en el mundo y fue definido por Herbert Freudenberger, fue quien otorgó el nombre Síndrome de Burnout como enfermedad en el año 1974, por las observaciones realizadas a sus colegas en una unidad de toxicómanos, observando que los trabajadores manifestaban síntomas psicosociales, clínicos y biológicos como resultado de la insatisfacción laboral, el estrés crónico o las exigencias agobiantes. (Betancurt, et al 2012).

Actualmente el Síndrome de Burnout se asocia al estrés ante situaciones laborales como ocurre con los profesionales de salud. Investigaciones confirman que los profesionales que realizan su labor desde una perspectiva humanista son los más afectados por este síndrome (Yaya ,2018)

También, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajador de la salud presenta predisposición a sufrir estrés laboral por las condiciones del lugar de trabajo (Gómez ,2017).

A nivel mundial, se realizó un estudio del Síndrome de Burnout en Europa para medir el estrés laboral, observó que afecta a 40 millones de trabajadores, y solo el 26% de las empresas han optado por tomar medidas para reducirlo. (Gomez,2016)

En estos tiempos de la pandemia COVID 19, la prevalencia del Síndrome de Burnout ha aumentado. Según Castañeda (2020), quien hizo estudios del

síndrome de desgaste profesional (Burnout) en médicos cirujanos especialistas en México, encontró un 40.2% de prevalencia.

Por otro lado, en México se está realizando investigaciones sobre el estrés laboral en el sector salud, uno de ellos es el estudio realizado en un hospital público, donde se encontró que un 82.2% de las enfermeras presentan agotamiento emocional debido a la carga laboral y los problemas en el área de trabajo, influyendo de manera negativa sobre la vida de los pacientes (Rendon, 2020).

Realizando una revisión en países Latinoamericanos, nos encontramos con un estudio realizado en Chile sobre el síndrome de burnout, donde se demostró que los residentes y académicos asistenciales de traumatología y anestesiología presentaban cansancio emocional en un nivel elevado, despersonalización en un nivel alto y un nivel bajo de realización persona (Losada 2021).

Con respecto a Perú, según el reporte del instituto de integración (2018) el 60% de peruanos que laboran padecen cansancio mental, encontrándose predispuestos a padecer Síndrome de Burnout. Igualmente, entre las revisiones bibliográficas se encuentra Vásquez (2020), en su tesis sobre factores asociados al Síndrome de Burnout en los estudiantes de segunda especialización de estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia del Perú, donde encuentra que el agotamiento emocional alcanza un 48%, la despersonalización un 96% y la realización personal llega a un 82%. Se concluye en una relación mayor entre el Síndrome de Burnout con la realización personal y la despersonalización y en menor medida con el agotamiento emocional.

Mientras que Huarcaya (2020) en su investigación en un hospital general en Perú sobre características sociodemográficas, el Síndrome de Burnout y su influencia sobre los niveles de depresión, obtuvo un nivel leve en un 27.6%, moderado en un 13.8% y severo en un 5.5% y la prevalencia obtenida del Síndrome de Burnout llegó al 9.65%. Asimismo, se encuentra un estudio en la Micro Red Huariaca, donde se demostró el síndrome de burnout en sus trabajadores, con mayor predominancia en mujeres que en varones (Ruiz ,2020).

Otro estudio realizado en el Hospital de Ventanilla, en el que se encontró la presencia de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, junto a desgaste emocional, dando como resultado una percepción negativa frente a las funciones que realizan, provocando un bajo desempeño laboral (Abarca ,2017).

Tomando en cuenta todo lo rescatado nos interesa formular el problema general: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021? Asimismo, se formularon los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre el agotamiento y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021? y ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021?

En cuanto, la justificación teórica, los resultados buscaron contribuir con futuras investigaciones en el ámbito nacional, internacional y local por su relevancia teórica y la organización del marco teórico planteado, además de las referencias bibliográficas que se aportarán. Los cirujanos dentistas, en función a su trabajo se les demanda liderazgo, actitudes positivas y empatía con las demás personas, además de amplios conocimientos. En sus relaciones personales y profesionales, esa exigencia puede convertirse en factores estresantes que afectan el ambiente laboral y el desenvolvimiento de las relaciones interpersonales. No solo ello, la sobrecarga laboral, el padecimiento de pacientes, las reacciones de la familia y otros factores también los afectan. En cambio, el rendimiento es afectado principalmente por factores administrativos, sociales y económicos.

Asimismo, la justificación práctica facilitó el conocimiento del rendimiento de los cirujanos dentistas, también permitirá conocer debilidades o aspectos por mejorar de los colaboradores del servicio, además de impulsar virtudes y cualidades. Se podrán planificar capacitaciones específicas y talleres de mejora.

Es importante poder determinar la categoría de relación entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout. Por ejemplo, si existiera una relación, para los cirujanos dentistas que laboran en establecimientos se podrían plantear nuevos

estudios que permitirían mejorar estos aspectos y que podrían ser aplicados mediante capacitaciones o alguna otra herramienta siempre con la finalidad de entregar un servicio de nivel o calidad a los pacientes.

También la justificación metodológica pretendió aplicar se apoya en un primer instrumento validado que nos permitirán obtener resultados veraces y

luego se procederá a validar el segundo instrumento. Todos los datos obtenidos se analizarán aplicando métodos estadísticos buscando un cierto nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, además conociendo datos como prevalencia de esas variables, además de su importancia para las futuras investigaciones.

En cuanto, la justificación social considerando el síndrome de burnout, buscó

establecer cómo afecta a los cirujanos de Lima que se ven afectados por la mayor presión laboral ya sean estos provocados por factores externos e internos que se trasladan como eventos negativos hacia los pacientes, ausencias y tardanzas en ellos, disminución de la eficacia y cansancio. De lo que se trata es de alcanzar rendimientos laborales favorables, complacer las expectativas de los colaboradores, crear sentimientos positivos con un buen clima laboral, sentimientos favorables para la superación personal siempre en beneficio de la sociedad, la comunidad y las familias.

Con respecto al objetivo general, se busca determinar una relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021. En lo concerniente a los objetivos específicos, son: (1) determinar una relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021, (2) determinar la relación entre el agotamiento y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021 y (3) determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

Considerando la hipótesis general, explica si existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad

de Lima, 2021. En consideración, las hipótesis específicas son las siguientes: existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021; existe relación significativa entre el agotamiento y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021; y existe relación significativa entre la relación personal y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El síndrome de Burnout en cirujanos dentistas es importante, debido a las consecuencias en la prestación de sus servicios. Así nos apoyamos en investigaciones a nivel nacional e internacional para entregarle a nuestro estudio mayor coherencia.

En el ámbito internacional, Márquez, J.I., (2020), en Ecuador, la investigación tuvo como objetivo, la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout. La población de 68 profesionales de la salud. En los resultados se halló que el cansancio emocional fue de 27 – 54% despersonalización de 10 – 30% y realización personal de 40 – 56%. Se concluye que el síndrome de burnout es alto.

Collaguazo & Medina (2021). en Ecuador, el propósito del estudio fue identificar los factores del síndrome de Burnout. Se encontró que el cansancio emocional fue de 27 – 54%, la despersonalización de 10 – 30 % y la realización personal de 40 – 56%, todos con un nivel alto.

Merchán, Albino, Bolaños, Millán & Arias (2018) en Colombia, su trabajo titulado “Síndrome de Burnout y factores asociados en estudiantes de Medicina”. La población fue de 293 estudiantes matriculados. En los resultados se encontró que 4,3% de los estudiantes tenían el síndrome de burnout. Asimismo, se halló que el 37,9% de estudiantes de medicina tenían agotamiento emocional, despersonalización en 49,7% y realización personal un 47,8%.

Almeida, Torres & Astudillo (2019), realizaron una investigación en Ecuador sobre “Síndrome de burnout en profesionales de salud del servicio de urgencias del hospital universitario de Santander (ESEHUS)”.

En los resultados se encontró agotamiento emocional severo (78.15%) y despersonalización severa (72.61%). En sus conclusiones el síndrome de Burnout fue de 95.36%.

Castañeda, Valero & Patiño (2021), realizaron un estudio Colombia sobre

“Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región

Andina en Colombia”. En los resultados se encontró agotamiento emocional severo (78.15%), al igual que despersonalización severa (72.61%). En sus conclusiones establecieron niveles bajos del síndrome de burnout en el 35,4 % de los profesionales.

Bedoya & García (2019), en Colombia, realizaron el trabajo titulado “Síndrome burnout y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comercial Cardona hermanos”.

En los resultados se halló que la dimensión de cansancio emocional fue de 21,07%, la dimensión de despersonalización de 3,8% y la dimensión realización personal de 36,33%. Se concluyó que no hay una correlación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral.

Portero de la Cruz (2019), en España, realizó una investigación sobre el “Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias”. El resultado del estrés fue de 21,53% y el 48,94% de despersonalización. Se concluye que el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son moderados.

Rivas y Barraza (2018), realizó un estudio en México titulada “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales”. Los resultados fueron que un 34% laboran en el día y 30% de noche; mayor incidencia en el desgaste emocional con un 56%. Por otra parte, el 25.9% ejercen sus funciones en el área de Pediatría y el 19% en Neonatos. Se concluye que el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son moderados.

Gutiérrez & Arias-Herrera. (2018), realizaron un estudio en España sobre

Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. Su objetivo fue reconocer qué medida

la muerte y sufrimiento, carga de trabajo se manifiesta el Síndrome de Burnout. Los resultados indicaron que el síndrome de burnout fue percibido por un 65.1%. Se concluye que el estrés del personal contribuyó al agotamiento emocional y físico.

Sánchez, Flores, Sámano, Rodríguez & Chinchilla (2018), realizaron un estudio en México titulada “Factores relacionados a la presencia del síndrome de burnout en una muestra de enfermeras del sector salud, ciudad de México. Los resultados fueron de 17.4% en un nivel alto de agotamiento emocional. También bajos niveles de realización personal de 4.9%. En conclusiones, los factores del síndrome de Burnout, en particular el agotamiento emocional se relaciona con las condiciones de trabajo.

Hernández G. T. (2018), en México, hizo un estudio “Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo”. El objetivo fue el de establecer el grado de prevalencia del Síndrome De Burnout. Los resultados fueron agotamiento emocional en 50,7% despersonalización 10 % y realización personal un 8,0%. En sus conclusiones establecieron que el síndrome de burnout es baja.

Bresó, Pedraza & Pérez (2019), realizó una investigación en Colombia sobre el “Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta”. El objetivo fue de establecer el grado de prevalencia del Síndrome de Burnout. Los resultados fueron que el 62% presentan una situación normal, el 25,4% burnout y 11,9% estrés. En sus conclusiones el Síndrome de Burnout se encuentra en 25,4% y ansiedad en 57,63%

Ramírez, Ontaneda, & Vivanco (2019). En Ecuador hizo un estudio” Relación entre Síndrome de Burnout y la salud en enfermeras. Ciudad Quito”. El objetivo: identificar el síndrome de burnout y la relación con salud. La metodología, transversal y correlacional. Se utilizó la encuesta de MBI-HS y el Cuestionario de Salud Mental.

Participaron 142 enfermeras. Los resultados fueron agotamiento emocional de 22,5%, despersonalización de 17,6% y realización personal 27,5% En sus conclusiones en el perfil sociodemográfico en su mayoría mujeres. Resultados donde la mayoría trabaja en sector público.

Dentro del ámbito nacional, Consuelo, Carola (2018), en la ciudad de Lima. Realizó un trabajo titulado” Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú”. El objetivo: establecer la

relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral. La población fue de 1100 trabajadores asistenciales. La metodología no experimental, transversal

El instrumento usado fue la encuesta de MBI-HS. En los resultados se encontró la presencia del Síndrome Burnout en 7.8%; en la dimensión del desempeño laboral un 37,2%, en la dimensión agotamiento emocional un 9,4 %. Por último, la dimensión de despersonalización un 3,9%. En sus conclusiones señalaron que el Síndrome de Burnout es alto.

Gutiérrez, Geraldine (2018), en la ciudad de Lima, desempeñó su trabajo titulado “Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. El objetivo: precisar la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral. La población establecida fue de 160 licenciados de enfermería. La metodología correlacional, de corte transversal. El instrumento fueron dos cuestionarios tipo escala de Likert. En los resultados se encontró la presencia del Síndrome de Burnout en nivel bajo 23,7%, en la dimensión de cansancio emocional de 2, %; en la dimensión de despersonalización 6,1% y la dimensión de realización personal 61,4%. En sus conclusiones se indicó la relación del Síndrome de Burnout y desempeño laboral, donde hubo una correlación inversa negativa baja.

Rivera & Martínez, Miguel (2021) en la ciudad de Lima, presentó un trabajo titulado “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, hospital maría auxiliadora –2021”. El objetivo: establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. La población utilizada fue de 65 enfermeras. La metodología descriptiva, correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario con la escala de Likert. En los resultados se encontró la presencia del Síndrome de Burnout en un 26,2%, la dimensión de agotamiento emocional un 33,8%; en la dimensión de despersonalización se presentó en un 36,9%. Y por último la dimensión de realización personal que presenta un 35,4%. En conclusión, se determinó el síndrome de burnout era baja

Celis, Deisy (2019), en la ciudad de Trujillo, hizo un trabajo titulado” Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir”. El objetivo: determinar el

síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral. La población fue 126 profesionales asistenciales de salud. La metodología Correlacional – Explicativo, El instrumento la encuesta fue MBI-HS. En los resultados se halló que la presencia del Síndrome de Burnout fue de 52.6% en la dimensión de desempeño laboral 6.3%, En sus conclusiones determinaron la existencia del síndrome de burnout es alta.

Flores, Jose (2018), en la ciudad de Lima realizó un trabajo titulado "Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scipia en el periodo setiembre". El objetivo: determinar la prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout. La población utilizada fueron los médicos asistentes que trabajan en las cuatro áreas del servicio de emergencia. La metodología observacional de tipo analítico y de corte transversa. El instrumento la encuesta de MBI-HS. En los resultados el sexo femenino en un 28.8%, el 70% son casados, 33.90% pertenece al servicio de medicina. 70% trabaja en otro lugar, 80% no está de acuerdo con su sueldo. En sus conclusiones determinaron que la existencia del síndrome de burnout es de 37.3%,

Leon y García (2020) en la ciudad de Huancayo, efectuó un trabajo titulado

"Influencia del síndrome de burnout en la calidad de atención que brinda el profesional de salud en la micro red Huariaca, Pasco". El objetivo: determinar la influencia del síndrome de Burnout en la calidad de atención. La población utilizada fue de 60 profesionales de salud. La metodología descriptiva, correlacional. El instrumento fue la encuesta de MBI- HS.

En los resultados se encontró al Síndrome de Burnout con 83,33% en el sexo femenino, 38,33% son solteros, nombrado un 63,33%. Sus conclusiones fueron que se encuentra inclinación del personal de enfermería a presentar el síndrome de Burnout.

Quispe (2020), en la ciudad de Arequipa hizo un trabajo titulado "Factores sociodemográficos asociados al síndrome de burnout en el contexto de la pandemia covid-19 en médicos residentes del hospital III Goyeneche". El objetivo:

establecer los factores sociodemográficos asociados al Síndrome de Burnout. La población utilizada fue de 60 médicos del área clínica y quirúrgica. La metodología observacional, prospectivo, transversal. El instrumento fue la encuesta de MBI-HS traducido y validado al español. En los resultados se halló que la presencia del SB fue de 14.3%, dimensión del desempeño laboral 37,2%; en la dimensión agotamiento emocional 49,0%, la dimensión de despersonalización 28,6% y la dimensión realización personal 55,1%. En sus conclusiones determinaron que la existencia del síndrome de Burnout es baja 14.3%.

Mamani y Arias (2019) en la ciudad de Lima, hicieron su trabajo titulado “Efecto del síndrome de burnout en la satisfacción laboral”. El objetivo: ordenar las evidencias disponibles sobre el efecto del síndrome de burnout. La población utilizada fueron 50 artículos. El diseño revisión sistemática de artículos a través de las bases de datos. La técnica de análisis que se usó el sistema de Grade.

Hanco (2018), en la ciudad de Juliaca, realizó un trabajo titulado “Síndrome de burnout en cirujanos dentistas que laboran en consulta privada”. El objetivo: prevalencia del Síndrome de Burnout. La población utilizada fue de 1563 Cirujanos Dentistas. La metodología observacional, prospectivo y transversal. El instrumento encuesta. En los resultados en la dimensión de agotamiento emocional en el sexo en femenino 35%. El estado civil soltero 36.25%. En sus conclusiones la prevalencia del Síndrome de Burnout 42.5% presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout.

Delgado, Castillo, Miranda & Becerra (2018) en la ciudad de Cajamarca su trabajo titulado” Síndrome de burnout y desempeño laboral del usuario interno del servicio de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca”. El objetivo: la relación que existe entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral. La población utilizada fue de 33 usuarios internos. La metodología descriptivo correlacional. El instrumento utilizado la encuesta de MBI- HS. En la dimensión agotamiento emocional un 15 %, dimensión despersonalización 23%, dimensión autoeficacia y realización se presentan un 22%. En conclusiones existe una relación directa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral

Martínez G, J., (2021). en la ciudad de Chimbote en su trabajo titulado” Nivel del Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas del distrito de Chimbote, provincia del

Santa, departamento de Ancash. El objetivo: nivel del Síndrome de Burnout en los cirujanos dentistas. La población utilizada fue de 597 cirujanos dentistas. La metodología descriptivo, transversal y prospectivo. El instrumento la encuesta de MBI- HS. En los resultados la dimensión Síndrome de Burnout 11.7%, dimensión cansancio emocional 48.3%, dimensión despersonalización 45.1%. La conclusión fue que el nivel de Síndrome de Burnout estuvo en mayor frecuencia en el sexo masculino y en las edades de 23 a 33 años.

Salazar (2021), en la ciudad de Satipo, realizó un estudio sobre “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal del equipo de respuesta rápida. El objetivo: la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral. La población utilizada fueron 25 encuestados. La metodología investigación básica. El instrumento la encuesta de MBI- HS. En los resultados dimensión Síndrome de Burnout con 92%, dimensión de agotamiento emocional 88,0%. Mientras que la dimensión de despersonalización obtuvo un nivel muy alto de 68,0%. La dimensión realización personal un nivel 100%.

Y en la dimensión desempeño laboral obtuvo un nivel regular 64,0% y nivel alto de 36,0%. En sus conclusiones existió una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el personal del equipo de respuesta rápida.

Condezo (2020), en la ciudad de Lima, realizó un estudio sobre “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020”. Tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el síndrome de burnout y desempeño laboral. La población utilizada fueron 80 enfermería asistenciales. La metodología que se utilizó fue una investigación transversal correlacional. Los instrumentos utilizados la encuesta de MBI- HS traducido y validado. En los resultados dimensión Síndrome de Burnout presentaron un nivel bajo de 28.75%, un nivel medio 70% y nivel alto de 1.25%. La dimensión agotamiento emocional con un nivel de medio de 44.30%, nivel alto con 27.86% y nivel bajo con 27,85%. La dimensión despersonalización con un nivel bajo de 56%, nivel alto de 26% y finalmente un nivel medio con 18%. La dimensión de realización personal representado con un 43%, seguido de un nivel bajo con un 33% y finalmente un nivel alto con 25%. Y por último la dimensión presentan un nivel Eficiente representado con un 71.25%, seguido de un nivel regular con un

29%. En sus conclusiones existió una relación Las condiciones con las que labora el personal de salud tienden a producir estrés como consecuencia de diferentes factores tales como la carga laboral, turnos de trabajo que exceden más de lo normal, manejo procedimientos complejos y apoyo emocional al paciente y familiares, pueden afectar el desempeño laboral. Por ende, los profesionales de enfermería se constituyen en un colectivo de alto riesgo de desarrollar burnout.

Teófilo (2020), quien realizó un estudio en Puno titulada “Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el personal de Salud”. Su objetivo fue determinar la presencia del Síndrome de Burnout y el grado de desempeño laboral. Su metodología es de diseño no experimental, correlacional-descriptivo de corte transversal. El estudio se ha realizado con una población de 21 personas con diferentes profesiones en el área de salud. La metodología que se utilizó fue una investigación descriptivo-correlacional. Los instrumentos utilizados la encuesta de MBI- HS traducido y validado. En los resultados se obtuvo que en la dimensión de agotamiento emocional el 57,2 % de profesionales presentan un nivel bajo y los no profesionales presentan un nivel de 71,4%. En la dimensión despersonalización los profesionales presentan un nivel 42,9% y los no profesionales presentan un nivel de 28,6%. Y por último la dimensión realización, los profesionales presentan un nivel de 78,6% y los no profesionales un 28,6%. Su conclusión fue que el Síndrome de Burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto.

Yallerco (2019), realizó un estudio en Juliaca titulada “Liderazgo y Desempeño Laboral de los enfermeros que laboran en el sector Salud, Juliaca 2019”. Su objetivo principal fue determinar la relación entre los estilos de liderazgo y el rendimiento laboral en el personal de enfermería. El estudio se ha realizado con una población de 120 enfermeras con diferentes profesiones en el área de salud. La metodología que se utilizó fue una investigación de tipo básico; diseño no experimental, correlacional-descriptivo de corte transversal. Los instrumentos utilizados la encuesta de MBI- HS traducido y validado. En los resultados se obtuvo que el 25.8% el liderato transaccional y 74.2% de quienes asumen el liderato transformacional.

También que el 84.2% de enfermeras tienen un regular rendimiento laboral. En sus conclusiones no va existir relación estadísticamente significativa entre estilos de liderazgo y rendimiento laboral.

Gago (2017), en la ciudad de Huancayo, realizó un estudio en titulado “Relación entre clima laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras de un Hospital General de Huancayo”. Su objetivo fue valorar el grado del clima en la organización y Síndrome de Burnout con el fin de determinar su correlación de ambas vertientes. La metodología en la que se fundamenta es cuantitativa, descriptivo – correlacional y de diseño no experimental. El estudio se ha realizado con una población de 97 enfermeras. Los resultados la dimensión realización personal del Burnout ($r = .297$, $p = .003$). La dimensión agotamiento emocional ($r = -.155$, $p = .129$) y la dimensión despersonalización ($r = -.153$, $p = .134$). Su conclusión es una correlación representativa entre clima y Síndrome de Burnout.

Ruiz (2020), realizo un estudio en la ciudad de Pasco titulada “Influencia del Síndrome de Burnout en la calidad de atención que brinda el profesional de Salud en la Micro red Huariaca”. Con el objetivo de analizar la incidencia del Síndrome de Burnout en la eficacia de la atención prestada en tiempos de Covid 19. El estudio es cuantitativo siendo tipo descriptivo, diseño correlación con corte transversal. Los participantes fueron 60 individuos que realizan sus labores en el área de salud y que cuentan con diferentes especializaciones. Para la recogida de información, aplicaron dos cuestionarios. Los resultados demostraron la dimensión Síndrome de Burnout tiene un nivel entre alto 30% y nivel moderado 60. Mientras tanto en hombres tiene un nivel alto de 16% y nivel moderado 56%. En conclusiones un 87% refieren que el grado de SB superior influye en la eficacia de la atención reflejándose en el desempeño.

Altamirano (2019). Realizó un estudio en la ciudad de Lima sobre “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019”. El objetivo fue Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, Lima 2019. La población utilizada fueron

81 enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. La metodología que se utilizó fue una investigación descriptivo correlacional de corte transversal. Los instrumentos utilizados la encuesta de MBI- HS traducido y validado. En los resultados dimensión Síndrome de Burnout presentaron se observa que el 86.4 % de las enfermeras que formaron parte de la muestra en la investigación, considera que el Síndrome de Burnout las afecta en un nivel de 86.4 % un nivel alto; el

13.6 % nivel medio. La dimensión agotamiento emocional afecta en un nivel alto un

86.4 % y nivel medio en 13.6%. En la dimensión despersonalización se observa que el 81.5 % afecta en un nivel alto y el 18.5 % un nivel medio. En la dimensión realización personal se observó que el 81.5 % en un nivel alto y 18.5% en un nivel medio. En la dimensión desempeño laboral es de 87.7% un nivel bajo. En sus conclusiones las enfermeras consideran que el síndrome de Burnout las afecta en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en un nivel alto

Estrada, G. (2019), en la ciudad de Cusco, investigó “Prevalencia del síndrome de burnout y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria del cusco -2019” La población utilizada fueron 81 enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Su objetivo fue determinar el efecto del síndrome de burnout en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria de Cusco 2019. La metodología que se utilizó fue una investigación no probabilística por conveniencia, Los instrumentos utilizados la encuesta de MBI- HS traducido y validado. La población de estudio fue de 190 enfermeras En los resultados dimensión Síndrome de Burnout presentaron una prevalencia de 57.5%. En la dimensión desempeño laboral inadecuado con un valor de 75.8% y un 25.2% adecuado. En la dimensión agotamiento emocional nivel alto 41%, nivel medio 60% y nivel bajo 26 %. En la dimensión despersonalización tuvo un nivel alto 50%, nivel medio 63%, nivel bajo 14%. En la dimensión realización personal nivel alto 32%, nivel medio 65%, y

nivel bajo 30%. Las conclusiones fueron que existe relación inversa y moderada (Rho de Spearman = $-.787$), entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Teóricamente, el Síndrome de Burnout ha sido ampliamente estudiado principalmente por la doctora Maslach (1970) quien impulsó su estudio y entregó sus primeros resultados contribuyendo significativamente con el conocimiento de este síndrome. La investigadora definió que era un estado de notable agotamiento en los trabajadores con una condición de cinismo ante el trabajo y dudas en cuanto a la capacidad para desempeñar adecuadamente las funciones en el trabajo. A partir de aquí es como se introdujo el término burnout para relacionar el trabajo que incluye principalmente servicios humanos (Maslach, 1970 como se cita en Schaufeli, et. Al., 2009).

Como un riesgo laboral que afecta la calidad de vida de las personas e influyendo en la salud psicológica que puede llegar a poner en riesgo la vida de las personas si alguna de ellas la padece, la Organización Mundial de la Salud (2000) definió al Síndrome de Burnout como un elemento que repercute en los entornos laborales impactando en las organizaciones con una entrega deficiente del desempeño de los trabajadores. Además, indica que se incrementa el ausentismo, colocando a las organizaciones en un riesgo económico debido a una entrega o esfuerzo menor para cumplir con las metas organizacionales (OMS, 2000 como se cita en Saborío e Hidalgo, 2015).

Utilizamos el estudio de Gil Monte y Peiro (1997) para para clasificar los modelos teóricos que pueden explicar el Síndrome de Burnout.

Modelos etiológicos elaborados desde las Teorías del Intercambio Social

De acuerdo con Martínez (2010) este modelo evalúa a los trabajadores, elaborando distintas percepciones del trabajo como son: remuneración deficiente o completa; inequidad o equidad; demanda de trabajo mayor o menor. Estos factores provocan que el Síndrome de Burnout se pueda presentar.

Modelo basado en la teoría Sociocognitiva del Yo:

De acuerdo con Párraga (2005) las cogniciones de las personas influyen en el desarrollo de la sociedad y el comportamiento. Se modifica según la vivencia y

experiencia con otras personas, ocasionando reacciones de estrés, depresión y emoción.

Modelo etiológico estructural

Como respuesta al estrés laboral producto de una confusión en los roles que se dan como consecuencia de una evaluación cognitiva, se percibe el Síndrome de Burnout, así lo indica Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995). Es de considerar otros factores estresantes que también colocan su cuota de influencia: cambio de ocupación, abandono laboral e insatisfacción laboral.

Definición y conceptos de la variable Síndrome de burnout

Según Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995) "es un padecimiento crónico que involucra actitudes y sentimientos negativos hacia los individuos que elaboran que incluso afecta los roles y funciones de su trabajo como profesional; cuyo, efecto es el cansancio, producto del estrés y presión laboral influye; dado que es un cansancio físico y psicológico; ello produce serios problemas que hasta incluso puede afectar en la vida y salud del paciente". Y el desempeño laboral es relevante para conseguir los objetivos propuestos.

De acuerdo con Grebert (1982) que lo menciona "como una construcción cultural que contribuye a los expertos de ayuda; manifestar o expresar cuales son los sufrimientos y dificultades". Afectan psicológica y laboralmente; e incide en el poco interés de desarrollar y realizar sus funciones bajo presión.

Y de acuerdo con Maslach y Leiter (1997): "es un proceso interaccionista entre las características del entorno y de orden personal que cursa en forma crónica".

Dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

Despersonalización o cinismo

Según Maslach (2003), representa una respuesta negativa, manifestada mediante la falta de interés de las personas hacia las actividades laborales, que traen como consecuencia el poco interés laboral y problemas de desenvolvimiento.

Agotamiento

Según De la Gándara (1998), es “no poder dar más de sí mismo”, el cansancio es consecuencia de la presión laboral y estrés que repercute en el desenvolvimiento laboral y bajo rendimiento, trayendo como consecuencia una posible afectación en la vida y en la salud del paciente.

Realización personal

De acuerdo con Quevedo (1997), implica un sentimiento de incapacidad al trabajo, se manifiesta por una inexistente capacidad para encargarse de lograr los objetivos profesionales.

En cuanto a la variable de desempeño laboral, se considera las siguientes teorías.

Teoría Motivación -Higiene Herzberg

Según Frederick Irving Herzberg (1959), las personas manifiestan necesidades básicas que demandan ser satisfechas. Y los trabajadores que demuestran una sensación de satisfacción laboral, dentro de un clima laboral adecuado, desarrollan satisfactoriamente sus funciones con conocimientos, capacidad emocional y habilidades para trabajar.

Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland

De acuerdo con McClelland (1950), el trabajador busca satisfacer las necesidades básicas definidas por Maslow (fisiológicas, alimentación, vivienda, vestimenta, etc.), luego cumplir las necesidades de logro, poder y afiliación. El trabajador debe estar motivado para cumplir con el desenvolvimiento y responsabilidad para un mejor bienestar, desenvolvimiento laboral, competitividad, entendimiento y rendimiento.

Dimensiones del desempeño laboral:

Logro de metas

De acuerdo con Robbins y Coulter (2014), las metas corresponden a la productividad representada por servicios y bienes y los insumos que se han usado para generar esa producción. Además, considera toda la planificación definida para entregar un mejor servicio. Las organizaciones deben ofrecer oportunidades para

el desarrollo profesional y personal mejorando así sus competencias retribuyendo estos con un mejor desempeño laboral. Por ello, es importante considerar estrategias acordes con las deficiencias que se encuentran en la organización a nivel grupal e individual.

Competencias

De acuerdo con Benavides (2002) las competencias son "comportamientos y destrezas observables que se deja ver durante el ejercicio del empleo en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades de manera eficaz"; y es un mecanismo para otorgar una mayor productividad. Esto mide el desenvolvimiento de las tareas, conocimientos para poder emprender sus labores y habilidades

Rasgos de personalidad

Y para Myers (2011) los rasgos de personalidad indican "nuestra naturaleza psicológica individual, es como una identidad personal", reflejado en la conducta que tenemos, adaptación ante los problemas, capacidad emocional, habilidades y conocimientos para emprender labores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

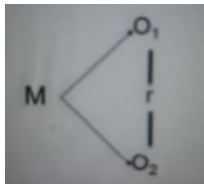
Tipo de investigación: Básica

Diseño de investigación:

- **Diseño no experimental:** descriptivo, correlacional. Para los fines de la investigación el estudio es correlacional, donde se trata de encontrar una relación entre 2 variables, conceptos, categorías o fenómenos en un contexto específico, además de permitir considerar cierto grado de predicción (Hernández Sampieri 2018).

Figura1.

Diagrama correlacional.



M = Cirujanos dentistas en Lima.

O 1= Variable 1. Síndrome de Burnout.

O 2= Variable 2. Desempeño laboral. r = Relación entre las variables observaciones o mediciones del conjunto de datos.

En la figura 1 se presenta un esquema inicial del diseño del presente estudio.

3.2. Variables y operacionalización:

La variable Síndrome de Burnout es independiente y cualitativa. Su definición conceptual Maslach y Jackson (1981) El Síndrome es la consecuencia de factor de estrés emocional e interpersonal crónicos en el área laboral que depende de tres dimensiones cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal cuando se encuentre baja o disminuida, y es muy frecuente que suceda en trabajadores que trabajan en contacto directo con las personas o pacientes. (p.99) Definición operacional El Síndrome de Burnout será

calculado con un instrumento que comprende 22 preguntas, conteniendo las siguientes dimensiones: Cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Con respecto a la variable de desempeño, es independiente y cualitativa

- **Definición conceptual:** Campbell et al. (1990), citado por Salgado y Cabal (2011) definieron al desempeño laboral como cualquier conducta del conocimiento, 28 psicológico, motora e interpersonal controlado por la persona, que se gradúa en términos de habilidad y que son importante para los objetivos de la organización. (p. 76)

- **Definición operacional:** El desempeño laboral será medido con un instrumento conformado por 28 preguntas, teniendo estas dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional

- **Indicadores:** En la variable Síndrome de Burnout, en la dimensión agotamiento emocional, los indicadores fueron de sentimientos, empatía, pensamientos (impotencia o desesperanza) e interrelaciones con el ambiente laboral. También la dimensión de despersonalización, donde los indicadores fueron deshumanización, respuestas negativas, absentismo laboral, actitudes emocionales frías y despectivas. Se encontró la dimensión de realización personal los indicadores eran desempeño personal, baja autoestima, evitación de relaciones y capacidad laboral. En la variable desempeño laboral, en la dimensión logro de metas, competencias y rasgos de personalidad, el indicador fue cuestionario de desempeño laboral.

- **Escala de medición:** Escalas Nominales El enfoque seleccionado para la investigación será cuantitativa, se pretende una recolectar y analizar datos y dar respuesta a preguntas que permitirán probar las hipótesis planteadas. Este enfoque se apoya en la medición numérica, en los conteos y en la estadística, y a partir de su exactitud encontrar patrones poblacionales que nos permitan comprender el comportamiento de la población. Se fundamenta en esquemas deductivos y lógicos, además de ser reduccionista y busca generalizar

resultados a partir de las muestras representativas (VegaMalagón et al., 2014).

29

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población de la presente investigación la formarán todos los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima que se encuentran en contacto directo con los pacientes, siendo el total de 63 cirujanos dentistas.

- **Criterios de inclusión:** Cirujanos dentistas de instituciones públicas y privadas.

- **Criterios de exclusión:** Colegiatura y ciudad.

Muestra: Se considera una representativa de 63 cirujanos dentistas pertenecientes a la población definida y que laboran en instituciones públicas y privadas.

Muestreo: El muestreo utilizado fue no probabilístico y por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: El instrumento usado fue el cuestionario con escala de Likert a través del formulario de google form. Se basó específicamente en diferentes ítems, estos fueron mencionados de manera afirmativa, donde la persona indaga su elección en cualquiera de las escalas asignadas. El cuestionario es definido como el conjunto de preguntas respecto de las variables a determinar (Bourke, Kirby & Doran, 2016).

3.5. Procedimientos: La unidad de análisis serán todos los cirujanos dentistas colegiados en el Colegio Odontológico de la ciudad de Lima, durante el año 2021, a través del formulario google form. Esta investigación utilizará la encuesta como herramienta técnica y a través de la información que se obtenga de ésta permitirá su análisis e interpretación mediante el método científico (Hernández Sampieri y Torres, 2018). Sireci y Padilla (2014) indican que el proceso de validación permitirá documentar evidencias de que las evaluaciones realizadas mediante las pruebas y cuestionarios cumplirán adecuadamente con los objetivos para los que fueron elaborados. Los instrumentos permiten asegurar que las mediciones

de las variables serán coherentes y buscarán los objetivos planteados (Sampieri,2019). El proceso de validación también permitirá garantizar el cuestionario a través de expertos para 30 asegurar la inexistencia de sesgos de medición y que los objetivos del estudio estarán acorde a los datos obtenidos (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2018). Se utilizará el juicio de expertos para el proceso de validación considerando 3 jueces. Se podrá así mesurar las preguntas determinando de esta manera el criterio en el cual se basará la encuesta. Para lo anterior se considerará que los instrumentos sean claros, objetivos, actuales, suficientes, intencionales, consistentes, coherentes, metodológicos y pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos: La confiabilidad mínima necesaria para los instrumentos de investigación es 0.7 de acuerdo con el Alpha de Cronbach. Y será establecida la fiabilidad a partir de una prueba piloto con 30 cirujanos dentistas de la ciudad de Lima. Todo este proceso será realizado para los dos instrumentos desarrollados correspondientes a las variables Síndrome de Burnout y desempeño laboral. La determinación de la confiabilidad de los instrumentos se realizará por medio de pruebas de fiabilidad mediante el cálculo del Alpha de Cronbach. Para que el cuestionario no contenga sesgos de interpretación y los datos tengan características similares, se realiza esta verificación. A partir de esta comprobación se podrá garantizar que los objetivos definidos para la investigación y las pruebas planificadas para probar las hipótesis tendrán el sentido que se está buscando (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2018). Se realizará un estudio de tesis y artículos científicos que deberán estar relacionados a las variables del estudio y esta información nos servirá como base referencial de antecedentes. Además, se realizará una búsqueda teórica para encontrar fundamentos que nos permitirán definir y comprender el problema. Para realizar la encuesta se realizará una solicitud dirigida al Decano del Colegio Odontológico de Lima con la finalidad que podamos aprovechar su base de datos de cirujanos dentistas. Luego enviaremos a sus correos electrónicos los 2 instrumentos mediante cuestionarios realizados en Google Forms y tomando muy en consideración la protección de datos personales mediante el compromiso de confidencialidad. Con los resultados obtenidos se creará bases de datos en hojas de cálculo o similar para realizar el análisis estadístico mediante el programa

SPSS de IBM en su versión 26 o similar que ayude al propósito. 31 Para conseguir calcular la correlación de las variables estudiadas, se realizará un análisis de datos aplicando la técnica de estadística descriptiva. Con ello podremos determinar los datos a nivel de cada variable y sus dimensiones, pudiendo describir la frecuencia y porcentajes. Como segundo proceso se realizará el análisis de normalidad de los datos apoyándonos en la prueba de Kolmogov-Smirnov al ser una muestra mayor a 50, y esto nos permitirá debido a su valor estadístico (nivel de significancia p)

3.7. Aspectos éticos:

Se transparentó la información a los participantes, con respeto a la privacidad de sus datos que entregaron. A su vez decidieron libremente participar en la investigación. De igual forma, en este estudio se aplicó la no-maleficencia, no se perjudica ni daña a la población al ser de tipo descriptivo además no se publicó la información de las personas. Cada cirujano dentista podrá participar sin distinción alguna ya sea por aspectos raciales, sexo y opciones sexuales, condición social, religión o alguno otra característica, aplicando así justicia en el estudio.

IV. RESULTADOS

Todos los resultados han sido calculados por medio del programa SPSS en su versión 28.0.1.0 (142).

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Desempeño laboral

Tabla 1

Distribución de frecuencias del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Medio (52-80)	63	100.0	100.0	100.0

Nota. La tabla muestra los niveles presentados del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

Fuente. Instrumento de recolección de datos.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la dimensión cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo (9-20)	33	52.4	52.4	52.4
	Medio (21-32)	26	41.3	41.3	93.7
	Alto (33-45)	4	6.3	6.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los niveles presentados de la dimensión cansancio emocional de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

Fuente. Instrumento de recolección de datos.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización de la variable Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo (5-11)	58	92.1	92.1	92.1
	Medio (12-18)	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los niveles presentados de la dimensión despersonalización de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

Fuente. Instrumento de recolección de datos.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal de la variable Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Medio (19-29)	4	6.3	6.3	6.3
	Alto (30-40)	59	93.7	93.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los niveles presentados de la dimensión realización personal de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

Fuente. Instrumento de recolección de datos.

Tabla 5

Distribución de frecuencias del desempeño laboral de los cirujanos dentistas en Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Medio (50-80)	23	36.5	36.5	36.5
	Alto (81-110)	40	63.5	63.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los niveles presentados de desempeño laboral de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

Fuente. Instrumento de recolección de datos.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión logro de metas de la variable desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	Medio (17-26)	4	6.3	6.3	6.3
	Alto (27-35)	59	93.7	93.7	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los niveles presentados de la dimensión logro de metas de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

Fuente. Instrumento de recolección de datos.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la dimensión competencias de la variable desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Medio (17-26)	8	12.7	12.7	12.7
	Alto (27-35)	55	87.3	87.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Nota. La tabla muestra los niveles presentados de la dimensión competencias de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

Fuente. Instrumento de recolección de datos.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensión rasgos de personalidad de la variable desempeño laboral de los cirujanos dentistas de Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Alto (19-20)	63	100.0	100.0	100.0

Nota. La tabla muestra los niveles presentados de la dimensión rasgos de personalidad de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.

Fuente. Instrumento de recolección de datos.

Tabla

Grado de correlación y nivel de significancia entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021

			Desempeño Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.161
		Sig. (bilateral)		.209
		N	63	63
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-.161	1.000
		Sig.(bilateral)	.209	.
		N	63	63

El análisis realizado encontró el p (valor) en 0,209 mayor a 0,05 y se determina que no hay significancia, la correlación es inversa baja con un valor de -0.161. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Es decir no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima,2021.

4.2.2 Desempeño laboral y dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout

Ho: No existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas en la ciudad de Lima, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas en la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 38

Grado de correlación y nivel de significancia entre el desempeño laboral y el cansancio emocional del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021

			Desempeño Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman .398**	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-
		Sig. (bilateral)		.001
		N	63	63
Emocional-SB	Dim.Cansancio Sig.(bilateral)	Coeficiente de correlación	-.398**	1.000
		Sig.(bilateral)	.	
		N	63	63

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

El análisis realizado encontró el p(valor) en 0,001 menor a 0,05. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación significativa entre el desempeño laboral y el cansancio emocional en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021. Tiene una correlación negativa de -0,398 de Spearman. Lo que indica que a mayor cansancio emocional menor desempeño laboral.

4.2.3 Desempeño laboral y dimensión despersonalización del síndrome de Burnout

Ho: No existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas en la ciudad de Lima, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas en la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significancia entre el desempeño laboral y la despersionalización del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021

			Desempeño Laboral	Dim. Despersonalización -SB
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.283*
.025		Sig. (bilateral)		
63		N	63	
	Dim. Despersonalización- SB	Coeficiente de correlación	-.283*	1.000
		Sig.(bilateral)	.025	
		N	63	63

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

El análisis realizado encontró el p(valor) en 0,025 menor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación significativa entre el desempeño laboral y la despersionalización en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021. Tiene una correlación negativa de -0.283 de Spearman. Lo que indica que a mayor despersionalización menor desempeño laboral.

4.2.4 Desempeño laboral y dimensión realización personal del síndrome de Burnout

Ho: No existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas en la ciudad de Lima, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas en la ciudad de Lima, 2021.

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significancia entre el desempeño laboral y la realización personal del Síndrome de Burnout de los cirujanos dentistas de Lima, 2021

			Desempeño Laboral	Dim. Realización Personal-SB
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-
.529**		Sig. (bilateral)		
<.001		N	63	
63				
	Dim. Realización personal	Coefficiente de correlación	.529**	1.000
SB		Sig.(bilateral)	<.001	
		N	63	63

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

El análisis realizado encontró el p(valor) menor a 0.001 que es inferior a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación significativa entre el desempeño laboral y la realización personal en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021. Tiene una correlación positiva de 0,529 de Spearman. Lo que indica que a mayor realización personal mayor desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

El Síndrome de Burnout se define como un proceso que se inicia con una sobredemanda emocional que se inicia con el agotamiento de la persona, que implica alejarse de su entorno, también muestra actitudes negativas en relación a las personas que atiende, así como una baja realización profesional y desconfianza de su profesionalismo. (Rionda y Mares, 2012, p.44).

El desempeño laboral se comprende como cualquier conducta del conocimiento, interpersonal, motora y psicológico, controlado por la persona para los objetivos de la organización. (Salgado y Cabal, 2011, p 76).

En esta investigación se ha realizado el análisis estadístico de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional entre el Síndrome de burnout y desempeño laboral en Cirujanos Dentistas de la ciudad de Lima - Perú en el 2021.

En cuanto, a la hipótesis general, no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, y los resultados obtenidos fueron $p(\text{valor})$ 0,209 y el r de -0.161 . Por otro lado, en las investigaciones realizadas se encontró relación las variables desempeño laboral y el síndrome de Burnout. En el caso de la investigación de Consuelo (2018) obtuvo una relación débil e inversa con un $p(\text{valor})$ de 0,001 y rho de Spearman negativo de $-0,228$. En esta investigación se encontró que entre los motivos que incidían en la presencia del síndrome de Burnout era el clima laboral afectado por la falta de personal asistencial, el trato de los pacientes y su demanda de la atención hacia el personal asistencial.

En otra investigación realizada en Cajamarca en Perú, Delgado et al. (2019) concluye que no existe relación significativa entre las variables estudiadas obteniendo un $p(\text{valor})$ de 0,542 y rho de Spearman de 0,0072. En la investigación el personal estudiado hizo referencia a que el cansancio emocional se manifiesta por la necesidad de mejor sueldo o insatisfacción por el percibido.

En otra investigación de Celis (2020) se encuentra que existe relación entre las variables estudiadas en una muestra de profesionales asistenciales del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir de Trujillo, donde obtuvo un p(valor) de 0,000 donde recomiendan realizar evaluaciones periódicas anuales y capacitaciones para aprender a superar las dificultades que se producen producto del síndrome de Burnout debido a su efecto en el desempeño laboral.

En otra localidad del Perú, Ica, la investigación de Rivera y Martínez (2021) encontró relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral con un p(valor) de 0,0 y una rho de Spearman negativo de -0,663, donde un 26.15% presenta síndrome de Burnout.

También tenemos la investigación de Abarca (2017) donde el Rho de Spearman es de - 0.520 y el valor de probabilidad es ($p = 0.003$), obteniendo una relación inversa entre el síndrome burnout y el desempeño laboral. Los motivos fueron que los jefes no proponían capacitaciones al personal, la inadecuada infraestructura, falta de personal, remuneración económica.

Mientras que Altamirano (2019), el Rho de Spearman = -0.787, donde existe una relación inversa y moderada entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral., que nos muestra un nivel alto 70 (86,4%) de síndrome de Burnout. En relación a las dimensiones; el desempeño laboral, se observa un nivel bajo 71 (87, 7%).la despersonalización, con un nivel alto 66 (81,5%); la realización personal, nivel alto 66 (81,5%) y el agotamiento emocional en nivel alto 70 (86,4%).

Condezo (2021) en que el Rho de Spearman = 0,271, con correlación positiva media entre el SB y la variable desempeño laboral de las enfermeras de la UCI Neonatal y Pediátrica del INSN-SB 2020, donde existe mayor probabilidad de desarrollar el SB al presentar mayor desempeño laboral. Frente a cada una de las dimensiones, se encontró entre despersonalización y desempeño laboral una correlación positiva débil ($r= 0, 084$ y $p=0.457$), igualmente se demostró entre realización personal y desempeño laboral una correlación positiva débil ($r= 0, 017$ y $p=0.878$) y por último se encontró entre desempeño laboral y agotamiento emocional, una correlación positiva media, con un nivel de significancia ($r= 0,192$ y $p=0,088$), en las enfermeras de la UCI Neonatal y Pediátrica del INSN-SB, 2020.

En tanto Altamirano (2021), existe relación inversa y moderada, con Rho de Spearman = -0.787 , entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Nos demuestra un nivel alto 70 (86,4%) de síndrome de Burnout. En cuanto a las dimensiones; El desempeño laboral presenta un nivel bajo de 71 (87,7%); despersonalización, nivel alto 66 (81,5%); realización personal, nivel alto 66 (81,5%) y agotamiento emocional un nivel alto 70 (86,4%).

Teófilo (2020), donde correlación positiva débil Rho de Spearman = $0,063$ que representa una correlación positiva débil, con un nivel de significancia $p=0,786$. Por lo tanto se rechaza la H_0 , a mejor desempeño laboral ante una presión y exigencia laboral condiciona acrecienta la probabilidad de desarrollar el SB, también se evidencia que los acontecimientos que estamos viviendo a nivel mundial están influenciando en nuestros niveles de SB evidenciado por el aumento de intensidad

Rendon (2020), donde se examina una significancia estadística de $p = 0,013$ entre agotamiento emocional y carga de trabajo en el personal de enfermería. Por lo tanto, podemos, no existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral en enfermeras que laboran en la UCI neonatal y pediátrica del INSNSB 2020

En cuanto a la hipótesis específica 1, existe relación débil e inversa ($r=-0.283$) entre el Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas ciudad de Lima, lo que se entiende por una alta despersonalización hay un mal desempeño laboral en los cirujanos dentistas de Lima, presentan nivel de despersonalización de 92,1% bajo y 7.9% medio, esto se da por falta de personal y sobrecarga laboral. También tiene como resultado del desempeño laboral un 63.5 alto y 36.5% medio.

En cuanto a la relación entre el desempeño laboral y la dimensión despersonalización se encontró un $p(\text{valor})$ de $0,025$ y un rho de Spearman negativo de $-0,283$, lo que indica que existe relación entre las variables y una correlación negativa débil. En la investigación de Consuelo (2018) encontró también que existe relación entre el desempeño laboral y la despersonalización con un $p(\text{valor})$ de $0,0$ y un rho de Spearman negativo de $-0,420$ que indica una correlación negativa media. Principalmente encuentra que esta situación se debe

a la sobrecarga laboral causado por la falta de personal y se suma los reclamos de los pacientes quienes critican las deficiencias del personal. Además, se manifiesta la despersonalización en 26% considerando los niveles medio y alto.

En cuanto a la hipótesis específica 2, existe relación débil e inversa ($r = -0,398$) entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, que podría explicarse porque a un alto cansancio emocional hay un mal desempeño laboral, presentan nivel de cansancio emocional de 52,4% bajo y 41,3% medio, esto se da por falta de personal y sobrecarga laboral. También tiene como resultado del desempeño laboral un 63.5 alto y 36.5% medio. Los encuestados indicaron sobrecarga laboral, disconformidad del puesto de trabajo y la rutina diaria con los pacientes, presentaban frustración laboral.

La investigación de Consuelo (2018) coincide con el presente trabajo y encontró un $p(\text{valor}) 0,00$, lo que significa que existe relación entre las variables desempeño laboral y el cansancio emocional. Asimismo, existe una correlación débil e inversa ($r = -0,394$) entre el Síndrome de Burnout. Se evidenció que influía en esta relación la sobrecarga laboral y el inconformismo producto de la frustración laboral.

En tanto a la hipótesis específica 3, existe relación positiva media ($r = 0,529$) entre la relación personal y el desempeño laboral en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima.

La investigación de Gutierrez (2019) realizada en el Instituto Nacional de Salud del Niño obtuvo que existe relación entre las variables con un $p(\text{valor})$ de 0,046 y una correlación positiva débil de 0,221 del rho Spearman. Hacen mención de la importancia de la motivación y realización personal para un mejor desempeño.

Por lo tanto, en el presente trabajo de investigación podemos evaluar la existencia del Síndrome de Burnout y que su relación con el desempeño laboral del en cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, el síndrome de burnout es un nivel medio en la mayoría de los cirujanos dentistas encuestados, a ello se estima que el desempeño laboral alcanzó niveles regulares en la mayor parte de cirujanos dentistas, el presente trabajo proporciona información y sugerencias de las

recomendaciones para que sean adaptadas por cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, igualmente sea el inicio de futuras investigaciones sobre el mismo tema y que se pueda desempeñar comparaciones de los resultados para poder analizar las mejoras que se obtengan luego de aplicadas las recomendaciones.

VI. CONCLUSIÓN

- 1) No existe relación significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout durante la pandemia Covid 19 y se obtuvieron los siguientes datos: p(valor) 0,209 y el rho de Spearman de -0.161.
- 2) Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión cansancio emocional con un p(valor) de 0.001 y un rho de Spearman de -0.398 que indica una correlación negativa media.
- 3) Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión despersonalización con un p(valor) de 0,025 y un rho de Spearman negativo de -0,283 que indica una correlación negativa débil.
- 4) Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión realización personal con un p(valor) de 0,0 y una correlación positiva media obtenida mediante un rho de Spearman de 0,529.

VII. RECOMENDACIÓN

1) Debido a que este es un fenómeno que puede repercutir en el desempeño laboral se recomienda que se realicen evaluaciones de mínimo una vez al año para determinar la afectación en los profesionales odontólogos y también conocer las dimensiones que puedan estar afectando los resultados de los profesionales odontólogos.

2) Desarrollar capacitaciones que permitan tomar consciencia sobre las dimensiones específicas del síndrome de Burnout y la manera de superar sus efectos. Una recomendación general para disminuir el efecto del cansancio emocional sobre el desempeño laboral es mejorar la infraestructura de trabajo, la limpieza y otros que sobrecargan al personal odontológico.

3) Establecer un sistema de incentivos y trabajo en equipo que permita mejorar la motivación, clima laboral consiguiendo así mejorar el desempeño laboral.

4) Liberar el estrés mediante actividades de recreación, relajamiento, camarería y otros que permitan distender los ambientes laborales y se consiga que el personal cumpla con sus metas. Para esto se sugiere un programa anual de actividades.

Referencias

Abarca, P, J. (2017). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla, Lima – 2017. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/14338>

Aguilar, C. M., Luna, C. J., Tovar, V, A., & Blancarte, F.E (2020). Síndrome de burnout. Biodesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México. *Revista Scielo*,32,1-24
<https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1308>.

Altamirano, O, K. (2019). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019. (tesis de profesional). Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60632>

Almeida, E, A., Torres, D., & Astudillo, D. (2019). Síndrome de burnout en profesionales de salud del servicio de urgencias del hospital universitario de Santander (ESEHUS). *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 19 (29),78 – 89.

https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/36

[9](#)

[9/2095](#)

Antunes, C., Tavares, K., Katz, M., Domingos., T., Carvalho., A. Moriyama, T., Merzel, A., Rolim, L., Serpa, S. (2020). Burnout syndrome and engagement among critical care providers: a cross-sectional study. *Revista Brasileira*.32 (3), 381-390.
<file:///C:/Users/loren/Downloads/0103-507X-rbti-32-03-0381-en.pdf>

Bedoya, M.D., & García, S.M. (2019). Síndrome burnout y su relación en el desempeño laboral de los Colaboradores de la empresa comercial Cardona hermanos (Tesis de Especialización en gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo). Corporación Universitaria Minuto de Dios.

<https://1library.co/document/z3d3xj9y-sindrome-burnout-relacion-desempenolaboral-colaboradores-comercial-cardona.html>

Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M. C., Salazar, S., ... & Trespacios, E. M. V. (2012). Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud. *Revista CES Salud Pública*, 3(2), 184-192.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4163383>

Bresó, E. E., Pedraza, A. L., & Pérez, C.K. (2019). Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta. *Revista Duazary* 16(2), 259–269.

<https://doi.org/10.21676/2389783X.2958>

Castañeda, E. García. (2020). Síndrome de Desgaste profesional (Burnout) en médicos cirujanos especialistas: prevalencia y factores de riesgo. *Academia de cirugía y cirujanos*. 88(3) ,354-360.

scielo.org.mx/pdf/cicr/v88n3/2444-054X-cir-88-3-354.pdf

Celis, B.D. (2020). Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir,2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44545>

Collaguazo, C. G., & Medina, C. E. (2021). Identificación de los principales factores determinantes del síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del centro integrado de servicios Doral CNT EP del Distrito Metropolitano de Quito. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/24287/1/UCE-FCE->

[COLLAGUAZO%20GEOVANNA-MEDINA%20ERIKA.pdf](#)

Condezo, M. G. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58238/Condezo_MG E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Consuelo, G.C. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16088>

Delgado, C.V., Castillo, D. C., Delgado, V. G., Miranda, V. E & Becerra, M. L. (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral del usuario interno del servicio de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca. *Publish Yea*. 17(1),49-61.

<file:///C:/Users/loren/Downloads/55-Texto%20del%20art%C3%ADculo-238-1-10-20200219.pdf>

Estrada G. (2019). Prevalencia del Síndrome de Burnout y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria del Cusco. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60632>

Flores, S.J. (2017). Prevalencia y factores asociados al síndrome de burnout en médicos asistentes del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Sccpa en el periodo setiembre – noviembre 2017. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60632>

Gago, K. A. R., Martínez, I. K. Alegre, A.A. (2017). Relación entre clima laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras de un Hospital General de Huancayo-Perú.

Revista de Universidad San Ignacio de la Loyola Latinoamérica de ciencia y psicología,9(4), 1-15.

file:///C:/Users/EliSebas/Desktop/PSIENCIA_Revista-Latinoamericana-de-CienciaPsicologica_9-4_Gago-et-al.pdf peru.2250-5504

Gómez, I. (2017). Factores asociados al síndrome de Burnout en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Universidad María Auxiliadora – UMA, Perú. (Tesis de maestría). Universidad María Auxiliadora.

<https://hdl.handle.net/20.500.12970/148>

Gutierrez, G. (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34706/Gutierrez_VGR.pdf?sequence=1

Gutierrez, B. y Arias, Herrera. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Revista de Enfermería universitaria* 15(1), 30-44.

<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>.

Hanco, H. (2018). Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la provincia de San Román - Juliaca, 2018. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7186/Hanco_Hanco_Reyneri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández G. T. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. *Revista Scielo*, 15(2),161-172. <http://www.scielo.org.mx/pdf/asd/v15n2/1870-5472-asd-15-02-161-en.pdf>

Huracaya, J. & Calle, R. (2021). Influencia del Síndrome de Burnout y características sociodemográficas en los niveles de depresión de médicos residentes de un hospital general. *Revista de Educación Médica*.22.142-146. [10.1016/j.edumed.2020.01.006](https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.01.006)

León, G. & García, C. (2020). Influencia del síndrome de burnout en la calidad de atención que brinda el profesional de salud en la micro red Huariaca, Pasco". (Tesis de maestría). Universidad Peruana del Centro.

[1fbf554c-1737-4498-9437-82e6fae7ca50.pdf \(upecen.edu.pe\)](https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/11362/11362/1/1fbf554c-1737-4498-9437-82e6fae7ca50.pdf)

Losada, H., Astudillo, P., Fernández, S., & Jara, J. (2020). Prevalencia de síndrome de burnout en anestesiología y cirugía ortopédica en un centro en Chile. *Revista Cirugia*.73 (5).547-555. <http://dx.doi.org/10.35687/s2452-45492021005793>

Mamani, M. & Arias, R. (2019). Efecto del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral. (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3071/TRABAJO%20>

[ACAD%C3%89MICO%20Arias%20Amelia%20%20Mamani%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3071/TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO%20Arias%20Amelia%20%20Mamani%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez G, J., (2021). Nivel del Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas del distrito de Chimbote. (Tesis de maestría). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60632>

Márquez J.I., (2020). Investigación Desempeño laboral y su relación con el Síndrome Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos. (Tesis de maestría).

Universidad católica de Santiago de Guayaquil.

Disponible: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15060>

Merchán, G., Albino M, A., Bolaños, L, A., Millán, N., & Arias, P, A. (2018). Síndrome de Burnout y factores asociados en estudiantes de Medicina. *Educación Médica Superior*, 32(3), 172-180.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000300014&lng=es&nrm=iso

Portero de la Cruz, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>

Quispe, L. (2020). Factores sociodemográficos asociados al síndrome de Burnout en el contexto de la pandemia covid-19 en médicos residentes del hospital III Goyeneche de Arequipa 2020. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11348/MCqulejg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, Z.M., Ontaneda, A.M., & Vivanco V.M., (2019). Relación entre Síndrome de Burnout y la salud en enfermeras. Ciudad Quito. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(3), 1-15-

Rivas, E., & Barraza-Macías, A. (2018). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. *Revista Enfermería universitaria*, 15(2), 136-146.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632018000200136

Rendon, M.M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Revista Scielo* 19(59), 493-506.

<https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>

Rivera, E.D., & Martínez, A.M. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral del Personal de enfermería, hospital maría auxiliadora 2021. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Ica.

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1068/3/Miguel%20%C3%81ngel%20Mart%C3%ADnez%20Albornoz.pdf>

Ruiz, C. Y. (2020). Influencia del síndrome de burnout en la calidad de atención que brinda el profesional de salud en la micro red Huariaca, Pasco 2020. (Tesis de optar el título profesional). Universidad Peruana del Centro.

<http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/217>

Salazar, V. L. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020 (Tesis de maestría). Corporación César Vallejo.

<https://doi.org/20.500.12692/57451>

Sánchez, J.B., Flores, R. M., Sámano, R., Rodríguez. A., & Chinchilla O, D.

(2018). Factores relacionados a la presencia del síndrome de burnout en una muestra de enfermeras del sector salud, ciudad de México. *Revista Salud Pública y Nutrición*. 17 (3). 1-8.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2018/spn183a.pdf>

Teófilo, L. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud, Universidad Nacional del Antillano de Puno, Perú. *Revista Innova Educación* 2 (4), 543-544.

Núfile:///C:/Users/Public/Desktop/Descargas/Documentos/90Texto%20del%20artículo-428-1-10-20201006.pdf

Vásquez. (2020). Factores asociados y síndrome de burnout en los estudiantes de segunda especialización de la facultad de estomatología de la universidad peruana Cayetano Heredia. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/8367>

Yallerco, Q.L. (2019) Liderazgo y Desempeño Laboral de los enfermeros que laboran en el sector salud, Juliaca 2019. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*13(1),32-36.

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1343/1684

Yaya, V., Jurado, L., & Serrano, E. (2018). Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto de una clínica privada de Lima, 2017. (Tesis de maestría). Universidad peruana Unión.

ANEXOS

ANEXO 1: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LORENZZI MEDINA LORENA ESDENKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LA CIUDAD DE LIMA-PERU EN EL AÑO 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LORENA ESDENKA LORENZZI MEDINA DNI: 10470520 ORCID 0000-0002-0390-4027	Firmado digitalmente por: LLORENZZI el 16-01-2022 11:14:03

Código documento Trilce: TRI - 0275613

ANEXO 2: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALAYO CANALES CECILIA MAGALI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LA CIUDAD DE LIMA-PERU EN EL AÑO 2021", cuyo autor es LORENZZI MEDINA LORENA ESDENKA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALAYO CANALES CECILIA MAGALI DNI: 40237547 ORCID 0000-0003-3893-9868	Firmado digitalmente por: CALAYO el 16-01-2022 00:21:49

Código documento Trilce: TRI - 0275614



ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable: Prevalencia del Síndrome de Burnout

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Sentimientos Empatía Pensamiento (impotencia o desesperanza) Interrelaciones en el ambiente laboral	2,3,,6,8,13,14,16, 20	≥27 : alto nivel 17-26 : intermedio ≤16 : nivel de Burnout bajo o muy bajo
DESPERSONALIZACIÓN	Deshumanización Respuestas negativas Absentismo laboral Actitudes emocionales frías. Despectiva	5, 10,11, 15,22.	≥13 : nivel alto 7-12 : nivel medio ≤6: bajo nivel de despersonalización.
REALIZACIÓN PERSONAL	Desempeño personal Baja autoestima Evitación de Relaciones personales Capacidad laboral	4, 7, 9,12,17,18,19, 21	≥39 : alta sensación de logro 32-38 : intermedia 0-31 baja realización

Variable: Desempeño laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
LOGROS DE METAS	Cuestionario de Desempeño Laboral	1,2,3,4,5,6,7	Deficiente: 20-71 Regular:72-80 Eficiente: 81100
COMPETENCIAS	Cuestionario de Desempeño Laboral	8,9,10,11,12,13,14	Deficiente: 20-71 Regular:72-80 Eficiente: 81100
RASGOS PERSONALIDAD	DE Cuestionario de Desempeño Laboral	15,16,17,18,19	Deficiente: 2071 Regular:72-80 Eficiente: 81100

ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SÍNDROME DE BURNOUT

N. º	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
0 1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
0 2	Me siento cansado al final de la jornada diaria de trabajo					
0 3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar					
0 4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes					
0 5	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
0 6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo					
0 7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes					
0 8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
0 9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas					

10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión								
11	Me preocupa el hecho que este trabajo me endurezca emocionalmente								
12	Me siento muy activo								
13	Me siento frustrado con mi trabajo								
14	Creo que estoy trabajando demasiado								
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes								
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés								
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes								
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis								

	pacientes								
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión								

20	Me siento acabado								
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma								
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas								

DESEMPEÑO LABORAL

LOGRO DE METAS		1	2	3	4	5
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad.					
2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio odontológico					
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la organización.					
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis					

	labores.					
--	----------	--	--	--	--	--

5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores					
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio					

COMPETENCIAS		1	2	3	4	5
8	El cargo que ejerzo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.					
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.					
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin dirección y propongo soluciones útiles para el servicio					
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante capacitaciones.					
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio					

13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.					
RASGOS DE PERSONALIDAD		1	2	3	4	5
15	Colaboro amablemente en el servicio con mis compañeros de trabajo.					
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros mejoran los resultados del servicio.					
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los compañeros de trabajo.					

18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.					
19	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.					

FICHAS TÉCNICAS

Ficha técnica: Evaluar Síndrome de Burnout

Nombre del Instrumento:	Cuestionario para evaluar síndrome de burnout
Autores:	Malach y Jackson(1981)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15-20 minutos
Aplicación:	Los datos se recogerán en los meses de octubre en distintos consultorios dentales de Lima
Escala de puntuación:	Escala Lickert 1 al 5, se considera 1 con menor calificación y 5 con mayor calificación
Significación:	Valora el nivel de Síndrome de Burnout
Dimensiones:	Dimensión primera: Despersonalización Dimensión segunda: Agotamiento Dimensión tercera: Realización Personal

Ficha técnica: Evaluar Desempeño Laboral

Nombre del Instrumento:	Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral
Autores:	Melani Campos Huarez(2017)adaptado por Geraldine Rubi Gutierrez Villafuerte (2018)
Procedencia:	Perú-Lima Administración:
Individual	
Tiempo de aplicación:	15-20 minutos
Aplicación:	Los datos se recogerán en el mes de octubre en distintos consultorios dentales de Lima
Escala de puntuación:	Escala Lickert 1 al 5, se considera 1 con menor calificación y 5 con mayor calificación
Significación:	Valora el nivel de Desempeño Laboral
Dimensiones:	Dimensión primera: Logros de metas Dimensión segunda: Competencias Dimensión tercera: Rasgo de Personalidad

ANEXO 5: CÁLCULO DE TAMAÑO MUESTRAL

No aplica porque es una muestra no probabilística por conveniencia.

ANEXO 6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SINDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	x		x		x		
2	Me siento cansado al final de la jornada diaria de trabajo	x		x		x		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	x		x		x		
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	x		x		x		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	x		x		x		
6	Me siento frustrado con mi trabajo	x		x		x		
7	Creo que estoy trabajando demasiado	x		x		x		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	x		x		x		
9	Me siento acabado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN							
10	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	x		x		x		
11	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	x		x		x		
12	Me preocupa el hecho que este trabajo me endurezca emocionalmente	x		x		x		
13	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes	x		x		x		

14	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas	x		x		x		
	DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes	x		x		x		
14	Me siento frustrado con mi trabajo	x		x		x		
15	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	x		x		x		
16	Me siento muy activo	x		x		x		
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	x		x		x		
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	x		x		x		
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	x		x		x		
20	Me siento acabado	x		x		x		
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	x		x		x		
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 LOGROS DE METAS							
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad	X		X		X		

2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio odontológico	X		X		X		
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la organización.	X		X		X		
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores	X		X		X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral	X		X		X		
6	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores	X		X		X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 COMPETENCIAS	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El cargo que ejerzo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.	X		X		X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio	X		X		X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin dirección y propongo soluciones útiles para el servicio	X		X		X		
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante capacitaciones	X		X		X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio	X		X		X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.	X		X		X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN RASGOS DE LA PERSONALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Colaboro amablemente en el servicio con mis compañeros de trabajo	X		X		X		

16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros mejoran los resultados del servicio	X		X		X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructiva con los compañeros de trabajo	X		X		X		
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.	X		X		X		
19	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vasquez Alva Jorge Enrique
DNI:07235507

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Peruana Cayetano Heredia	Administración en salud	2 años
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones

0 1	UPCH	Director de Servicios odontológicos	Lima	25 años	Diseñar, ejecutar y evaluar servicios odontológicos
0 2					
0 3					

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo **Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 22 de octubre de 2021



Jorge Enrique Vasquez Alva

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

SINDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	x		x		x		
2	Me siento cansado al final de la jornada diaria de trabajo	x		x		x		
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	x		x		x		
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	x		x		x		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	x		x		x		
6	Me siento frustrado con mi trabajo	x		x		x		

7	Creo que estoy trabajando demasiado	x		x		x		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	x		x		x		
9	Me siento acabado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	x		x		x		
11	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	x		x		x		
12	Me preocupa el hecho que este trabajo me endurezca emocionalmente	x		x		x		
13	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes	x		x		x		
14	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas	x		x		x		
	DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes	x		x		x		
14	Me siento frustrado con mi trabajo			x		x		
15	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	x		x		x		
16	Me siento muy activo	x		x		x		
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	x		x		x		
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	x		x		x		
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	x		x		x		
20	Me siento acabado	x		x		x		
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	x		x		x		
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 LOGROS DE METAS							
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad	X		X		X		
2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio odontológico	X		X		X		
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la organización.	X						
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores	X		X		X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral	X		X		X		
6	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores	X		X		X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 COMPETENCIAS							
8	El cargo que ejerzo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.	X		X		X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio	X		X		X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin dirección y propongo soluciones útiles para el servicio	X						
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante capacitaciones	X		X		X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio	X		X		X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.	X		X		X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio							
	DIMENSIÓN RASGOS DE LA PERSONALIDAD							
15	Colaboro amablemente en el servicio con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros mejoran los resultados del servicio	X		X		X		
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructiva con los compañeros de trabajo	X		X		X		
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.	X		X		X		
19	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ibáñez Estrella José Luis DNI: 09596921

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Pontificia Universidad Católica del Perú	Maestría en Administración Estratégica de Empresas	2 años.

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Coordinador docente	Lima	2020	Coordinar y gestionar a los docentes de Gestión de los Servicios de la Salud

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo **Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes

para medir la dimensión

Lima, 22 de octubre de 2021



Mg. José Luis Ibáñez Estrella

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

SINDROME DE BURNOUT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	x		x		x		
2	Me siento cansado al final de la jornada diaria de trabajo	x		x		x		

3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	x		x		x		
4	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	x		x		x		
5	Siento que mi trabajo me está desgastando	x		x		x		
6	Me siento frustrado con mi trabajo	x		x		x		
7	Creo que estoy trabajando demasiado	x		x		x		
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	x		x		x		
9	Me siento acabado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	x		x		x		
11	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	x		x		x		
12	Me preocupa el hecho que este trabajo me endurezca emocionalmente	x		x		x		
13	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes	x		x		x		
14	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas	x		x		x		
	DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes	x		x		x		
14	Me siento frustrado con mi trabajo			x		x		
15	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	x		x		x		
16	Me siento muy activo	x		x		x		
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	x		x		x		
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes	x		x		x		
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	x		x		x		
20	Me siento acabado	x		x		x		

21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	x		x		x		
22	Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 LOGROS DE METAS							
1	Me esfuerzo lo suficiente para dar una atención de calidad	X		X		X		
2	Resuelvo con facilidad situaciones conflictivas en el servicio odontológico	X		X		X		
3	Realizo mis funciones sin errores en los tiempos establecidos por la organización.	X						
4	Me anticipo a la necesidad o situaciones durante mis labores	X		X		X		
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral	X		X		X		
6	Hago uso de los recursos para desempeñar mis labores	X		X		X		
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 COMPETENCIAS	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El cargo que ejerzo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.	X		X		X		
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio	X		X		X		
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin dirección y propongo soluciones útiles para el servicio	X						
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante capacitaciones	X		X		X		
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio	X		X		X		
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.	X		X		X		
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio							
	DIMENSIÓN RASGOS DE LA PERSONALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Colaboro amablemente en el servicio con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros mejoran los resultados del servicio	X		X		X		

17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructiva con los compañeros de trabajo	X		X		X	
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.	X		X		X	
19	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ibáñez Machicao José Mario DNI: 08421811

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Doctor en Ciencias Contables y Empresariales	4 años.

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

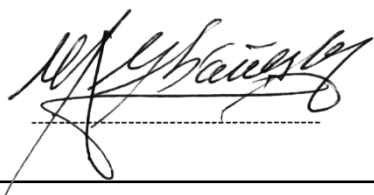
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Ricardo Palma	Director de la Escuela Académico Profesional de Administración y Gerencia	Lima	2013	Dirigir, coordinar y gestionar docentes, estudiantes y personal administrativo.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 22 de octubre de 2021



Dr. José Mario Ibáñez Machicao

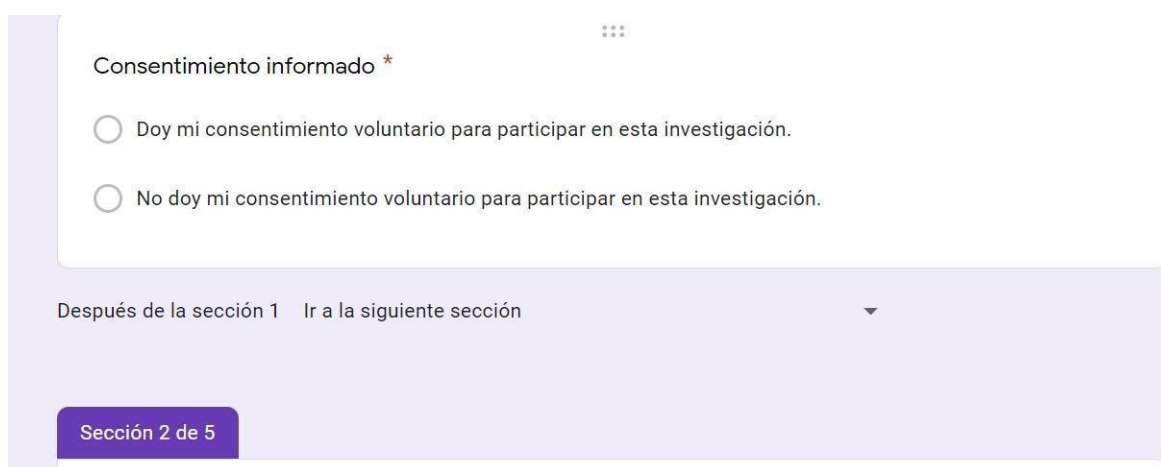
ANEXO 7: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Mediante el programa de software SPSS se calculó el alfa de Cronbach para cada variable mediante un estudio piloto.

Variable: desempeño laboral	
α (Alfa)	0.90225617
K (número de items)	19
Sum Vi (varianza de cada item)	8.51635931
Vt (varianza total)	58.6400952
Variable: síndrome de Burnout	
α (Alfa)	0.701
K (número de items)	22
Sum Vi (varianza de cada item)	16.4531
Vt (varianza total)	49.748

ANEXO 8: CONSENTIMIENTO INFORMADO

En el formulario de Google se incluyó como dato obligatorio el consentimiento informado. De esta manera el participante es consciente de las condiciones de la investigación.



Consentimiento informado *

Doy mi consentimiento voluntario para participar en esta investigación.

No doy mi consentimiento voluntario para participar en esta investigación.

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección ▼

Sección 2 de 5

ANEXO 9: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Síndrome de burnout y desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021. Autor: Br. Lorena Lorenzzi Medina							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021?	Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los cirujanos de la ciudad de Lima, 2021	Hipótesis general: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas en la ciudad de Lima, 2021.	Variable 1: Síndrome de Burnout				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Cansancio o emocional	Sentimientos Empatía Pensamiento (impotencia o desesperanza) Interrelaciones en el ambiente laboral	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Escala de Likert Ordinal 1 = Nunca 2 = Algunas veces al año 3 = Algunas veces al mes 4 = Algunas veces a la semana 5 = Diariamente	≥27 : alto nivel 17-26 : intermedio ≤16 : nivel de Burnout bajo o muy bajo
Despersonalización	Deshumanización Respuestas negativas Absentismo laboral Actitudes emocionales frías. Despectiva	5, 10, 11, 15, 22.	≥13 : nivel alto 7-12 : nivel medio ≤6: bajo nivel de despersonalización.				
			Desempeño personal Baja autoestima Evitación	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	≥39 : alta sensación de logro 32-38 : intermedia 0-31 baja realización		

			Realización personal	Relaciones personales Capacidad laboral			
Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y el desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021?	Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima 2021.	Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre La despersonalización y el desempeño laboral en los Cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021					

--	--	--	--	--	--	--

			Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos


<p>¿Cuál es la relación entre el agotamiento y el desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el agotamiento y el desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre el agotamiento y el desempeño laboral de los cirujanos dentistas en la ciudad de Lima, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la realización personal el desempeño laboral en los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima, 2021.</p>	<p>Logro de metas</p> <p>Competencias</p> <p>Rasgos de personalidad</p>	<p>Eficacia Eficiencia Efectividad</p> <p>Habilidades y destrezas Compromiso con objetivos y metas institucionales Responsabilidad Iniciativa Sociabilidad Autocontrol</p>	<p>01-07</p> <p>08-14</p> <p>15-19</p>	<p>Escala de Likert Ordinal</p> <p>1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p>	<p>Deficiente: 20-71</p> <p>Regular:72-80</p> <p>Eficiente: 81-95</p>
--	--	--	---	--	--	--	---

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p>	<p>Población: La población que se tomó para el presente estudio estuvo conformada por todas los cirujanos dentistas de la ciudad de Lima</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para medir el síndrome de Burnout</p> <p>Autor: Cristina Maslach y Jackson España – 1981, . adaptado por Geraldine Rubí Gutiérrez Villafuerte.</p> <p>Año: 2018</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Se describirá a través de tablas de frecuencia y gráficos de barras. Los resultados obtenidos de la Base de datos. Para ser analizados e interpretados de acuerdo al marco teórico considerado.</p> <p>Inferencial:</p>

<p>Tipo Básica</p> <p>Paradigma Positivista</p>	<p>Tamaño de muestra: 63 Cirujanos dentistas que cumplen con los criterios de inclusión.</p>	<p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario para medir el desempeño laboral Autor: Melani Campos Hurez (2017) adaptado por Geraldine Rubí Gutiérrez Villafuerte. Año: 2018</p>	<p>Se realizará a través del coeficiente correlacional de Rho de Spearman para demostrar la relación entre las variables.</p>
---	---	---	---

ANEXO 10: REPORTE TURNITIN

feedback studio Lorena Esdenka Lorenzzi Medina Síndrome de Burn... /0 8 de 246



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Síndrome de Burnout y desempeño laboral en Cirujanos Dentistas de la ciudad de Lima - Perú en el 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Maestro en Gestión Servicios de la Salud

AUTORA:
Lorenzzi Medina, Lorena Esdenka (0000-0002-0390-4027)

ASESORA:
Mao Alavo Canales Cecilia Maali (ORCID:0000-0002-1267-5203)

Resumen de coincidencias ✕

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

23	1 repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	10 %
2	hdl.handle.net <small>Fuente de Internet</small>	5 %
3	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	4 %
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
5	pesquisa.bvsalud.org <small>Fuente de Internet</small>	<1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 9416 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

ESP 10:50 a.m.
LAA 10/01/2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALAYO CANALES CECILIA MAGALI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LA CIUDAD DE LIMA-PERU EN EL AÑO 2021", cuyo autor es LORENZZI MEDINA LORENA ESDENKA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALAYO CANALES CECILIA MAGALI DNI: 40237547 ORCID 0000-0003-3893-9868	Firmado digitalmente por: CALAYO el 16-01-2022 00:21:49

Código documento Trilce: TRI - 0275614