



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la
Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA

Bach. Kiara Janet Abed Lazo
(ORCID: 0000-0002-2196-3506)

ASESORA

Mg. Cristina Lizbet Ruiz Quilcat
(ORCID: 0000-0002-1421-4275)

**LÍNEA DE
INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo de salud

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por iluminar mi camino.

A mi Señora Madre Ana Isabel Lazo Montalván, por su apoyo incondicional y guiar mi camino hacia el éxito.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de seguir consolidando mi formación profesional.

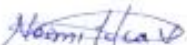
A mi asesora de Tesis Mg. Cristina Ruiz Quilcat, por su apoyo en la realización del presente trabajo.

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **KIARA JANET ABED LAZO** cuyo título es: "**COMPROMISO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD ORAL DE UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA, LIMA - 2019**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15 (quince)**.

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de enero del 2020



 Mg. Julca Vera, Noemi
 PRESIDENTE



 Mg. Orihuela Salazar, Jimmy
 SECRETARIO



 Mg. Ruiz Quilcat, Cristina
 VOCAL

	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC		 Vicerectorado de Investigación
---	---	--------	--	--	---

Declaración de Autoría

Yo, Kiara Janet Abed Lazo, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019", presentada, en 102 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de enero del 2020



Br. Kiara Janet Abed Lazo

DNI.: 47978698

Presentación

Señores miembros del Jurado De la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este, les presento la Tesis titulada: “Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; a fin de optar el grado de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. El propósito fue determinar la relación entre el Compromiso laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada Lima – 2019. Este estudio se compone de seis capítulos siguiendo el protocolo de la Universidad César Vallejo. El capítulo I está basado en la introducción, la cual comprende antecedentes, fundamentación científica, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos. El capítulo II basado en la metodología, donde se encuentra el tipo y diseño de investigación, Operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento, análisis de datos y aspectos éticos. El capítulo III se muestra los resultados descriptivos y la prueba de hipótesis. El capítulo IV está dedicado a la discusión de los resultados encontrados. En el capítulo V se presentan las conclusiones del estudio. En el capítulo VI se manifiestan las recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora

Índice de Contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de Aprobación de la Tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño de investigación	24
2.2 Operacionalización de variables	24
2.3 Población y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.5 Procedimientos	31
2.6 Método de Análisis de datos	31
2.7 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	
Anexo N°1: Matriz de Consistencia	
Anexo N°2: Instrumento Datos Generales	
Anexo N°2-A: Instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional	
Anexo N°2-B: Instrumento Cuestionario de MBI-HSS	
Anexo N°2-C: Consentimiento Informado	

Anexo N°3:	Percentiles - SPSS
Anexo N°4:	Certificado de Contenido
Anexo N°5:	Base de datos - prueba piloto Variable Compromiso Laboral y Variable Síndrome de Burnout
Anexo N°6:	Base de datos estadísticos
Anexo N°7:	Confiabilidad de los Instrumentos
Anexo N°8:	Carta de Presentación
Anexo N°9:	Permiso de la Institución
Anexo N°10:	Artículo Científico
Anexo N°11:	Fotos
Anexo N°12:	Declaración Jurada de Autoría y autorización para la publicación del artículo
Anexo N°13:	Acta de Aprobación de originalidad de la tesis / Turnitin
Anexo N°14:	Autorización de Publicación de la tesis
Anexo N°15:	Dictamen Final
Anexo N°16:	Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla N°1: Operacionalización de variable Compromiso Laboral	24
Tabla N°2: Operacionalización de Variable Síndrome de Burnout	25
Tabla N°3: Baremos para el instrumento de Compromiso Organizacional	27
Tabla N°4: Escala de Valores de dimensiones del instrumento MBI-HSS	28
Tabla N°5: Percentiles para el instrumento MBI-HSS	29
Tabla N°6: Relación de Juicio de Expertos para validez de los instrumentos	29
Tabla N°7: Confiabilidad de los instrumentos	29
Tabla N°8: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable Compromiso Laboral	31
Tabla N°9: Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Compromiso Laboral	32
Tabla N°10: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Síndrome de Burnout	33
Tabla N°11: Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout	34
Tabla N°12: Distribución de frecuencias y porcentajes de Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout	35
Tabla N°13: Distribución de frecuencias y porcentajes de Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout	36
Tabla N°14: Distribución de frecuencias y porcentajes de Compromiso de Continuación y Síndrome de Burnout	37
Tabla N°15: Distribución de frecuencias y porcentajes de Compromiso Normativo y Síndrome de Burnout	38
Tabla N°16: Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov	39
Tabla N°17: Relación entre el Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout	40
Tabla N°18: Relación entre Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout	41

Tabla N°19: Relación entre Compromiso de continuación y Síndrome de Burnout	42
Tabla N°20: Relación entre Compromiso Normativo y Síndrome Burnout	43

Lista de figuras

	Pág.
Figura N°1: Percentiles para el Instrumento MBI-HSS	29
Figura N°2: Distribución porcentual del Compromiso Laboral	31
Figura N°3: Distribución porcentual del Síndrome de Burnout	33
Figura N°4: Distribución porcentual de Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout	35
Figura N°5: Distribución porcentual de Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout	37
Figura N°6: Distribución porcentual de Compromiso de continuación y Síndrome de Burnout	38
Figura N°7: Distribución porcentual de Compromiso Normativo y Síndrome de Burnout	39

Resumen

La presente tesis realizada, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019. La investigación fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental y transversal. La población y muestra constó de 51 odontólogos de una Clínica Odontológica Especializada. Para la recolección de datos la técnica usada fue la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) estructurado por 18 ítems y el cuestionario de MBI – HSS de Maslach y Jackson (1986) para el Síndrome de Burnout, estructurado por 22 ítems; mismos que fueron sometidos a confiabilidad y validez por expertos en el tema.

El resultado de la investigación arrojó un medio compromiso organizacional con 47,1% y alto compromiso con 52,9%; y un síndrome de burnout alto de 33,3%, se evidenció que existe correlación negativa baja de -0,232, siendo la correlación de manera inversa entre el compromiso laboral y síndrome de burnout, presentándose que al aumentar el compromiso laboral hay menos tendencia a generarse síndrome de burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada. Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.101 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

Palabras clave: compromiso laboral, agotamiento psicológico, odontólogos. (*DeCS*)

Abstract

The present thesis was aimed at determining the relationship between the Labor Commitment and Burnout Syndrome in Oral Health Professionals of a Specialized Dental Clinic, Lima - 2019. The research was of a basic type, quantitative approach, and correlational level, non-experimental and transversal design. The population and sample consisted of 51 dentists from a Specialized Dental Clinic. For the data collection, the technique used was the survey and the instruments were the Meyer and Allen Organizational Commitment questionnaire (1997) structured by 18 items and the Maslach and Jackson MBI - HSS questionnaire (1986) for the Burnout Syndrome , structured by 22 items; they were subjected to reliability and validity by experts in the field.

The result of the investigation showed a medium organizational commitment with 47.1% and a high commitment with 52.9%; and a high burnout syndrome of 33.3%, it was evidenced that there is a low negative correlation of -0.232, being the inverse correlation between work commitment and burnout syndrome, presenting that by increasing the labor commitment there is less tendency to generate Burnout syndrome in oral health professionals of a Specialized Dental Clinic. Also the level of sig. Bilateral is $0.101 > 0.05$, which would demonstrate the non-existence of significant statistical difference.

Keywords: work commitment, psychological exhaustion, dentists. (*MESH*)

I. INTRODUCCIÓN

El profesional Odontólogo en su centro laboral está expuesto constantemente a un régimen de exigencia a partir de la relación paciente - empleador, tiende al encuentro de grandes expectativas, pero en el camino tiene la posibilidad que dicha relación fracase a consecuencia del constante estrés que le ocasiona la actividad laboral demandante, generando permutas en el estado de ánimo, desmotivación, agotamiento mental, falta de energía y menor rendimiento, entre otros síntomas desencadenantes de problemas crónicos, siendo identificado por la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (SIOP) ⁽¹⁾ como «burnout» (quemarse por el trabajo); es por ello, la necesidad de fortalecer el vínculo de lealtad y membresía del trabajador, estableciendo compromisos laborales razonables que no lleven al agotamiento crónico, teniendo como propósito evitar posibles patologías desencadenantes y llevar al éxito al centro. ⁽²⁾

El compromiso Laboral como estado Psicológico depende de cómo el trabajador se siente identificado en la institución que labora ⁽³⁾. Además es el modo como integrantes de la organización laboran adecuadamente para lograr las metas ⁽⁴⁾. Asimismo, este se ve relacionado con la motivación y colaboración que ponen cada uno de los integrantes para cumplir con la visión de la organización ⁽³⁾. Actualmente el compromiso laboral es conceptualizado como la lealtad del individuo, satisfacción y entusiasmo por su trabajo ⁽⁵⁾, citándose como un estado psicológico que relaciona a la persona con su centro de labor ⁽⁶⁾ y estando conformado por tres componentes como son el compromiso afectivo, de continuidad y normativo; necesitando la comprensión del pasado y presente para poder compartir con todos los miembros los objetivos de la organización y llegar al éxito. ⁽⁷⁾

De acuerdo, a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ⁽⁸⁾, los empleados de la institución castrense están más predispuestos a desarrollar el estrés laboral crónico, generado en respuesta al diseño de trabajo y relaciones laborales inadecuadas. Es así como el Organismo Mundial de Salud (OMS), en el Índice de Clasificación Internacional de Enfermedades – CIE10 ⁽⁹⁾, menciona lo que se asemejaría al burnout al definir en el “Z73.0: sensación de agotamiento vital, siendo de importancia por ser un padecimiento a nivel mundial relacionado con dificultades para afrontar la vida. La nueva versión de Clasificación Internacional de enfermedades – CIE11 ⁽¹⁰⁾, que estará en actividad el 01 de enero de 2022,

ha introducido en lo que vendría a ser la definición actual del burnout en el “QD85: Síndrome de desgaste ocupacional”, al identificarlo como un síndrome relacionado con el estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido manejado con éxito; motivo por el cual el Organismo Mundial de Salud y la unión Europea han destacado la importancia de establecer mecanismos de prevención e intervención para enfrentar el estrés laboral y el desgaste profesional.

La Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo menciona al estrés laboral como “malas reacciones emocionales y físicas que se generan a partir de exigencias del trabajo en donde no velan por las capacidades, recursos o necesidades del empleado.”⁽¹¹⁾

Brasil y España reconocen en jurisprudencia al burnout como una problemática socio laboral, identificándolo como una patología originada por la naturaleza ocupacional.^{(12) (13)} A su vez la Quinta Cámara de Trabajo de Argentina – Mendoza, expidió sentencia del 17 de noviembre del 2015 falló a favor de un agente penitenciario otorgándole una indemnización económica al haberse determinado que sufrió este síndrome, como consecuencia de la actividad laboral en un ambiente insalubre.⁽¹⁴⁾

En el Perú en el año 2011, se han establecido medidas preventivas tendientes a enfrentar el burnout en el ámbito laboral, sin que haya sido previsto en forma expresa su nominación, para lo cual se promulgó la Ley No. 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, en cuyo artículo IX del Título Preliminar regula el “Principio de Protección”, que implica la obligación del Estado y de los empleadores para el aseguramiento de trabajo dignos que les avalen un régimen de vida adecuado, físico, mental y socialmente, en forma continua a los trabajadores.⁽¹⁵⁾

El Síndrome de Burnout fue introducido a la psicología laboral por el psiquiatra Herbert J. Freudenberger en el año 1974, determinando que es la disminución de energía por parte de los profesionales⁽¹⁶⁾. Para el año 1976 Cristina Maslach⁽¹⁷⁾ formuló reflexiones utilizando la expresión “síndrome de Burnout”, para describir una patología clínica caracterizada por el agotamiento observado entre el personal dedicado a la salud mental. Pines y Kafry en 1978⁽¹⁸⁾, hacen referencia a una costumbre global de disminución física, emocional y actitudinal que padecen no solo los profesionales de la salud. Edelwich y Brodsky en 1981

(19). lo delinear como despiste progresivo de idealismo, energía y vivencias vividas producto de las condiciones de trabajo.

Este síndrome de Burnout lo está padeciendo medio millón de personas en el Reino Unido, causándole daño psicológico como consecuencia del estrés y generándose así un estilo de vida muy exhaustivo. (20)

Los servicios de Odontología se ven reflejados diversos factores desencadenantes de dicha patología clínica como son ambientes poco cómodos, la escasez de materiales odontológicos, alta demanda de pacientes que evidencian su malestar en la espera debido al tiempo que generan los procedimientos siendo estos repercutidos en el estado de los profesionales de la salud oral que se sienten “quemados” a su vez su influencia en que no se logre los objetivos y metas deseadas de la institución.

Existen estudios previos a nivel Internacional, que hacen mención de elevada presencia de indicadores de esta patología en Odontólogos y estudiantes de la carrera estomatológica, donde mencionan la repercusión de este en el centro de trabajo y estudio a su vez en el estado propio la persona. (21) (22)

Medina R., (2018) (23), buscó ver el nexo causal entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el empleado administrativo en Colombia, buscándose determinar la influencia del desgaste frente al compromiso, utilizando el instrumento (MBI) de Maslach y Jackson para cuantificar el síndrome, y el instrumento de Meyer & Allen para medir el nivel de compromiso laboral, haciendo el análisis exploratorio de Pearson se manifestó que si hay una correlación entre las variables. También Tachtsoglou K., *et al* (2018)(24), realizó una investigación en personal de la salud de la Institución Hospitalaria General de Salónica (Grecia), en una muestra de 180 enfermeros y 120 médicos, determinándose un vínculo directo entre el agotamiento emocional y la despersonalización; asimismo, se estableció relación inversa entre la experiencia profesional respecto de la despersonalización. Se le otorga especial relevancia al agotamiento emocional, identificándose como factores desencadenantes, al entorno laboral, la variabilidad de los puestos del personal, la modificación de las funciones y roles, así como el cambio de las horas de trabajo.

Nurperihan T., Hatice U., (2017)⁽²⁵⁾, se realizó un estudio, con 735 profesionales de la salud del Nosocomio Universitario de Sivas-Turquía (médicos y enfermeras), teniendo como objetivo evaluar la satisfacción laboral, el burnout y el compromiso organizacional en el trabajador de salud. Se determinó que los niveles de compromiso emocional y normativo están por encima del promedio, en tanto el nivel de compromiso de continuidad es alto; de otro lado, se determinó que el nivel de agotamiento es alto, la despersonalización es promedio y el nivel de realización profesional es bajo. Asimismo, la relación directa entre los compromisos emocional y normativo con la realización profesional. Además Díaz R., en el 2017⁽²⁶⁾, realizó un estudio observacional descriptivo de corte transversal y utilizando una muestra de 83 odontólogos, en donde se usó el instrumento MBI HSS, Concluyo que el 67,47% de los odontólogos tenía índices mínimos de fatiga emocional. El 3,61% y el 66,27% se vio con índices altos de despersonalización y realización personal. También Gorgulu O., Akilli A., (2017)⁽²⁷⁾, realizó una investigación, en 370 profesionales de la salud de Turquía, precisando una especial importancia al agotamiento emocional en profesionales de la salud y la educación, valorando factores de importancia estadística como la satisfacción laboral, el nivel educativo, las horas trabajadas y los títulos profesionales obtenidos. Se precisó una correlación directa entre el agotamiento emocional y la despersonalización del personal de salud. De igual manera, se determinó la correlación directa entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral. De igual manera Bedin A. y De Luca S., (2015)⁽²⁸⁾, en su estudio con 188 empleados de la salud del Hospital oncohematológico Infantil de Sao Paulo (Brasil), cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la patología del “Quemado” en médicos, enfermeros y técnicos de enfermería del referido hospital, utilizando el instrumento MBI-HSS, llegando conclusión de la existencia de un importante nivel de propensión de los profesionales de la salud para el síndrome de burnout, dada la presencia elevada de las dimensiones de esta patología.

En sede Nacional, García A., (2015)⁽²⁹⁾, en su tesis buscó determinar la vinculación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en 84 empleados de una empresa de automóviles en el norte del país, empleando el cuestionario MBI para el síndrome de Burnout y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, encontrando nexo causal entre las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el trabajo; y de ambas variables.

Localmente, López J., en el 2018 ⁽³⁰⁾, en su tesis de Compromiso organizacional y síndrome de burnout en 60 tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, utilizó como instrumentos de medición la encuesta de Meyer Allen y Smith (1993) para compromiso organizacional y encuesta de Síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1981), dando un reducido compromiso laboral y un alto índice de síndrome de burnout del 50%, evidenciándose que existe una correlación negativa de -0.953, concluyéndose la existencia de una relación inversa en ambas variables.

El trabajo del profesional de la salud Oral es arduo, ello genera un desgaste físico y mental, generando el síndrome de Burnout al estar relacionado con factores individuales, organizacionales y Socio-culturales. Comprometerse Laboralmente es el deseo y esfuerzo, por el bien del centro de trabajo, anhelando la permanencia y comprometiéndose con objetivos y valores de la organización. ⁽³¹⁾Si las organizaciones y sus directivos comienzan a impulsar el compromiso laboral sobresaldrían ante la competencia. Es así como Harter S. y Hayes en el 2002, consideran al compromiso laboral como el involucramiento de los individuos, la satisfacción y entusiasmo por el trabajo ⁽⁵⁾. En esta misma línea Meyer y Allen en 1991 ⁽⁶⁾, hacen referencia a este compromiso como un estado psicológico que se ve relacionado con la persona y el centro laboral; conformándose por tres componentes separables: compromiso afectivo, de Continuidad y Normativo, que reflejan un estado psicológico único. Para Idalberto Chiavenato en 1992 ⁽⁷⁾ menciona que el compromiso laboral es el sentimiento de comprensión del pasado y presente de la organización, así como el compartimiento de objetivos por parte de todos sus integrantes.

El compromiso organizacional permite el equilibrio laboral, abarcando así los menesteres psicológicos que influye de manera directa en la disposición laboral de los empleados, elevando la eficiencia en la prestación de servicios y la productividad de las organizaciones ⁽³²⁾.

Bajo estos principios, Meyer & Allen en 1991 ⁽³³⁾, plantearon tres dimensiones: el compromiso afectivo que es la asociación emocional de un trabajador con su centro laboral, el compromiso de continuidad o necesidad que se genera cuando el profesional se siente involucrado con la institución porque crea un apego generado por el tiempo y trabajo invertido en la misma, necesitando el empleo por la remuneración, y el compromiso normativo cuando el trabajador se siente muy involucrado con la institución porque cree

que tiene la responsabilidad de cumplir ese compromiso.

Dentro de las Ventajas del compromiso Laboral encontramos equipos más productivos, que causan satisfacción del paciente – empleador, estado de ánimo positivo tanto dentro con fuera de la empresa, beneficios económicos, disminución de posibles patologías relacionadas al estrés laboral / burnout; para lograr ello debemos incrementarlo con reconocimiento por la organización, empoderamiento de empleados, confianza, desafíos y satisfacción ⁽⁷⁾.

Son muchas las formas de medir el compromiso laboral de los trabajadores, para la presente investigación utilizaremos el instrumento de Meller y Allen (1997), basado en las 3 dimensiones antes mencionadas. Si no existe el compromiso laboral razonable por parte de los empleados podría desencadenarse síndrome de burnout.

Diversos autores muestran conceptos para referido término como Gil-Monte que en el 2007 traduce al español la patología Burnout “síndrome de quemarse por el trabajo” (SQT), como contestación al estrés laboral crónico, de carácter interpersonal y emocional que se ve en los profesionales de las organizaciones que trabajan con clientes. Pines en el 93 y Pines & Yafe en el 2001, refieren que el origen del burnout se debe a la necesidad del sentido de su vida y al ver que su trabajo no le da esa calidad de vida adecuada aparece la sensación de fracaso. ⁽³⁴⁾ Es así como Maslach y Jackson para el 81 ⁽³⁵⁾, lo consideran como un síndrome psicológico, resaltando que el estrés puede desencadenar en Burnout, sobre todo en aquellas profesiones donde se trabaja con alta presión, trayendo como consecuencias la disminución capacidad de trabajo, bajo compromiso, menor rendimiento, muchas veces llegando al ausentismo y abandono de la organización.

Existen una serie indicios usuales que se presentan en los trabajadores que sufren de estrés laboral crónico: Cansancio emocional que es el agotamiento o fatiga psíquica o conjunto de ambos, sensación de no poder dar más de sí mismos a los demás, despersonalización es la respuesta a las emociones de desesperanza personal e incapacidad; respuestas nocivas y gélidas hacia otras personas y abandono de la realización personal siendo este el bajo rendimiento profesional, rechazo al logro profesional y fracaso del profesional.

Maslach y Jackson en 1981 ⁽³⁶⁾, es un referente de muchas investigaciones científicas, ya que menciona al síndrome de burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por la

presencia de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización en el trabajo, incluyéndose estas mismas dimensiones como instrumento de medición descrito en el Maslach Burnout Inventory (MBI), es una herramienta que posee una gran aceptación internacional, en países de América latina, la Unión Europea (EU), y en los Estados Unidos (USA).⁽³⁷⁾

En la última edición del manual de 1996 de Maslach, Jackson y Leiter, se presentan 3 versiones del MBI, siendo la primera el MBI – Human Service Survey (MBI – HSS)⁽¹³⁾, encabezado para profesionales de Salud, este es la versión clásica de (MBI -1986), contiene 8 ítems para baja realización, 9 ítems para agotamiento emocional y 5 ítems para despersonalización; posteriormente se da la segunda versión MBI- ES, que está dirigido a profesionales de educación esta es versión de Maslach y Jackson 1986, donde se cambia palabra paciente por alumno y se tiene la misma estructura factorial del MBI-HSS; finalmente la tercera versión es el MBI- General Survey (MBI – GS), siendo versión de Schanfeld, Leiter, Maslach y Jackson 1996, teniendo un carácter más genérico el cual contiene 16 ítems, los cuales están divididos en Eficacia Personal (6 ítems), Agotamiento (5 ítems), Cinismo (5 ítems).

En diversos estudios de investigación han buscado relacionar el compromiso laboral y el síndrome de Burnout en distintas áreas profesionales con afluencia en enfermería, empresas, médicos; escasos son los estudios que estudian en profesional odontológico; es por ello que este estudio de investigación buscó resolver el siguiente problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre el Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada?; además se formularon tres problemas específicos: siendo el primero: ¿Cuál es la relación entre el Compromiso Afectivo y el Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada?; el segundo ¿Cuál es la relación entre el Compromiso de Continuidad y el Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada?; por último se presentó el tercer problema: ¿Cuál es la relación entre el Compromiso de Continuidad y el Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada?.

El presente estudio se justifica teóricamente, ya que estuvo dirigido a ampliar los conocimientos sobre las variables: compromiso laboral y síndrome de Burnout, lo que promoverá la generación de un debate académico a partir de las propuestas que han sido formuladas en la presente investigación. La Justificación práctica se basó en dar alcances y recomendaciones a la Jefatura acerca de las conclusiones del estudio basados en los resultados obtenidos, para que dicho organismo pueda disminuir las dimensiones que predisponen la causación del síndrome de Burnout en los profesionales odontólogos, incitando a la construcción de compromisos en post de una mejora laboral, charlas motivacionales, generación de reconocimientos al mejor trabajador para que sienta que su trabajo está siendo admirado y reconocido. Metodológicamente el estudio aportó gran énfasis en la revalidación de instrumentos, el cuestionario de MBI –HSS utilizado para la variable de síndrome de burnout y el Cuestionario de Meyer y Allen empleado para el compromiso laboral. Socialmente, la investigación aporta información relevante ya que esta patología, es una afectación laboral patológica mencionado por el Organismo Internacional del Trabajo, y descrita en el CIE 10 por el Organismo Mundial de Salud, refiriendo la causación de daños en la persona que la padece estará presto a mostrar al público interesado en informarse.

Por lo antes mencionado el objetivo general del presente estudio fue determinar la relación que existe entre el Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; a partir de allí, se desprendieron tres objetivos específicos: primero se buscó determinar la relación que existe entre el Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; el segundo objetivo fue determinar la relación que existe entre el Compromiso de Continuidad y Síndrome de Burnout en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; por último se presentó el tercer objetivo que fue determinar la relación que existe entre el Compromiso Normativo y Síndrome de en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada.

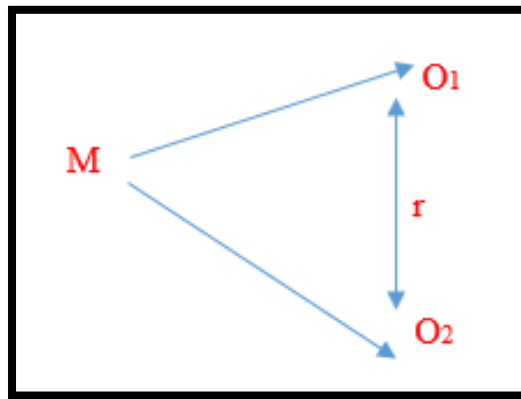
La presente investigación contrastó la hipótesis General, siendo existe relación entre el Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada además se ve las hipótesis específicas conformada por tres, siendo la primera: existe relación entre el Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; la segunda

hipótesis es existe relación entre el Compromiso de continuidad y Síndrome de Burnout en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; por último se presentó la tercera hipótesis: existe relación entre el Compromiso normativo y Síndrome de en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque se da mediante los análisis estadísticos, se establece pautas de los objetivos y se puedan probar las teorías. ⁽³⁸⁾ Es de tipo no experimental, ya que no manipula las variables y de corte transversal porque los datos se recopilaron en un tiempo único. El diseño que se empleó es descriptivo correlacional porque confronta dos variables en un entorno particular y momento determinado. ⁽³⁹⁾



Donde:

M: Muestra de los profesionales de la salud oral de una Clínica odontológica especializada, 2019

O1: Observación de variable 1 Compromiso Laboral

O2: Observación de variable 2 Síndrome de Burnout

R: Relación entre variables

2.2 Operacionalización de variables

La variable es una cualidad capaz de ser medida u observada. ⁽⁴⁰⁾ Las variables del estudio son: Compromiso Laboral, descrita por Meyer y Allen y operacionalizada en 3 dimensiones: compromiso afectivo, de continuidad y normativo. La segunda variable es el Síndrome de Burnout, descrita por Maslach y Jackson con tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional.

Tabla N°1 Operacionalización de Variable Compromiso Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de Variable y Escala de Medición	Categorías (baremos)
Variable 1: Compromiso Laboral	Es un estado psicológico que califica la relación entre una persona y la organización y su permanencia o retiro de ella. ⁽⁴¹⁾	Compuesto por 3 dimensiones y 8 indicadores ⁽⁴²⁾	Compromiso Afectivo o deseo	Familiaridad Sentimiento emocional por la institución	1,3,7,10,11,12, 15.		Alto:27-36 Medio: 17-26 Bajo:7-16
			Compromiso de Necesidad	Sentido de permanencia Gratitude	2,8,13,16,17		Variable Cualitativa. Ordinal / Likert. Alto:19-28 Medio: 12-18 Bajo:5-11
			Compromiso Normativo o Deber	Respeto a las normas compromiso con los demás	4,5,6,9,14,28	Escala de Respuestas Tipo Likert: 1: En total desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4: De acuerdo 5: En total deacuerdo	Alto:24-32 Medio: 15-23 Bajo:6-14
Total:							Alto: 68-92 Medio: 43-67 Bajo:18-42

Fuente: Compromiso Organizacional Meyer y Allen 97 – Adaptado por Montoya 2014.

Tabla N°2 Operacionalización de Variable Síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de variable y Escala de Medición	Valores y/o Categorías
Variable 2: Síndrome de Burnout	Es una condición Tridimensional que se manifiesta en trabajadores con contacto con personas. ⁽⁴³⁾	Las dimensiones que caracterizan al Síndrome Burnout los aclara con un modelo trifactorial, es decir; la presencia de tres componentes relacionados, pero distintos, como son agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional. ⁽⁴⁴⁾	Agotamiento emocional	Sobrecarga emocional Agotamiento físico	1,2,3,6, 8,13,14, 16 y 20	Variable Cualitativa. Ordinal	Bajo: 0-16 Medio:17-26 Alto:27-54
			Despersonalización	Irritabilidad e ira. Actitud negativa hacia el paciente Desinterés	5, 10, 11, 15, 22		Escala de Respuestas Tipo Likert: 0: Nunca 1: Casi Nunca 2: Algunas Veces 3: Regularmente 4: Bastantes Veces 5: Casi Siempre 6: Siempre
			Realización Profesional	Descenso en el rendimiento Baja autoestima	4,7,9,1 2,17,18 ,19 y 21		Bajo: 0-30 Medio:31-36 Alto:37-48
							Total: Bajo: 0-51 Medio: 52-58 Alto: 59-86

Fuente: MBI – HSS. Adaptado por Gil Monte- 2005

2.3 Población y muestra

La población es una gran colección de individuos u objetos que es el foco principal de una consulta científica. ⁽⁴⁵⁾

La muestra es la selección de una población que mantiene las mismas características de lo que se está investigando. ⁽⁴⁶⁾

La población de la Clínica Odontológica Especializada es de 51 odontólogas (os), ya que este es un edificación pequeña que cuenta con solo 9 pisos, por ello la cantidad de profesionales no es mucha, por este motivo consideramos aplicar a toda la población de los profesionales de la Salud Oral de la Institución Castrense.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se ha usado en investigación para ambas variables fue la encuesta, que se dio en carácter anónimo y privado.

La encuesta recopila información mediante un cuestionario de un grupo de personas que participan de forma voluntaria. ⁽⁴⁷⁾ Asimismo, el cuestionario es importante porque son preguntas sobre las variables que se van a medir. ⁽⁴⁸⁾

Se utilizó 2 cuestionarios:

1. Cuestionario para Compromiso Laboral

El instrumento más empleado en investigaciones que mide el compromiso laboral, según la psicología organizacional es el cuestionario de Meller y Allen (1997), cuestionario conformado por 18 preguntas en inglés y traducidos al español por Arciniega y Gonzales (2006), donde las respuestas van de 1 a 7 en escala tipo Likert.

Las dimensiones a estudiar son:

- Compromiso Afectivo: consta de 07 ítems
- Compromiso de Continuidad: consta de 05 ítems
- Compromiso Normativo: consta de 06 ítems

Ficha técnica para el compromiso organizacional

Nombre del instrumento: Compromiso organizacional

Autor: Meyer y Allen (1997)

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el nivel de compromiso

Población: Odontólogos ítems: 18

Aplicada en forma personal Timeo: 15 min.

Numero de respuestas: (1) En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo

Tabla N°3 Baremación de Variable Compromiso Organizacional y sus dimensiones

Nivel	Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Compromiso Continuación	Compromiso Normativo
Alto	68-92	27-36	19-28	24-32
Medio	43-67	17-26	12-18	15-23
Bajo	18-42	7-16	5-11	6-14

Fuente: Elaboración Propia

La presencia del Compromiso Organizacional según la baremación a partir de una escala, donde concurre un alto compromiso que va de 68 - 92, Medio compromiso: 43 – 67 y Bajo compromiso: 18 – 42 puntos.⁽⁴⁹⁾

2. Cuestionario para la variable Síndrome de Burnout

Para esta variable se usó el cuestionario MBI – Human Services Survey (MBI – HSS)⁽¹³⁾, presidiado para profesionales de salud, siendo versión clásica del MBI - Maslach & Jackson (1986), estando compuesto por 22 ítems, que evalúan el Síndrome de Burnout en sus tres

dimensiones; con validación factorial para profesionales españoles por Gil – Monte (2005) ⁽⁵⁰⁾, cuyo llenado debe ser realizado en un tiempo estándar de 10 a 15 minutos ⁽⁵¹⁾. Las respuestas van en escala tipo Likert de 0 a 6.

Las dimensiones a estudiar son:

- Agotamiento Emocional: consta de 09 ítems
- Despersonalización: consta de 05 ítems
- Baja Realización Personal: consta de 08 ítems

Ficha técnica para el Síndrome de Burnout

Nombre del instrumento: Síndrome de Burnout

Autor: Maslach & Jackson (1986)

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el nivel de Síndrome de Burnout

Población: Odontólogos ítems: 22

Aplicada en forma personal Timeo: 10 a 15 min.

Numero de respuestas: N (0) C.N (1) A Veces (2) P. Veces (3) B. Veces (4) C.S (5) S (6).

Tabla N°4 Escala de Medición de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	0 - 16	17 – 26	27-54
Despersonalización	0-8	9-13	14-30
Realización Personal	0-30	31-36	37-48

Fuente: Maslach y Jackson 1981

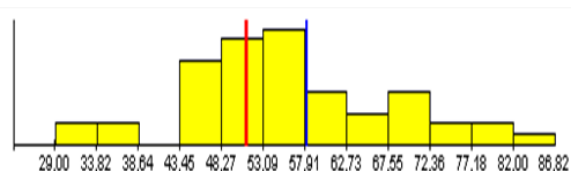
La presencia de la patología del “quemado” se define a partir de una escala, donde concurre un elevado índice de agotamiento emocional (27 a 54), alto nivel de despersonalización (10 a 30), los cuales son de manera directa, y baja nivel de realización personal (0 a 33) el cual

es inverso. Para ello se trabajó en invertir el valor de la dimensión realización personal y poder definir una escala de manera directa con sus tres dimensiones. Posteriormente se realizó la escala de Percentiles. ⁽⁵²⁾

Tabla N°5 y Figura N°1 Escala de Medición de la Variable Síndrome de Burnout

Nivel	Síndrome de Burnout
Alto	0 – 51
Medio	52 – 58
Bajo	59 – 86

Fuente: Datos estadísticos



Fuente: Datos estadísticos

La validez del instrumento, es la capacidad para cuantificar de forma adecuada el rasgo de la variable que se pretende medir ⁽⁵³⁾. Pese a que ambos cuestionarios han sido utilizados anteriormente por otros autores, se efectuó la validez a través de un juicio de expertos, ya que han sido adaptados para su aplicación en el estudio.

Tabla N° 6 Relación de Jueces Expertos

Juez Experto	Grado Académico	Resultado
Cristina Ruiz Quilcat	Magister	Aplicable
Jimmy Orihuela Salazar	Magister	Aplicable
Karlo Quiñones Castillo	Magister	Aplicable

Fuente: Certificado de Validez de los Instrumentos (Anexo 4)

La confiabilidad es la consistencia del instrumento que se está investigando de acuerdo a los valores obtenidos serán poco o mayor confiables. ⁽⁵⁴⁾

Con el fin de verificar la confiabilidad de los instrumentos, se empleó una prueba piloto a 15 odontólogos de características parecidas a la población de estudio; para el cuestionario compromiso laboral el cual contiene 18 ítems se obtuvo un alfa de Cronbach de buena

confiabilidad (0.884), así mismo, se obtuvo respetable confiabilidad (0.728), para el cuestionario síndrome de Burnout que contiene 22 ítems.

El alfa de Cronbach estudia la homogeneidad de sus ítems y solo es utilizado cuando el nivel de respuesta es politómico o de likert. ⁽⁵⁵⁾

Tabla N° 7 Confiabilidad de los Instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° Ítems
Compromiso Laboral	0,884	18
Síndrome de Burnout	0,728	22

Fuente: Datos estadísticos – Prueba piloto (Anexo 5)

2.5 Procedimientos:

Para la recolección de la información por medio de la encuesta, se solicitó el respectivo permiso a la Jefatura de la Institución Castrense. La aplicación del instrumento se realizó en cada servicio de la Clínica Odontológica Especializada, en donde se expuso el objetivo de la presente investigación, y se hizo mención de que los participantes que deseen participar firmarán el consentimiento informado, se dieron pautas para el correcto llenado del cuestionario y se procedió a brindarles el tiempo correspondiente de media hora para responder dichos instrumentos.

2.6 Métodos de análisis de datos:

Los datos obtenidos fueron digitalizados en software Excel 2016 y SPSS versión 26, donde se procedió a registrar la información en tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras; con lo que se analizó e interpretó los datos, contrastándose con las referencias teóricas, empleándose en la discusión. Asimismo, se hizo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, resultando que los datos son de distribución no normal, por ello se justifica el empleo del estadístico no paramétrico, utilizando para el análisis inferencial el Rho Spearman, donde la significancia debe ser menor a 0,05 para considerarse la H₀.

2.7 Aspectos Éticos:

Los instrumentos se aplicaron con el permiso del Director de la Clínica Odontológica Especializada, el nombre de la institución quedará en reserva por acuerdo. Se presentó el

Consentimiento Informado quedando una copia para el participante y el entrevistador, es por ello que para reservar la información, las encuestas se nominaron además para que no coincidan entre sí; protegiéndose así la identidad de los participantes mediante los principios éticos que son el respeto, lealtad y moral que tenemos para con el participante.

III. RESULTADOS

Tabla N° 8 Distribución de Frecuencias y porcentajes de la Variable Compromiso Laboral

Compromiso Laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	24	47,1%
	Alto	27	52,9%
	Total	51	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

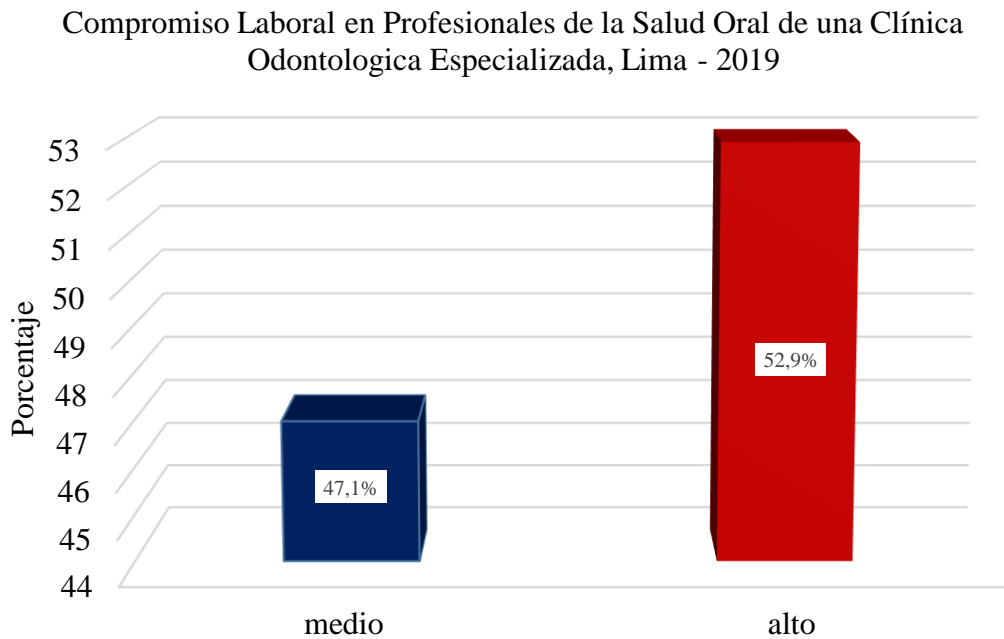


Figura N°2 Distribución Porcentual del Compromiso Laboral

Interpretación:

Según las encuestas realizadas en el profesional de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, se determinó que el compromiso laboral es 47,01% de nivel medio y un 52,9% nivel alto.

Tabla N° 9 Distribución de Frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Compromiso Laboral en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima-2019.

DIMENSIONES DEL COMPROMISO LABORAL		N	%
Compromiso Afectivo	Medio	16	31,4%
	Alto	35	68,6%
	Total	51	100,0%
Compromiso de Continuidad	Bajo	5	9,8%
	Medio	31	60,8%
	Alto	15	29,4%
	Total	51	100,0%
Compromiso Normativo	Medio	30	58,8%
	Alto	21	41,2%
	Total	51	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

Interpretación:

Según las encuestas realizadas en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, se determinó que el compromiso afectivo es 31,4% de nivel medio y un 68,6% nivel alto; el compromiso de Continuidad es 9,8% de nivel bajo, 60,8% de nivel medio y un 29,4% de nivel alto; el Compromiso Normativo es 58,8% de nivel medio y un 41,2% nivel alto.

Tabla N° 10 Distribución de Frecuencias y porcentajes de la Variable Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	37,3%
	Medio	15	29,4%
	Alto	17	33,3%
	Total	51	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

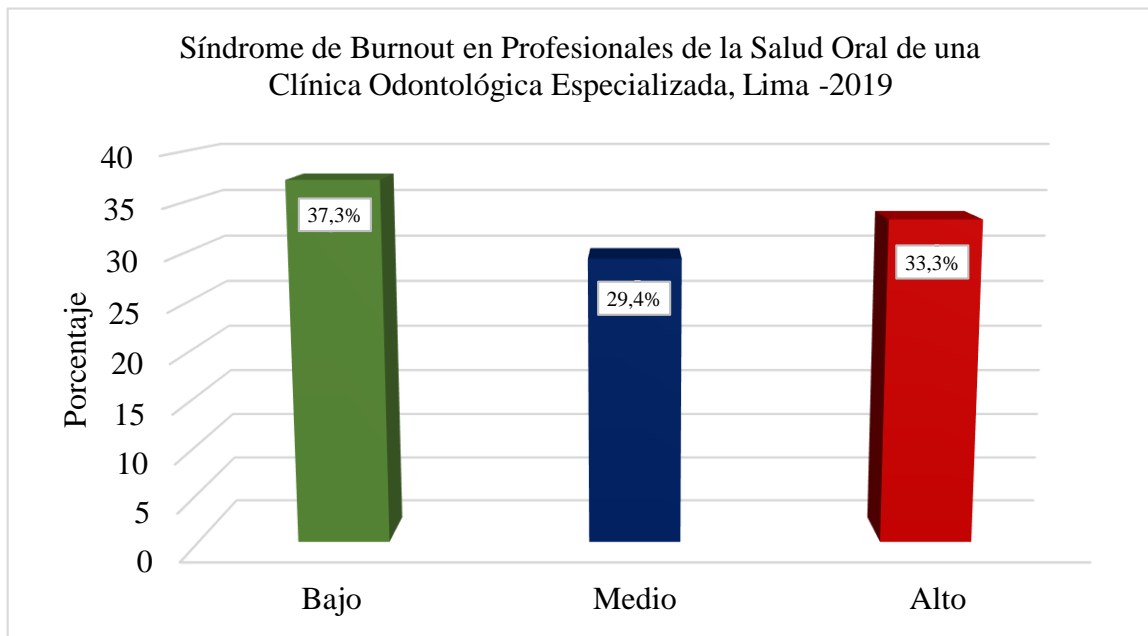


Figura N°3 Distribución Porcentual del Síndrome de Burnout

Interpretación:

Según las encuestas realizadas en el profesional de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, se determinó que el Síndrome de Burnout es 37,3% de nivel bajo, 29,4% medio y un 33,3% nivel alto. Cabe resaltar q el nivel alto son aquellos con presencia de Burnout.

Tabla N° 11 Distribución de Frecuencias y porcentajes de las dimensiones del Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima-2019.

DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT		N	%
Agotamiento Emocional	Bajo	38	74,5%
	Medio	8	15,7%
	Alto	5	9,8%
	Total	51	100,0%
Despersonalización	Bajo	45	88,2%
	Medio	6	11,8%
	Total	51	100,0%
Realización Personal	Bajo	38	74,5%
	Medio	6	11,8%
	Alto	7	13,7%
	Total	51	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

Interpretación:

Según las encuestas realizadas en los profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, se determinó que el Agotamiento Emocional es 74,5% de nivel bajo, 15,7% medio y un 9,8% nivel alto; la dimensión de Despersonalización es 88,2% de nivel bajo y 11,8% de nivel medio; la dimensión de Realización Personal es 23,5% de nivel bajo, 60,8% medio y un 15,7% nivel alto. Cabe resaltar q el nivel alto son aquellos con presencia de Burnout.

Tabla N° 12 Distribución de Frecuencias y porcentajes de las variables Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout.

COMPROMISO LABORAL		SÍNDROME DE BURNOUT			
Nivel		Baja	Media	Alta	Total
Medio	% del total	11,8%	5,7%	19,6%	47,1%
Alto	% del total	25,5%	13,7%	13,7%	52,9%
Total	% del total	37,3%	29,4%	33,3%	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

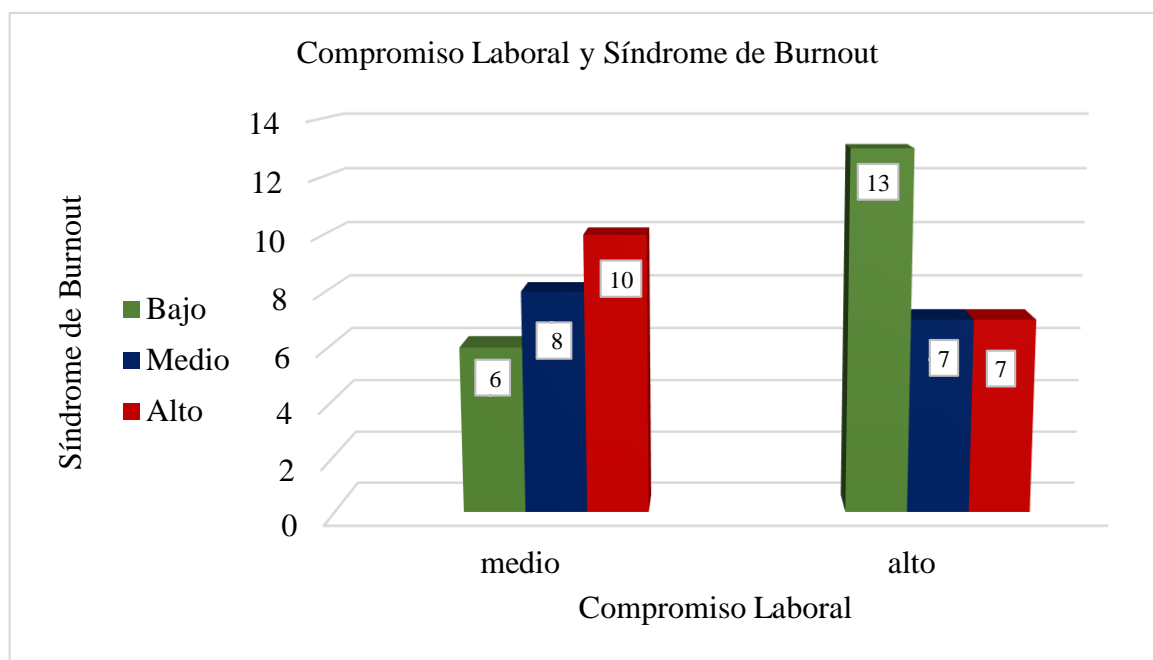


Figura N° 4 Distribución Porcentual del Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout

Interpretación:

En la tabla cruzada, entre compromiso laboral y el síndrome de burnout cuando el compromiso Laboral es de nivel medio se da un 7% de bajo síndrome de burnout, 8% de medio síndrome del quemado y 10% alto síndrome de burnout; y por último cuando hay un nivel alto de compromiso Laboral hay un 13% de bajo, 7 % medio y 7% alto Síndrome de burnout.

Tabla N° 13 Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión Compromiso Afectivo y la variable Síndrome de Burnout.

COMPROMISO AFECTIVO		SÍNDROME DE BURNOUT			
Nivel		Baja	Media	Alta	Total
Medio	% del total	7,8%	7,8%	15,7%	31,4%
Alto	% del total	29,4%	21,6%	17,6%	68,6%
Total	% del total	37,3%	29,4%	33,3%	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

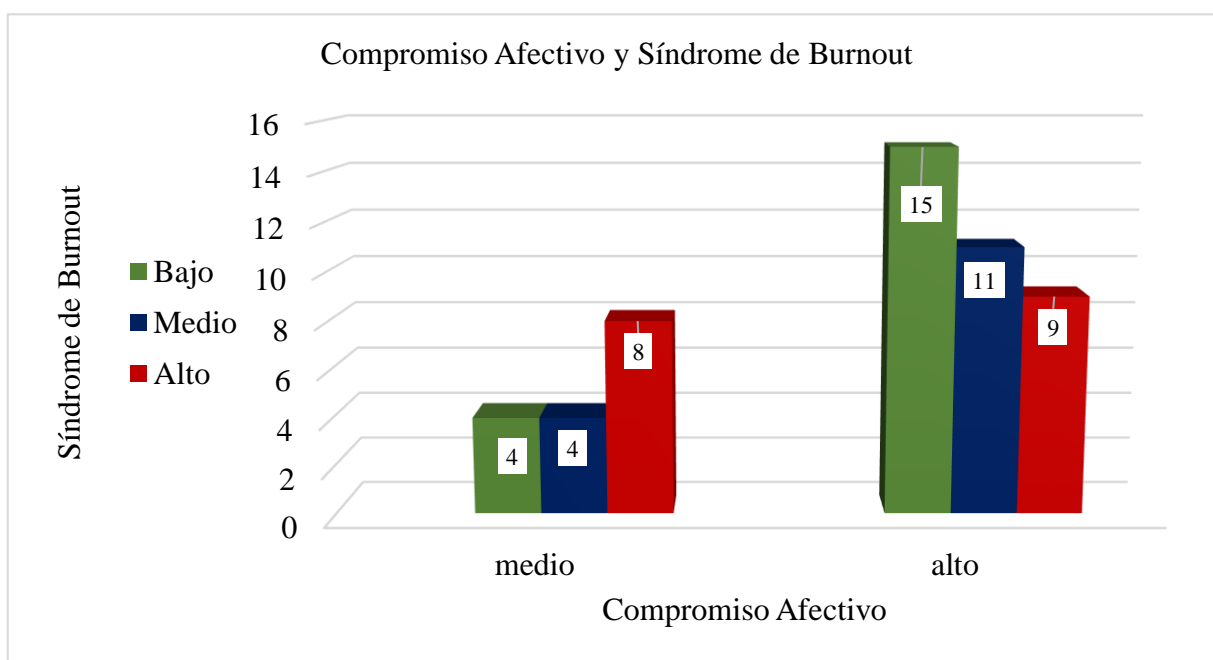


Figura N°5 Distribución Porcentual del Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout

Interpretación:

En la tabla cruzada, entre compromiso Afectivo y el síndrome de burnout cuando el compromiso es de nivel medio se da un 4% de bajo, 4% medio y 8% alto síndrome y cuando el compromiso afectivo es alto se presenta un 15% bajo, 11% medio y 9% alto con síndrome de burnout.

Tabla N° 14 Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión Compromiso de Continuidad y la variable Síndrome de Burnout.

COMPROMISO DE CONTINUIDAD		SÍNDROME DE BURNOUT			
Nivel		Baja	Media	Alta	Total
Bajo	% del total	2%	7,8%		9,8%
Medio	% del total	27,5%	11,8%	21,6%	60,8%
Alto	% del total	7,8%	9,8%	11,8%	29,4%
Total	% del total	37,3%	29,4%	33,3%	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

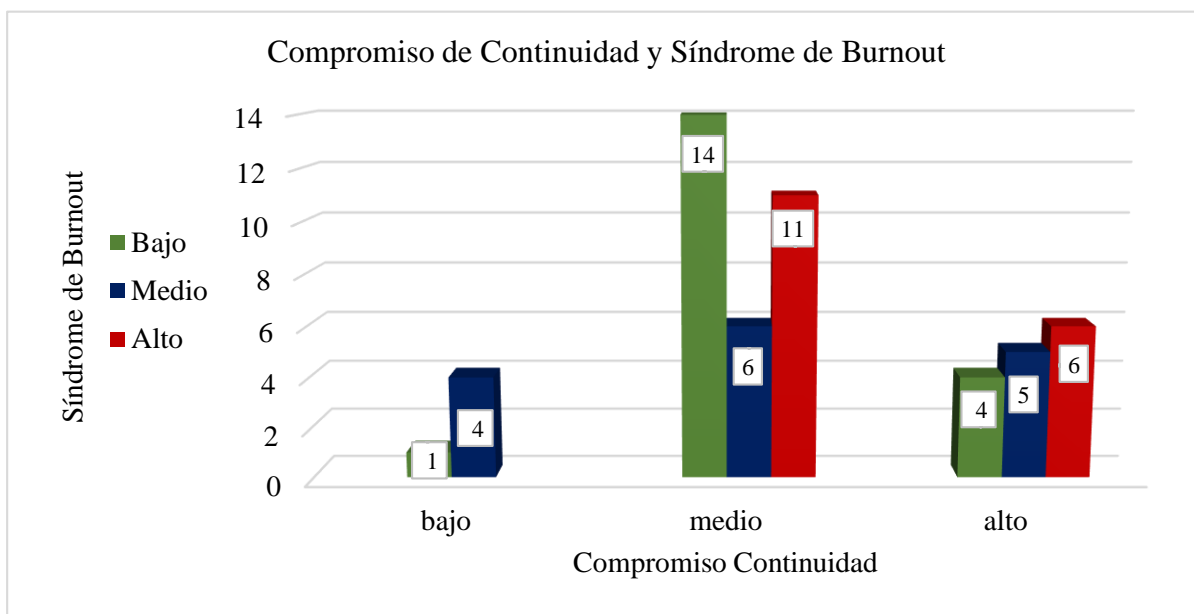


Figura N°6 Distribución Porcentual del Compromiso de Continuidad y Síndrome de Burnout

Interpretación:

En la tabla cruzada, entre compromiso de continuidad y el síndrome de burnout cuando el compromiso es de nivel bajo se da un 1% bajo, 4% medio síndrome de burnout, cuando el compromiso es medio se da un 14% bajo, 6% medio y 11% alto síndrome y cuando el compromiso de continuidad es alto existe un 4% de bajo, 5% medio y 6% alto Síndrome de burnout.

Tabla N° 15 Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión Compromiso Normativo y la variable Síndrome de Burnout.

COMPROMISO NORMATIVO		SÍNDROME DE BURNOUT			
Nivel		Baja	Media	Alta	Total
Medio	% del total	19,6%	15,7%	23,5%	58,8%
Alto	% del total	17,6%	13,7%	9,8%	41,2%
Total	% del total	37,3%	29,4%	33,3%	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

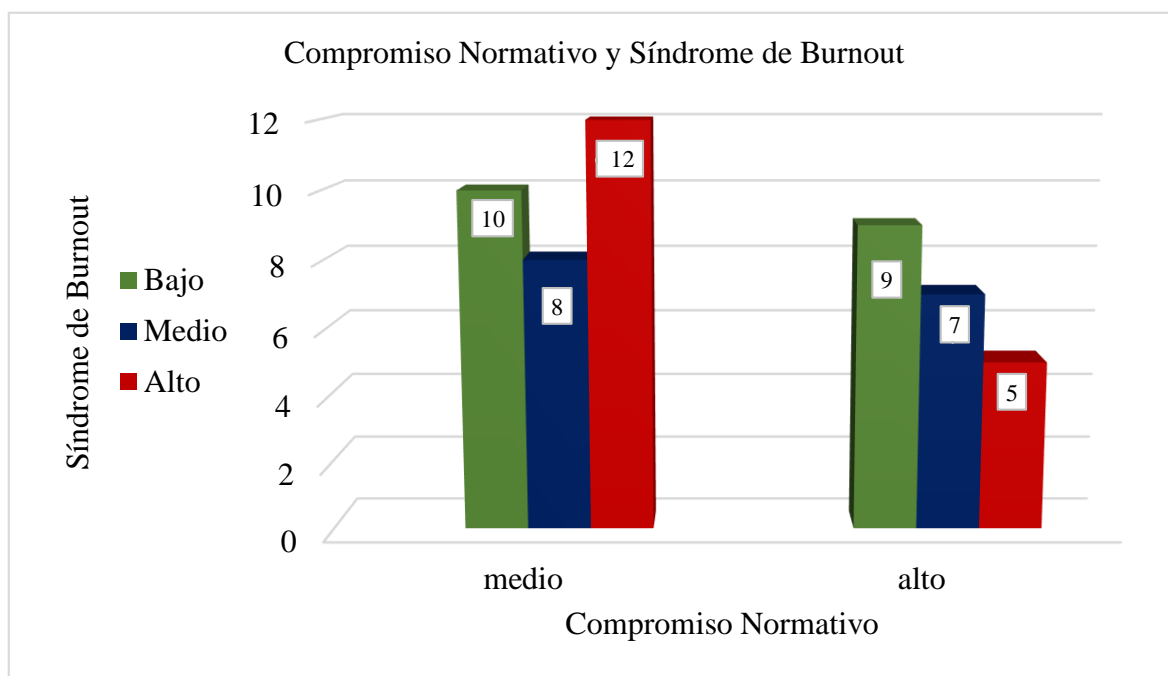


Figura N°7 Distribución Porcentual del Compromiso Normativo y Síndrome de Burnout

Interpretación:

En la tabla cruzada, entre compromiso Normativo y síndrome de burnout cuando el compromiso es de nivel medio se da un 10% de bajo, 8% medio y 12% alto síndrome y cuando el compromiso normativo es alto se presenta un 9% bajo, 7% medio y 5% alto con síndrome de burnout.

Tabla N° 16 Prueba de Normalidad según Kolmogorov-Smirnov

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable estudiada no es de distribución normal.

Ha: La distribución de la variable estudiada es de distribución normal.

Regla;

Si Valor $p < 0.05$, aceptación de la Hipótesis Nula (Ho).

Si Valor $p > 0.05$, aceptación de la Hipótesis Alterna (Ha).

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Laboral	,354	51	,000
Compromiso Afectivo	,435	51	,000
Compromiso de Continuidad	,334	51	,000
Compromiso Normativo	,385	51	,000
Síndrome de Burnout	,314	51	,000
Agotamiento Emocional	,187	51	,000
Despersonalización	,182	51	,000
Realización Personal	,164	51	,001

Fuente: Datos estadísticos

a. La distribución de prueba no es normal.

b. Se calcula a partir de datos. N=51, * $p < 0.05$

Debido a la cantidad de la muestra, optamos por considerar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Al evaluarse las variables y dimensiones se obtuvo un $p=0.000 < 0.05$, concluyéndose que los datos no proceden de una distribución normal, es por ello que se justifica el empleo del estadístico no paramétrico, para equiparar el análisis de las dimensiones de investigación.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general

H₀=No existe relación significativa entre el compromiso laboral y síndrome de burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima - 2019

H₁= Existe relación significativa entre el compromiso laboral y síndrome de burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019

Tabla N°17 Relación entre el compromiso laboral y síndrome de burnout

CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA		Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Compromiso Laboral	Coefficiente de correlación
		-,232
		Sig. (bilateral)
		,101
		N
		51

Fuente: Datos estadísticos

En la hipótesis general, según el rho de Spearman es correlación negativa baja entre ambas variables, siendo la correlación de manera inversa, así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.101 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada.

Hipótesis específicas

Primera Hipótesis:

H₀=No existe relación significativa entre el compromiso afectivo y síndrome de burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima - 2019

H₁= Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y síndrome de burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima - 2019

Tabla N°18 Relación entre el compromiso afectivo y síndrome de burnout

CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA			Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Compromiso	Coefficiente de correlación	-,232
	Afectivo	Sig. (bilateral)	,102
		N	51

Fuente: Datos estadísticos

En la Hipótesis 1: El compromiso afectivo y el síndrome de burnout, según el rho de Spearman es de correlación negativa baja, siendo la correlación de manera inversa así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.102 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada.

Segunda Hipótesis

H₀=No existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y síndrome de burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima - 2019

H₁= Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y síndrome de burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima - 2019

Tabla N°19 Relación entre el compromiso de continuidad y síndrome de burnout

CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA			Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Compromiso de Continuidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,134 ,349
		N	51

Fuente: Datos estadísticos

En la Hipótesis 2: El compromiso de continuidad y el síndrome de burnout, según el rho de Spearman es de correlación positiva muy baja, siendo la correlación de manera directa, así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.349 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada.

Tercera hipótesis:

H₀=No existe relación significativa entre el compromiso normativo y síndrome de burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima - 2019

H₁= Existe relación significativa entre el compromiso normativo y síndrome de burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019

Tabla N°20 Relación entre el compromiso normativo y síndrome de burnout

CORRELACIÓN NO PARAMÉTRICA			Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Compromiso Normativo	Coefficiente de correlación	-,150
		Sig. (bilateral)	,295
		N	51

Fuente: Datos estadísticos

En la Hipótesis 3: El compromiso normativo y el síndrome de burnout, según el rho de Spearman es de correlación negativa muy baja, siendo la correlación de manera inversa así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.295 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados encontrados en cincuenta y un profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada, en relación a otros estudios:

En la hipótesis general, según el Rho Spearman la correlación es negativa baja entre ambas variables, siendo ésta de manera inversa, lo que permite concluir que al aumentar el Compromiso Laboral hay menos tendencia a generarse Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada, asimismo, el nivel de significancia bilateral es $0.101 > 0.05$, demostrando la no existencia de diferencia estadística significativa. Desde el inicio a pertenecer a la Institución Castrense se está concientizado a cumplirse estrictamente compromisos interpuestos por el centro de labores, mismos que si son realizados no solo por presión sino por voluntad enteramente propia evitaría el desencadenamiento del Burnout. Éste resultado coincide con lo descrito por López J. (2018)⁽³⁰⁾, en la investigación sobre el compromiso organizacional y desgaste ocupacional realizado sobre 60 tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, utilizó como instrumentos de medición la encuesta de Meyer Allen y Smith (1993) para compromiso organizacional y encuesta de Síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1981), obteniendo como resultado un reducido compromiso laboral y un alto índice de Burnout (50%), siendo la correlación negativa de -0.953 (relación inversa entre ambas variables). Similares resultados derivaron de la investigación de García A. (2015)⁽³⁵⁾, cuya tesis buscó determinar la vinculación entre el Burnout y Compromiso Organizacional en 84 empleados de una empresa de automóviles en el norte del país, empleando el cuestionario MBI para el síndrome de Burnout y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, con el hallazgo de nexo causal inverso entre estas variables, especificando lo mismo para las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el trabajo.

Son pocos los estudios que han establecido una correlación distinta, siendo un ejemplo la tesis de Kallrath T., Dniscoll M. y Gillespse D. (2007), que en una muestra de 197 enfermeras y 110 técnicos laboratoristas con uso de los instrumentos precitados, concluyó que el personal de enfermería tienen bajo compromiso laboral y estos a su vez establece un efecto directo sobre el agotamiento y la despersonalización, de igual manera ocurre con los técnicos de laboratorio, con la diferencia, que no fue estadísticamente significativa. Cabe resaltar que este efecto directo se daría porque al tener poca motivación y bajo compromiso

por su trabajo realizan sus labores solo por cumplir, siendo el desgano y la falta de voluntad lo que de manera continua produciría estrés, que con el pasar del tiempo se hace crónico llegando al Burnout.

En la hipótesis específica uno, el Compromiso Afectivo y el desgaste ocupacional, según el Rho Spearman es de correlación negativa baja, siendo ésta de manera inversa, lo que permite concluir que al aumentar el compromiso afectivo hay menos tendencia a generarse la patología del Burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; asimismo, el nivel de significancia bilateral es $0.102 > 0.05$, demostrando la no existencia de diferencia estadística significativa. El personal comienza a generar vínculos afectivos y de familiaridad con su centro laboral y entorno esto se da desde que se empieza a pertenecer a la Institución, porque desde que se postula se tiene ese ímpetu de lograr el objetivo por el amor al Centro Castrense. Este resultado es coincidente con la tesis de López J. (2018)⁽³⁰⁾, sobre investigación del Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout en 60 tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, con un Rho Spearman de correlación negativa alta (-0,819), llegando a determinar un compromiso afectivo bajo, por ello el burnout es alto. De igual manera, Guzmán H. y Naranjo C. (2016)⁽⁵⁶⁾, en una muestra en 278 docentes, determinó que el compromiso afectivo fue de 37.41%, lo que demuestra un porcentaje significativo de docentes con mayor solidez laboral. Esta apreciación es coincidente con nuestro caso bajo análisis, al cuantificarse el Compromiso Afectivo en los profesionales de la salud oral en un porcentaje medio (31,4%) y alto (68,6%).

En la hipótesis específica dos, el Compromiso de Continuidad y el Síndrome del Quemado, según el Rho Spearman es de correlación positiva muy baja, siendo ésta de manera directa, concluyendo que al aumentar el compromiso de continuidad va aumentar el burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; asimismo, el nivel de significancia bilateral es $0.349 > 0.05$, demostrando la no existencia de diferencia estadística significativa. La correlación directa es coincidente con el estudio realizado por De la Puente L. (2017)⁽⁵⁷⁾, en su tesis de compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, al determinarse un compromiso organizacional medio al igual que en sus dimensiones y una motivación de nivel alto; siendo la correlación significativa positiva pero baja. Sin embargo, López J. (2018)⁽³⁰⁾, en su investigación señala que el Compromiso de Continuidad y el Síndrome de Burnout tiene una relación inversa muy alta, dándose bajo compromiso de continuidad y alto

Burnout cuando evalúa a 60 tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, determinando el Rho Spearman en -0,926.

En nuestra investigación, la correlación directa entre la dimensión Compromiso de Continuidad y la variable Síndrome de Burnout se justifica por la naturaleza de la institución hospitalaria castrense, que establece un estricto vínculo entre el odontólogo y su centro de labores, se traduce en un orden jerárquico sometido a los rangos cuyo desacato está sometido a una reglamentación interna coercitiva, con riesgo de amonestaciones verbales hasta llegar a las sanciones disciplinarias, por lo que el sometimiento laboral riguroso propiciaría que la relación de permanencia se produzca por presión y no bajo impulso voluntario, circunstancia que constituye un escenario eficiente para que se padezca desgaste ocupacional como se evidenció en la investigación. El sentido de permanencia también se justifica por el interés del odontólogo de obtener el ascenso por el tiempo del servicio a la institución, lo cual trasciende en la generación del burnout, dado que la permanencia sería obligada a partir de la obtención de beneficios sociales, económicos y pensionarios que el ascenso trae consigo. Por ello se recomiendan estudios que relacionen el tiempo como factor laboral (entendido como años de servicio, horas de trabajo, días de trabajo a la semana, turnos, etc) y su dependencia con el compromiso de continuidad, porque solo de esa manera se podrá prevenir que el odontólogo padezca de Burnout.

En la hipótesis específica tres, el Compromiso Normativo y el Síndrome de Burnout, según el Rho Spearman es de correlación negativa muy baja, es decir, de manera inversa, esto es, porque al aumentar el Compromiso Normativo hay menos tendencia a generarse la patología del quemado en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; asimismo, el nivel de significancia bilateral es $0.295 > 0.05$, demostrando la no existencia de diferencia estadística significativa. Los odontólogos se sienten vinculados a la institución a través del cumplimiento de sus normas, llegándose a establecer que el 41.2 % presenta compromiso normativo en nivel alto, además existe un bajo porcentaje de odontólogos (5%), que padecían de la patología del quemado; el hecho de ser una Institución Castrense debe cumplirse ciertas reglas y normas de la misma y de su superior, ya que el no cumplimiento de ellas genera llamadas de atención, memorándum, etc. Es por ello que se llega a la conclusión de que al haber buena comunicación no ha dado lugar a que haya bajo compromiso normativo, que de darse el caso generaría la renuncia o despido del empleado. El resultado al que se ha llegado difiere de lo precisado por Pérez M. (2016)⁽⁵⁷⁾, cuando

verifica que se presenta una correlación directa muy significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión comportamiento normativo.

Por último, debo destacar que existen diferentes instrumentos de medición del Burnout, siendo la más reciente la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) de Jesús Uribe (2014) conformado por un cuestionario de 50 reactivos, la misma que vendría siendo preferida en México por su alta confiabilidad (91%). Sin embargo, para la presente investigación se recurre al MBI-HSS de Maslach y Jackson (1986) por dos razones, por ser de mayor confiabilidad y tener validez científica; y, por ser es el más utilizado en diversos estudios para descubrir la patología del Burnout.

Este instrumento no solo es empleado en áreas de salud, docencia, etc.; sino también ha sido utilizado como recurso en procesos judiciales, en donde sirvió para ver si el trabajador desencadenó esta patología como consecuencia del trabajo, siendo el caso de un trabajador penitenciario que fue indemnizado en Argentina.

V. CONCLUSIÓN

Después de haber recogido la información, mediante un análisis al profesional de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada

Primera:

En la hipótesis general, según el rho de Spearman es correlación negativa baja entre ambas variables, siendo la correlación de manera inversa, Concluyendo que al aumentar el compromiso laboral hay menos tendencia a generarse síndrome de burnout en los odontólogos.

Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.101 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

Segunda:

El compromiso afectivo y el síndrome de burnout, según el rho de Spearman es de correlación negativa baja, siendo la correlación de manera inversa, concluyendo que al aumentar el compromiso afectivo hay menos tendencia a generarse Síndrome de Burnout en los odontólogos.

Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.102 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

Tercera:

El compromiso de continuidad y el síndrome de burnout, según el rho de Spearman es de correlación positiva muy baja, siendo la correlación de manera directa, concluyendo que al aumentar el compromiso de continuidad va a aumentar el síndrome de burnout en los odontólogos.

Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.349 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

Cuarto:

El compromiso normativo y el síndrome de burnout, según el rho de Spearman es de correlación negativa muy baja, siendo la correlación de manera inversa concluyendo que al

aumentar el compromiso normativo hay menos tendencia a generarse síndrome de burnout en los odontólogos.

Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.295 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

VI. RECOMENDACIONES

Se debe promover el compromiso laboral, para prever la patología.

1. Se recomienda a los jefes de servicio, que reciban talleres de liderazgo y de coaching personal, para establecer una mejor empatía con los trabajadores de la Institución Castrense.
2. Se recomienda a los jefes de servicio y logística una adecuada dotación y distribución de materiales biomédicos para la atención adecuada.
3. Se recomienda que el departamento de salud mental realice estudios para determinar la existencia de este síndrome en el personal y poder dar tratamiento y /o prevención.
4. Se recomienda a la Jefatura que realice programas, talleres de relajación para los trabajadores, asimismo organice más sociabilización con los servicios, para reforzar lazos de amistad y compañerismo.
5. Se recomienda a los jefes de cada servicio que reconozcan y premien a los trabajadores que tienen años de servicio, esto servirá para que los demás trabajadores se sientan motivados a permanecer en la Institución y vean que su trabajo es reconocido.
6. Se recomienda al personal de Odontología, que cumplan con las normas internas de la institución, asimismo que trabajen en equipo por el bienestar del servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gil P. Burnout Syndrome: síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás?. JWOP. 2003; 19(2): 183. Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
2. Peralta M. El compromiso Laboral: discursos en la organización. Uninorte. 2007; 19(1): 89, 90. Recuperado de URL: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>
3. Meyer P., Allen J., A three component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management. 1991; 1(1): 61- 89. Recuperado de URL: <https://www.mindtools.com/pages/article/three-component-model-commitment.htm>
4. Stoner J., Freeman E., Gilbert D. Administración. Prentice Hall Hispanoamericana 1996; 4(1). Recuperado de URL: https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
5. Peralta M. El compromiso Laboral: Discursos en la Organización. Psicol. Caribe. 2017; (18): 91. Recuperado de URL: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/2127/9347>
6. Arias F. El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. RI. Psychol. 2003; 6(2): 16, 17. Recuperado de URL: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147>
7. Opere M. Desarrollo y retención del Capital Humano. Blogs. [Consultado el 24 de Setiembre del 2019]. Disponible en: <https://blog.grupo-pya.com/12984/>.
8. Estrés en el trabajo. Organización Internacional del Trabajo. OIT. 2016; (1): 1-68. Recuperado de URL: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

9. Álvarez R. El síndrome de Burnout: Síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. CEGESTI. 2011;(160). Disponible en: https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
10. Alonso A. El CIE-11 incluye al burnout en su clasificación. Psycociencia. 2019. Recuperado de URL: <https://www.psyciencia.com/el-cie-11-incluye-al-burnout-en-su-clasificacion/>
11. Rodríguez R. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Scielo. 2011; 57(1): 9,3. Recuperado de URL: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
12. Quinceno J. Burnout: "Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT)". Acta colombiana de psicología; 2007. 10(2); 123 Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
13. Gil P. El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de Enfermería. Revista electrónica interacción PSY. 2003; (1): 21. Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
14. Inteligencia Jurídica. MicroJuris; 2016. [Consultado el 24 de Setiembre del 2019]. Disponible en: <https://aldiaargentina.microjuris.com/2016/02/04/indemnizan-a-agente-penitenciario-por-haber-sufrido-burnout-a-causa-de-sus-tareas/>.
15. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. El Peruano. [Consultado el 10 de Setiembre de 2019]. Disponible en: www.29783.com.pe/LEY%2029783%20PDF/Legislación%20Perú/Ley%2029783%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf
16. Isabel P. No puedo más!: Intervención cognitivo conductual ante sintomatología depresiva en docentes. Revista Red de apoyo de I.E. Wolters Kluwer. 2007; 1:35. Disponible en.: <http://www.redage.org/publicaciones/no-puedo-mas-intervencion-cognitivo-conductual-ante-sintomatologia-depresiva-en>

17. Faundez V., Laudatio: Dra. Christina Maslach. *Ciencia y trabajo*. Scielo. 2018;(58): 1. Disponible en.: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
18. Borda M. Navarro E., Aun E., Berdejo H., Racedo K., y Ruiz J., Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*. 2007; 23(1): 43-51. Disponible en.: <https://www.redalyc.org/pdf/817/81723106.pdf>
19. Jiménez J. Fuentes de Estrés, Síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de institutos de enseñanza secundaria. [Tesis Doctoral]. España: Universidad de Extremadura; 2003. Disponible en: <https://biblioteca.unex.es/tesis/9788477238164.pdf>
20. Cox S. How burnout became a sinister and insidious epidemic. *The guardian*. 2018. [Consultado el 10 de agosto del 2019]. Disponible en: <https://www.theguardian.com/society/2018/feb/21/how-burnout-became-a-sinister-and-insidious-epidemic>
21. Poddar P., Debjit D., Chak R., Poddar R. Burnout syndrome in Dentistry. *Journals*. 2017; 4(4): p. 292- 294. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/c8a0/4293d0059f8128dbaa9084cded34abab57f1.pdf>
22. Salloume F., Bonaféa S., Marocob J., Alvares J., Bonini D. Predictors of Burnout Syndrome in Dentistry Students. *Psychology, Community & Health*. 2019; 8(1). [Consultado el 5 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://pch.psychopen.eu/article/view/86/html>
23. Medina R. “El síndrome de burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior”. [Tesis de Maestría]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>

24. Tachtsoglou K., Lera M., Iliadis Ch., Frantzana A., y Kourkouta L. Occupational Burnout of Health Care Professionals in Hospitals. *J Healthc Commun.* 2018; 3(38). Disponible en: <http://healthcare-communications.imedpub.com/occupational-burnout-of-health-care-professionals-in-hospitals.php?aid=23175>
25. Nurperihan T., Hatice U. The relationship of organizational commitment, job satisfaction and burnout on physicians and nurses?. *CEJSH.* 2017; 28: 90-111. Disponible en: <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.cejsh-209ff913-fa88-4863-a408-218b1cd8942c>
26. Ogdon M., Díaz R. Síndrome de Burnout en odontólogos de la XVIII Región. *Salud Pública de Paraguay.* 2017; 7(1). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/319113053_Sindrome_de_Burnout_en_odontologos_de_la_XVIII_Region_Sanitaria_del_Ministerio_de_Salud_Publica_y_Bienestar_Social_Paraguay
27. Gorgulu O., Akilli A. The determination of the levels of burnout syndrome, organizational commitment, and job satisfaction of the health workers. *PubMed.* 2017; 20 (1): 48-56. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27958246>
28. Bedin A. y De Luca S. Prevalence of Burnout syndrome in health professionals of an onco-hematological pediatric hospital. *Scielo. Rev. esc. enferm. USP.* 2015; 49(2). Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342015000200253&lng=en&tlng=en
29. García A. Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores, región norte 2012. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015. Disponible en : http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGualalupe.pdf

30. López J. Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2018. [Tesis de Maestría]. Perú : Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17519/Lopez_CJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Opere M. Blog sobre Retención y desarrollo del capital humano. [consultado el 28 de setiembre]. Disponible en: <https://blog.grupo-pya.com/12984/>.
32. Betanzos N. y Paz F. Psychometric analysis on organizational commitment as attitudinal variable. *Annals of Psychology*. 2007; 23(2): 207 - 215. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22411>
33. Ospina E. Compromiso Laboral y grupos Generacionales: Una Revisión Documental. [Tesis de Maestría]. Colombia: Universidad de San Buenaventura Colombia; 2018. Disponible en: http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/7014/1/Compromiso_Laboral_Grupos_Ospina-2015.pdf
34. Díaz F., Gómez I. La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicol. Caribe / Scielo*. 2016; 33(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
35. García A. Síndrome de burnout y compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo de vehículos menores- región norte 2012. [Tesis de Titulación]. Perú : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015. Disponible en : http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGualupe.pdf
36. Quinceno J. Burnout: "Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*; 2007. 10(2); 117-125. Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>

37. Víctor O., Luis M, Carolina J, Felipe M. Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS), en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*. 2014; 13(1). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n1/v13n1a13.pdf>
38. Hernández R., Fernández C. y Baptista P. Metodología de la investigación. Interamericana. Mexico DF.: McGraw -Hill ; 2010; 5 edición. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
39. Hernandez R, Fernandez C. y Baptista P. Metodología de la investigación. Interamericana. Mexico DF.: McGraw -Hill; 2014; 6 edición. Disponible en: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
40. Hernandez R, Fernandez C. y Baptista P. Metodología de la investigación. Interamericana. México DF.: McGraw -Hill; 2014; 6 edición. Disponible en: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
41. Welch M. "The evolution of the employee engagement concept: communication implications", *Corporate Communications: An International Journal*. 2011; 16(4): 328-346. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/13563281111186968> Dimensiones de meyer y allen
42. Manetje O. y Martins N. The relationship between organisational culture and organisational commitment. *Southern African Business Review*. 2009; 13(1): 87-111. Disponible en: <https://www.ingentaconnect.com/content/sabinet/sabr/2009/00000013/00000001/art00005#Refs>
43. Maslach C. y Jackson S. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981; 2(2): 99-113.

44. Jackson S., Schwab R., y Schuler R. Towards an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*. 1986; 71: 630-640.
45. Explorable. All research questions address issues that are of great relevance to important groups of individuals known as a research population; 2009. [Consultado el 02 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://explorable.com/research-population>
46. Arias G. El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología, 6ta edición ,2006. Disponible en: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/el-proyecto-de-investigaci%C3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>
47. Mejía M. Metodología de la investigación. Primera edición Lima, Julio del 2005
Disponible en: [http://scholar.google.com.pe/scholar?q=mej%C3%ADa+\(2005+\)+metodolog%C3%ADa&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar](http://scholar.google.com.pe/scholar?q=mej%C3%ADa+(2005+)+metodolog%C3%ADa&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
48. Creswell W. J. Diseño de investigación, método cualitativo, cuantitativo y mixto. sexta edición. 2009 University of Nebraska-Lincoln. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/361658431/Cresswel-2009-Diseno-de-Investigacion-Metodos-Cualitativo-Cuantitativo-y-Mixto>
49. Montoya E. Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center [Tesis de Titulación]. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2014. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Gil P. Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista de Saúde Pública*. 2005; 39(1). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/8077857_Factorial_validity_of_the_Maslach_Burnout_Inventory_MBI-HSS_among_Spanish_professionals

51. Olivares V, Mena L, Macia F, Jélvez C. Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services MBI -HSS en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*. 2014; 13(1).
52. Hederich C., Caballero C. Validation of Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) in Colombian academic context. *Revista CES Psicología*. 2016; 9(1) : 1-15 Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-30802016000100002
53. López R., Avello R., Palmero D., Sánchez S. y Quintana M. Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research *Rev. Cubana de Medicina Militar*. 2019; 48(2). Disponible en: <http://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
54. Hernandez R. *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HIL. 2006; 5 edición: 204. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
55. Cronbach L. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 1951; 16: 1-16.
56. Hidrovo C. y Naranjo K. Relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la PUCE [Tesis Magistral]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016.
57. De la Puente L. Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo [Tesis Magistral]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017.
58. Pérez C. Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público [Tesis Magistral]. México: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2016.

Anexos

Anexo N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																																																						
<p>Problema General</p> <p>¿Existe relación entre el Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019?</p> <p>Problema Específico 1.</p> <p>a) ¿Existe relación entre el Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019?</p> <p>Problema Específico 2.</p> <p>b) ¿Existe relación entre el Compromiso de continuidad y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019?</p> <p>Problema Específico 3.</p> <p>c) ¿Existe relación entre el Compromiso Normativo y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019</p> <p>Objetivo Específico 1.</p> <p>a) Establecer la relación que existe entre el Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019.</p> <p>Objetivo Específico 2.</p> <p>b) Establecer la relación que existe entre el Compromiso De Continuidad y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019.</p> <p>Objetivo Específico 3.</p> <p>c) Establecer la relación que existe entre el Compromiso Normativo y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019.</p>	<p>Hipótesis General.</p> <p>Existe relación significativa entre el Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis Específica 1.</p> <p>a) Existe relación entre el Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019</p> <p>Hipótesis Específica 2.</p> <p>b) Existe relación entre el Compromiso De Continuidad y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis Específica 3.</p> <p>c) Existe relación entre el Compromiso Normativo y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Definición conceptual</th> <th>Definición Operacional</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Tipo de Variable y Escala de Medición</th> <th>Categorías (Baremación)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable 1: Compromiso Laboral</td> <td>John Meyer y Natalie Allen (1991): Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización y su permanencia o retiro de ella.</td> <td>John Meyer y Natalie Allen (1997): Compuesto por 3 dimensiones y 8 indicadores</td> <td>Compromiso Afectivo o deseo</td> <td>Familiaridad Deseo de permanencia Empatía institucional</td> <td>1, 3, 7,10,11,12, 15.</td> <td rowspan="3">Variable Cualitativa. Ordinal / Likert</td> <td>Alto:27-36 Medio: 17-26 Bajo:7-16</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Compromiso de Continuidad o Necesidad</td> <td>Beneficio laboral Sentido de pertenencia Gratitud</td> <td>2,8,13,16,17</td> <td>Alto:19-28 Medio: 12-18 Bajo:5-11</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Compromiso Normativo o Deber</td> <td>Respeto a las normas compromiso con los demás</td> <td>4,5,6,9,14,28</td> <td>Alto:24-32 Medio: 15-23 Bajo:6-14</td> </tr> <tr> <td colspan="7"></td> <td>Alto: 68-92 Medio: 43-67 Bajo:18-42</td> </tr> <tr> <th>Variable</th> <th>Definición conceptual</th> <th>Definición Operacional</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Tipo de Variable y Escala de Medición</th> <th>Valores y/o Categorías</th> </tr> <tr> <td rowspan="3">Variable 2: Síndrome de Burnout</td> <td rowspan="3">Maslach (1981): Es una condición Tridimensional que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.</td> <td rowspan="3">Maslach y Jackson (1986): Las dimensiones que caracterizan al Síndrome Burnout los explica con un modelo trifactorial, es decir, la presencia de tres componentes relacionados, pero empíricamente distintos, como son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional.</td> <td>Agotamiento emocional</td> <td>Sobrecarga emocional Agotamiento físico</td> <td>1,2,3,6,8,13,14,16 y 20</td> <td rowspan="3">Variable Cualitativa. Ordinal Likert</td> <td>Bajo: 0-16 Medio:17-26 Alto:27-54</td> </tr> <tr> <td>Despersonalización</td> <td>Irritabilidad e ira. Actitud negativa hacia el paciente Desinterés</td> <td>5, 10, 11, 15, 22</td> <td>Bajo:0-8 Medio:9-13 Alto:14-30</td> </tr> <tr> <td>Baja Realización Profesional</td> <td>Disenso en el rendimiento Baja autoestima</td> <td>4,7,9,12,17,18,19 y 21</td> <td>Bajo: 0-30 Medio:31-36 Alto:37-48</td> </tr> <tr> <td colspan="7"></td> <td>Bajo: 0-51 Medio: 51-58 Alto: 59-86</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de Variable y Escala de Medición	Categorías (Baremación)	Variable 1: Compromiso Laboral	John Meyer y Natalie Allen (1991): Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización y su permanencia o retiro de ella.	John Meyer y Natalie Allen (1997): Compuesto por 3 dimensiones y 8 indicadores	Compromiso Afectivo o deseo	Familiaridad Deseo de permanencia Empatía institucional	1, 3, 7,10,11,12, 15.	Variable Cualitativa. Ordinal / Likert	Alto:27-36 Medio: 17-26 Bajo:7-16				Compromiso de Continuidad o Necesidad	Beneficio laboral Sentido de pertenencia Gratitud	2,8,13,16,17	Alto:19-28 Medio: 12-18 Bajo:5-11				Compromiso Normativo o Deber	Respeto a las normas compromiso con los demás	4,5,6,9,14,28	Alto:24-32 Medio: 15-23 Bajo:6-14								Alto: 68-92 Medio: 43-67 Bajo:18-42	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de Variable y Escala de Medición	Valores y/o Categorías	Variable 2: Síndrome de Burnout	Maslach (1981): Es una condición Tridimensional que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.	Maslach y Jackson (1986): Las dimensiones que caracterizan al Síndrome Burnout los explica con un modelo trifactorial, es decir, la presencia de tres componentes relacionados, pero empíricamente distintos, como son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional.	Agotamiento emocional	Sobrecarga emocional Agotamiento físico	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20	Variable Cualitativa. Ordinal Likert	Bajo: 0-16 Medio:17-26 Alto:27-54	Despersonalización	Irritabilidad e ira. Actitud negativa hacia el paciente Desinterés	5, 10, 11, 15, 22	Bajo:0-8 Medio:9-13 Alto:14-30	Baja Realización Profesional	Disenso en el rendimiento Baja autoestima	4,7,9,12,17,18,19 y 21	Bajo: 0-30 Medio:31-36 Alto:37-48								Bajo: 0-51 Medio: 51-58 Alto: 59-86
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de Variable y Escala de Medición	Categorías (Baremación)																																																																		
Variable 1: Compromiso Laboral	John Meyer y Natalie Allen (1991): Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización y su permanencia o retiro de ella.	John Meyer y Natalie Allen (1997): Compuesto por 3 dimensiones y 8 indicadores	Compromiso Afectivo o deseo	Familiaridad Deseo de permanencia Empatía institucional	1, 3, 7,10,11,12, 15.	Variable Cualitativa. Ordinal / Likert	Alto:27-36 Medio: 17-26 Bajo:7-16																																																																		
			Compromiso de Continuidad o Necesidad	Beneficio laboral Sentido de pertenencia Gratitud	2,8,13,16,17		Alto:19-28 Medio: 12-18 Bajo:5-11																																																																		
			Compromiso Normativo o Deber	Respeto a las normas compromiso con los demás	4,5,6,9,14,28		Alto:24-32 Medio: 15-23 Bajo:6-14																																																																		
							Alto: 68-92 Medio: 43-67 Bajo:18-42																																																																		
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de Variable y Escala de Medición	Valores y/o Categorías																																																																		
Variable 2: Síndrome de Burnout	Maslach (1981): Es una condición Tridimensional que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.	Maslach y Jackson (1986): Las dimensiones que caracterizan al Síndrome Burnout los explica con un modelo trifactorial, es decir, la presencia de tres componentes relacionados, pero empíricamente distintos, como son: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional.	Agotamiento emocional	Sobrecarga emocional Agotamiento físico	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20	Variable Cualitativa. Ordinal Likert	Bajo: 0-16 Medio:17-26 Alto:27-54																																																																		
			Despersonalización	Irritabilidad e ira. Actitud negativa hacia el paciente Desinterés	5, 10, 11, 15, 22		Bajo:0-8 Medio:9-13 Alto:14-30																																																																		
			Baja Realización Profesional	Disenso en el rendimiento Baja autoestima	4,7,9,12,17,18,19 y 21		Bajo: 0-30 Medio:31-36 Alto:37-48																																																																		
							Bajo: 0-51 Medio: 51-58 Alto: 59-86																																																																		

DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN, MUESTREO Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR						
<p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo, ya que se basa en aspectos observables, medibles, utiliza el análisis de datos y las pruebas estadísticas como instrumentos de medición.</p> <p>Tipo de investigación: No experimental, transversal, porque estamos en un solo momento tomando las muestras, correlación porque medirá la relación que existen en las variables compromiso laboral y síndrome de burnout.</p> <p>Diseño de la Investigación: Descriptivo correlacional, ya que busca describir los sucesos o características de un grupo objeto de estudio y su relación entre los mismos.</p>	<p>Población.: la población estará conformada por 51 trabajadores odontólogos que laboran en la Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019, del distrito de surquillo, en el turno de la mañana y tarde en el mes de diciembre del 2019.</p> <p>Muestra: La muestra estará constituida por 51 trabajadores odontólogos que laboran en la Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019, del distrito de surquillo, en el turno de la mañana y tarde en el mes de diciembre del 2019.</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>PROFESIONALES</td> <td style="text-align: right;">51</td> </tr> <tr> <td>ODONTÓLOGOS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: right;">51</td> </tr> </table>	PROFESIONALES	51	ODONTÓLOGOS		TOTAL	51	<p>Variable 1: Compromiso Laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario sobre Compromiso laboral de John Meller y Allen, compuesto por 18 ítems</p> <p>Ficha técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Compromiso Afectivo: 7 ítems -Compromiso De Continuación:5 ítems -Compromiso Normativo: 6 ítems <hr/> <p>Variable 2: Síndrome de Burnout</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario sobre síndrome de Burnout MBI - HSS, compuesto por 22 ítems.</p> <p>Ficha técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Agotamiento Emocional: 9 ítems -Despersonalización:5 ítems -Baja Realización Profesional: 8 ítems 	<p>La estadística a utilizar para el procesamiento de datos será con el software Excel 2016 y SPSS 25, que se presentaran en tablas de contingencia, gráficos.</p> <p>Para la comprobación de Hipótesis se aplicará la prueba de correlación de Spearman.</p>
PROFESIONALES	51								
ODONTÓLOGOS									
TOTAL	51								

Anexo N°2 – Instrumento

COMPROMISO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD ORAL DE UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA, LIMA – 2019.

ENCUESTA

- I. Estimado participante la siguiente encuesta es confidencial, por lo cual se agradecerá que sea sincero al responder.

A continuación, se le preguntará datos generales, seguido de dos encuestas en las que solo tendrán que marcar una sola respuesta en los casilleros correspondientes, luego serán devueltos a la investigadora.

II. Datos Generales:

1.Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

2.Edad:

1. 20-30

2. 30-40

3. 40-50

4. >50

3.Tiene Hijos:

si ()

No()

4.Experiencia Laboral

1.De 1 a 2 años

2.De 3 a 5 años

3.De 6 a 10 años

4.De 11 a 20 años

5.De 21≥

5.estado Civil

1.soltero

2.Casado

3.Conviviente

4.Separado

6.Situacion Laboral

1.Asimilado

2.Cas

3.Serumista

4.Otros

7. ¿Actualmente tiene otro trabajo?

si ()

No()

Anexo N° 2-A

INVENTARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER Y ALLEN)

Este instrumento tiene como propósito conocer el compromiso laboral de los profesionales. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa(x) en el casillero correspondiente. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

1	2	3	4	5
En Total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	En total de acuerdo

Ítems/ Escalas	1	2	3	4	5
1. Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.					
2. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi institución.					
4. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.					
6. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.					
7. Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
9. Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
10. Me siento como parte de una familia en esta institución					
11. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
12 Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
13 Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14. La institución donde trabajo merece mi lealtad.					
15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo.					
16. Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
18. Creo que le debo mucho a esta institución.					

Anexo N° 2-B

INVENTARIO SÍNDROME DE BURNOUT DE MASLACH (MBI – HSS)

Este instrumento tiene como propósito conocer como consideran los profesionales de Servicios Humanos su trabajo. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa(x) en el casillero correspondiente a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca/ ninguna vez	Casi nunca/pocas veces al año	Algunas Veces/una vez al mes o menos	Regularmente/pocas veces al mes	Bastantes Veces/ una vez por semana	Casi siempre/pocas veces por semana	Siempre/ todos los días

Ítems/ Escalas	0	1	2	3	4	5	6
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3.Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4.comprendo fácilmente como se sienten los pacientes.							
5.Creo que trato algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6.Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7.Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8.Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9.Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.							
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15.Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16.Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17.Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18.Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.							
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi Profesión.							
20.Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales de forma adecuada.							
22.Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

Anexo N° 2-C

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, con N° DNI.: _____, acepto participar voluntariamente en la investigación titulada “Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019”; realizada por la Cirujano Dentista Kiara Janet Abed Lazo, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios De Salud de la Universidad César Vallejo. He sido informado (a) del propósito del mismo, así como de los objetivos, teniendo la confianza plena de que por la información que se vierten el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Firma del Encuestado

Firma del Investigador

Anexo N° 3

Percentiles - SPSS

Se utilizó esta escala de medida para la Variable Síndrome de Burnout

Donde:

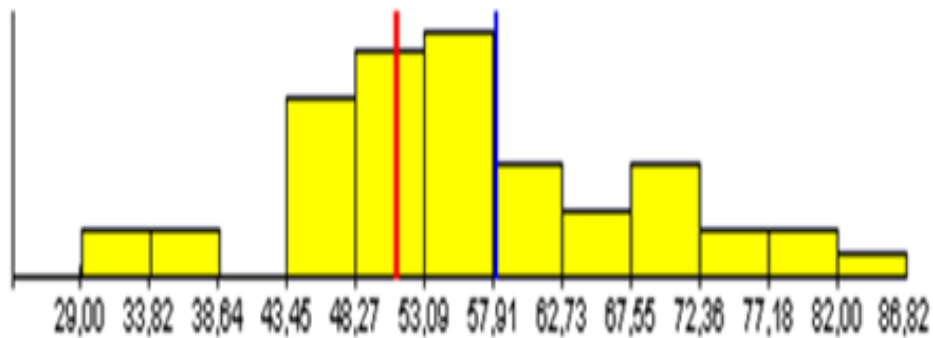
$$P = \frac{X_n - 0,5}{N} \times 100$$

Siendo:

P= Percentil

X_n= Posición del valor en la secuencia de datos

N= Número total de datos



Fuente: Datos estadísticos

Valores:

Alto: 0-51

Medio: 52-58

Bajo: 59-86

Anexo N° 4 - Certificado de Contenido

17.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	X		X		X	
	COMPROMISO NORMATIVO						
4.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X		X		X	
5.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	X		X		X	
6.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X	
9.	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	X		X		X	
14.	La institución donde trabajo merece mi lealtad.	X		X		X	
18.	Creo que le debo mucho a esta institución.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombres y Apellidos del juez validador Dr./ Mg: RUIZ ORLANDO, CRISTINA DNI: 70123931

Especialidad del validador: MAESTRO EN ESTOMATOLOGIA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 FCO, CRISTINA RUZ ORLANDO
 Maestra en Estomatología
 C.O.P. 31995

23 de noviembre del 2019

17.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	X		X		X	
COMPROMISO NORMATIVO							
4.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X		X		X	
5.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	X		X		X	
6.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X	
9.	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	X		X		X	
14.	La institución donde trabajo merece mi lealtad.	X		X		X	
18.	Creo que le debo mucho a esta institución.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): → muy afano

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

Nombres y Apellidos del juez validador Dr./ Mg: Orlando Salazar DNI: 21180623

Especialidad del validador: Psicólogo

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, preciso y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de noviembre del 2019


 Dr. Jimmy Ordoñez Salazar
 Firma del Experto Informante.
 PSICÓLOGO
 C. Ps. P. 4092

17.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMPROMISO NORMATIVO							
4.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	La institución donde trabajo merece mi lealtad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Creo que le debo mucho a esta institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos del juez validador Dr./ Mg: Quirino Castillo, Karlo DNI: 08786313

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de noviembre del 2019

G. Quirino
 Firma del Experto Informante
 Mg. Karlo Quirino Castillo
 Docente Universitario

REALIZACIÓN PERSONAL							
4.	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes	X		X		X	
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	X		X		X	
9.	Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo en la vida de otras personas	X		X		X	
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X	
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	X		X		X	
18.	Me siento estimulado después de trabajar con pacientes	X		X		X	
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión	X		X		X	
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombres y Apellidos del juez validador Dr./ Mg: Ruiz Quilcat, Cristina DNI: 70127971

Especialidad del validador: Maestría en Estomatología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de noviembre del 2019



Firma del Experto Informante.
 CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT
 Maestro en Estomatología
 C.O.P. 31995

REALIZACIÓN PERSONAL							
4.	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes	X		7		7	
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	X		X		7	
9.	Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo en la vida de otras personas	X		X		X	
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		7		X	
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	X		X		X	
18.	Me siento estimulado después de trabajar con pacientes	X		X		X	
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión	X		X		X	
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		6	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): 5 de 21

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Nombres y Apellidos del juez validador Dr./ Mg: Dr. Sánchez DNI: 25500023

Especialidad del validador: Psicología Clínica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Jimmy Orihuela Salazar
 PSICOLOGO
 P.S.P. 4092

Firma del Experto Informante.

23 de noviembre del 2019

REALIZACIÓN PERSONAL							
4.	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes	X		X		X	
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	X		X		X	
9.	Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo en la vida de otras personas	X		X		X	
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X		X		X	
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	X		X		X	
18.	Me siento estimulado después de trabajar con pacientes	X		X		X	
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión	X		X		X	
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Si hay suficiencia

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

Nombres y Apellidos del juez validador Dr./ Mg: Quinones Castillo, Karlo DNI: 09986312

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias de la Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de noviembre del 2019

Karlo G. Quinones

Firma del Experto Informante.

v.g. Karlo Ginno Quinones Castillo
Docente Universitario

Anexo N°5 - Base de Datos Prueba Piloto

Variable: Compromiso Laboral

N° Personas/ Preguntas	P1	P3	P7	P10	P11	P12	P15	P2	P8	P13	P16	P17	P4	P5	P6	P9	P14	P18
1	2	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5
2	3	4	4	3	1	4	4	5	2	1	1	1	1	1	1	5	4	4
3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5
4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	2
6	1	4	4	5	2	4	5	4	2	1	5	5	5	4	5	4	5	4
7	5	5	5	5	3	5	4	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4
8	3	4	5	5	2	5	4	2	3	3	5	3	3	4	1	5	5	5
9	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5
10	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	4
11	5	3	3	2	1	3	3	5	3	3	4	2	5	2	1	2	3	2
12	4	5	5	5	4	5	3	4	2	2	3	2	1	4	5	4	4	4
13	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5
14	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	3	3
15	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Donde los ítems pertenecen:

P1 – P15 : Compromiso Afectivo

P2 – P17 : Compromiso de Continuidad

P4 – P18 : Compromiso Normativo

Siendo:

P1 – P18 : Compromiso Laboral

Variable: Síndrome de Burnout

N° Personas/ Preguntas	P1	P2	P3	p6	p8	p13	p14	p16	p20	p5	p10	p11	p15	p22	p4	p7	p9	p12	p17	p18	p19	p21
1	4	3	3	2	2	2	4	3	1	1	2	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4
2	2	3	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	6	6	6	6
3	1	2	0	2	2	0	2	1	0	0	5	4	3	0	6	0	5	6	6	6	6	3
4	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	6	6	6
5	3	3	3	4	3	1	1	4	3	1	2	3	1	0	5	4	6	3	5	4	5	4
6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	5	5	6	6	5	5	6	6
7	5	4	1	3	4	1	3	5	1	0	0	1	1	0	5	6	5	4	6	6	6	5
8	1	1	2	1	2	1	1	3	1	0	3	3	1	0	4	2	2	5	3	2	2	5
9	4	4	3	4	3	1	1	3	1	0	2	2	0	3	6	5	5	4	5	4	6	5
10	3	2	2	1	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	2	3	1	4	1
11	6	6	6	2	6	4	6	4	5	0	0	2	0	4	6	3	4	2	0	2	3	5
12	5	6	0	2	2	6	6	3	1	0	6	5	1	2	5	6	6	5	2	4	5	3
13	5	5	3	1	4	1	5	4	5	0	0	1	0	1	5	4	5	5	4	3	6	4
14	1	6	0	6	6	0	6	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	2	6
15	5	5	1	5	3	1	1	0	2	0	1	3	0	1	5	5	5	5	5	5	5	4

Donde los ítems pertenecen:

P1 – P20 : Agotamiento Emocional

P5 – P22 : Despersonalización

P4 – P21 : Realización Personal

Siendo:

P1 – P21: Síndrome de Burnout

Anexo N°6 - Base de Datos Estadísticos

Variable: Compromiso Laboral

N° personas/ ítems	P1	P3	P7	P10	P11	P12	P15	P2	P8	P13	P16	P17	P4	P5	P6	P9	P14	P18
1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
2	2	5	4	5	4	5	5	2	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	4	5	1	4	4	2	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	5	2	5	5	5	5	5
6	5	4	5	4	3	4	5	4	1	1	5	4	1	5	5	2	5	4
7	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5
8	4	5	4	4	4	5	3	5	2	2	4	5	2	4	4	3	4	5
9	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
10	5	5	5	5	3	5	4	4	2	1	4	2	2	4	5	3	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	1	5	3	1	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	4	2	5	5	2	5	5
13	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	1	4	5	4	2	4	4
14	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
15	3	3	5	3	3	5	5	5	4	2	3	5	3	2	4	3	3	3
16	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
17	4	4	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	3
18	5	5	5	5	5	3	2	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	2	2	5	5	5	5	5
21	4	4	5	4	4	4	4	1	2	5	4	4	4	4	3	4	5	4
22	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	4	5	1	5	5	1	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5
24	2	3	3	5	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	5	1	3	2
25	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	5	4	2	4	4
26	1	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	3	1	3	4	2	4	3
28	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
30	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	4	3	5	5	5	1	5	5
31	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	2	2	1	5	4	1	5	4
32	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	2	2	1	5	4	1	5	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3
34	5	5	4	5	3	4	2	1	1	3	3	3	3	4	5	2	4	5
35	1	5	5	5	3	5	3	3	1	1	2	4	2	4	2	4	5	5

36	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	3	3	1	5	4
37	3	1	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3
39	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4
40	3	2	7	3	3	2	3	3	5	5	3	5	5	4	2	3	3	3
41	2	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5
42	3	4	4	3	1	4	4	5	2	1	1	1	1	1	1	5	4	4
43	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5
44	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
45	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	2
46	1	4	4	5	2	4	5	4	2	1	5	5	5	4	5	4	5	4
47	5	5	5	5	3	5	4	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4
48	3	4	5	5	2	5	4	2	3	3	5	3	3	4	1	5	5	5
49	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5
50	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	4
51	5	3	3	2	1	3	3	5	3	3	4	2	5	2	1	2	3	2

Donde los ítems pertenecen:

P1 – P15 : Compromiso Afectivo

P2 – P17 : Compromiso de Continuidad

P4 – P18 : Compromiso Normativo

Siendo:

P1 – P18 : Compromiso Laboral

38	1	1	2	1	1	0	0	0	3	0	2	0	0	3	0	3	0	4	3	3	3	3
39	1	2	3	1	1	0	1	0	1	2	0	0	1	0	5	5	5	6	5	4	5	5
40	2	6	4	1	1	3	3	6	1	0	0	1	6	3	4	6	6	4	6	5	6	4
41	4	3	3	2	2	2	4	3	1	1	2	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4
42	2	3	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	6	6	6	6
43	1	2	0	2	2	0	2	1	0	0	5	4	3	0	6	0	5	6	6	6	6	3
44	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	6	6	6
45	3	3	3	4	3	1	1	4	3	1	2	3	1	0	5	4	6	3	5	4	5	4
46	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	5	5	6	6	5	5	6	6
47	5	4	1	3	4	1	3	5	1	0	0	1	1	0	5	6	5	4	6	6	6	5
48	1	1	2	1	2	1	1	3	1	0	3	3	1	0	4	2	2	5	3	2	2	5
49	4	4	3	4	3	1	1	3	1	0	2	2	0	3	6	5	5	4	5	4	6	5
50	3	2	2	1	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	2	3	1	4	1
51	6	6	6	2	6	4	6	4	5	0	0	2	0	4	6	3	4	2	0	2	3	5

Donde los ítems pertenecen:

P1 – P20 : Agotamiento Emocional

P5 – P22 : Despersonalización

P4 – P21 : Realización Personal

Siendo:

P1 – P21 : Síndrome de Burnout

Anexo N°7 - Confiabilidad de los Instrumentos

Escala: Compromiso Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	18

Escala: Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	22

Anexo N°8 - Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Lima, 21 DE NOVIEMBRE DE 2019

Carta P.1214 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

ATENCIÓN:
Director

Asunto: Carta de Presentación del estudiante KIARA JANET ABED LAZO

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **KIARA JANET ABED LAZO** identificado(a) con DNI N.° **47978698** y código de matrícula N.° **7001264767**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendizábal 6202, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4142 Fax: (+511) 200 4243
LIMA ESTE Av. del Parque 646, Urb. Campo Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Fax: 2010
ATE Carretera Central Km. 6.2 Tel.: (+511) 200 9030 Fax: 8184
CALLAO Av. Argentina 1790 Tel.: (+511) 202 4142 Fax: 2030

Anexo N°9 - Permiso de la Institución



Surquillo, 04 de Diciembre del 2019

Sr. DR.

Raúl DELGADO ARENAS

Jefe de Unidad de Posgrado Filial Lima-Campus Lima Este

De mi especial consideración:

Dando respuesta a su carta, así como la de la C.D. Kiara Janet ABED LAZO, este despacho autoriza la ejecución del Trabajo de Tesis de Investigación: "Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima 2019"

Reiterándole mi agradecimiento, me despido de usted no sin antes manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y alta estima personal.



ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. Título

Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019.

2. Autor

Bach. Kiara Janet Abed Lazo

Kiara_abed_92@hotmail.com

Estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

3. Abstract

The present thesis was aimed at determining the relationship between the Labor Commitment and Burnout Syndrome in Oral Health Professionals of a Specialized Dental Clinic, Lima - 2019. The research was of a basic type, quantitative approach, and correlational level, non-experimental and transversal design. The population and sample consisted of 51 dentists from a Specialized Dental Clinic. For the data collection, the technique used was the survey and the instruments were the Meyer and Allen Organizational Commitment questionnaire (1997) structured by 18 items and the Maslach and Jackson MBI - HSS questionnaire (1986) for the Burnout Syndrome , structured by 22 items; they

were subjected to reliability and validity by experts in the field.

The result of the investigation showed a medium organizational commitment with 47.1% and a high commitment with 52.9%; and a high burnout syndrome of 19.6%, it was evidenced that there is a low negative correlation of -0.228, being the inverse correlation between work commitment and burnout syndrome, presenting that by increasing the labor commitment there is less tendency to generate Burnout syndrome in oral health professionals of a Specialized Dental Clinic. Also the level of sig. Bilateral is $0.108 > 0.05$, which would demonstrate the non-existence of significant statistical difference.

4. Keywords: work commitment, psychological exhaustion, dentists.

5. Resumen

La presente tesis realizada, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019. La investigación fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental y transversal. La población y muestra constó de 51 odontólogos de una Clínica Odontológica Especializada. Para la recolección de datos la técnica usada fue la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario de

Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997) estructurado por 18 ítems y el cuestionario de MBI – HSS de Maslach y Jackson (1986) para el Síndrome de Burnout, estructurado por 22 ítems; mismos que fueron sometidos a confiabilidad y validez por expertos en el tema.

El resultado de la investigación arrojó un medio compromiso organizacional con 47,1% y alto compromiso con 52,9%; y un síndrome de burnout alto de 19,6%, se evidenció que existe correlación negativa

baja de -0,228, siendo la correlación de manera inversa entre el compromiso laboral y síndrome de burnout, presentándose que al aumentar el compromiso laboral hay menos tendencia a generarse síndrome de burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada. Así mismo el nivel de sig. Bilateral es 0.108 > 0.05, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

6. Palabras clave: compromiso laboral, agotamiento psicológico, odontólogos.

7. Introducción

El profesional Odontólogo en su centro laboral está expuesto constantemente a un régimen de exigencia a partir de la relación paciente - empleador, tiende al encuentro de grandes expectativas, pero en el camino tiene la posibilidad que dicha relación fracase a consecuencia del constante estrés que le ocasiona la actividad laboral demandante, generando cambios en el estado de ánimo, desmotivación, agotamiento mental, falta de energía y menor rendimiento, entre otros síntomas desencadenantes de problemas crónicos, siendo identificado por la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (SIOP) ⁽¹⁾ como

«burnout» (quemarse por el trabajo); es por ello, la necesidad de fortalecer el vínculo de lealtad y membresía del trabajador, estableciendo compromisos laborales razonables que no lleven al agotamiento crónico, teniendo como propósito evitar posibles patologías desencadenantes y llevar al éxito al centro.

(2)

De acuerdo, a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ⁽³⁾, los trabajadores de sanidad son más propensos a desarrollar el estrés laboral, generado en respuesta al diseño de trabajo y relaciones laborales inadecuadas. Es así como el Organismo Mundial de Salud (OMS) en su nueva versión CIE11 ⁽⁴⁾, que entrará en vigencia el 01 de enero de 2022, ha introducido en lo que vendría a ser la definición actual del burnout en el “QD85: Síndrome de desgaste ocupacional”, al identificarlo como un síndrome relacionado con el estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido manejado con éxito; motivo por el cual el Organismo Mundial de Salud y la unión Europea han destacado la importancia de establecer mecanismos de prevención e intervención para enfrentar el estrés laboral y el desgaste profesional. Brasil y España reconocen en jurisprudencia al burnout como una problemática socio laboral, identificándolo como una patología

originada por la naturaleza ocupacional. ⁽⁵⁾

⁽⁶⁾. A su vez la Quinta Cámara de Trabajo de Argentina – Mendoza, expidió sentencia del 17 de noviembre del 2015 falló a favor de un agente penitenciario otorgándole una indemnización económica al haberse determinado que sufrió el Síndrome de quemarse por el trabajo, como consecuencia de la actividad laboral en un ambiente insalubre. ⁽⁷⁾

Meyer y Allen en 1991 ⁽⁸⁾, hacen referencia a este compromiso laboral como un estado psicológico que se ve relacionado con la persona y el centro laboral; conformándose por tres componentes separables: compromiso afectivo, de Continuidad y Normativo, que reflejan un estado psicológico único; Son muchas las formas de medir el compromiso laboral de los trabajadores, el instrumento más usado es de Meller y Allen (1991), basado en las 3 dimensiones antes mencionadas. Si no existe el compromiso laboral por parte de los empleados podría desencadenarse síndrome de burnout.

Maslach y Jackson (1981) ⁽⁹⁾, consideran al Burnout como un síndrome psicológico, resaltando que el estrés puede desencadenar en Burnout, sobre todo en aquellas profesiones donde se trabaja con

alta presión, trayendo como consecuencias la disminución capacidad de trabajo, bajo compromiso, menor rendimiento, muchas veces llegando al ausentismo y abandono de la organización. Existen una serie de síntomas más frecuentes que manifiestan los trabajadores que sufren de estrés laboral crónico como son el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional mismos que son empleados en el cuestionario MBI (Maslach y Jackson).

8. Metodología

Respecto a la metodología, la presente investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, porque vincula de forma clara las ideas de la investigación, fija sus objetivos, y después busca información para probar la Hipótesis con base en una medición numérica. Es de tipo no experimental, ya que no manipula las variables y transversal porque los datos se recopilaron en un tiempo único. El diseño que se empleó es descriptivo correlacional porque confronta dos variables en un entorno particular y momento determinado. ⁽¹⁰⁾

Para el análisis estadístico de los datos de las variables se utilizó el programa SPSS V. 24, con porcentajes en tablas y figuras para representar la distribución de los

datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica, mediante la tabla de Kendall.

La confiabilidad de los instrumentos fue determinado por el coeficiente de Alfa de Cronbach en donde se obtuvo 0,884 para el compromiso organizacional siendo buena confiabilidad y 0,728 para el síndrome de Burnout siendo respetable confiabilidad, lo que permitió medir el compromiso organizacional y síndrome de burnout en profesionales de la salud Oral.

9. Resultados

Describe narrativamente los hallazgos del estudio como análisis estadístico e interpretación.

Tabla N° 8 Distribución de Frecuencias y porcentajes de la Variable Compromiso Laboral

Compromiso Laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	24	47,1%
	Alto	27	52,9%
	Total	51	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

Compromiso Laboral en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima - 2019

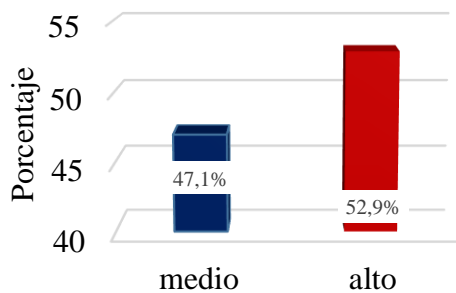


Figura N°2 Distribución Porcentual del Compromiso Laboral

Interpretación:

Según las encuestas realizadas en el profesional de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, se determinó que el compromiso laboral es 47,01% de nivel medio y un 52,9% nivel alto. Esto es debido a que, al ser una institución castrense, el profesional va generando un vínculo de lealtad con su Institución.

Tabla N° 12 Distribución de Frecuencias y porcentajes de la Variable Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	37,3%
	Medio	15	29,4%
	Alto	17	33,3%
	Total	51	100,0%

Fuente: Datos estadísticos

Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima -2019

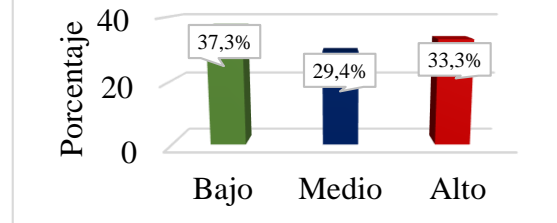


Figura N°6 Distribución Porcentual del Síndrome de Burnout

Interpretación:

Según las encuestas realizadas en el profesional de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, se determinó que el Síndrome de Burnout es 17,6% de nivel bajo, 62,7% medio y un 19,6% nivel alto. Cabe resaltar q el nivel alto son aquellos con presencia de Burnout generados en respuesta al estrés laboral crónico por presencia de factores como alta demanda de pacientes, falta de materiales en los servicios que dificulta la atención rápida, a ello se le suma el tiempo de cada procedimiento empleado; por ello se desprende esta sintomatología que imposibilita realizar adecuadamente las labores diarias.

10. Discusión

En la hipótesis general, según el Rho Spearman la correlación es negativa baja

entre ambas variables, siendo ésta de manera inversa, lo que permite concluir que al aumentar el Compromiso Laboral hay menos tendencia a generarse Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada, asimismo, el nivel de significancia bilateral es $0.101 > 0.05$, demostrando la no existencia de diferencia estadística significativa. Éste resultado coincide con lo descrito por Eryesil k. (2016), que realizó un estudio en alumnos universitarios, a través del instrumento de MBI- GS, donde demostró que existía un nexo inverso significativo entre el compromiso organizacional y la patología del quemado. De igual manera, López J. (2018), en la investigación sobre el compromiso organizacional y desgaste ocupacional realizado sobre 60 tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, utilizó como instrumentos de medición la encuesta de Meyer Allen y Smith (1993) para compromiso organizacional y encuesta de Síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1981), obteniendo como resultado un reducido compromiso laboral y un alto índice de Burnout (50%), siendo la correlación negativa de -0.953 (relación inversa entre ambas variables). Similares resultados derivaron de la investigación de García A. (2015), cuya tesis buscó determinar la

vinculación entre el Burnout y Compromiso Organizacional en 84 empleados de una empresa de automóviles en el norte del país, empleando el cuestionario MBI para el síndrome de Burnout y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, con el hallazgo de nexo causal inverso entre estas variables, especificando lo mismo para las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el trabajo.

Son pocos los estudios que han establecido una correlación distinta, siendo un ejemplo la tesis de Kallrath T., Dniscoll M. y Gillespse D. (2007), que en una muestra de 197 enfermeras y 110 técnicos laboratoristas con uso de los instrumentos precitados, concluyó que el personal de enfermería tienen bajo compromiso laboral y estos a su vez establece un efecto directo sobre el agotamiento y la despersonalización, de igual manera ocurre con los técnicos de laboratorio, con la diferencia, que no fue estadísticamente significativa.

En la hipótesis específica uno, el Compromiso Afectivo y el desgaste ocupacional, según el Rho Spearman es de correlación negativa baja, siendo ésta de manera inversa, lo que permite concluir que al aumentar el compromiso afectivo hay menos tendencia a generarse la

patología del Burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; asimismo, el nivel de significancia bilateral es $0.102 > 0.05$, demostrando la no existencia de diferencia estadística significativa. Este resultado es coincidente con la tesis de López J. (2018), sobre investigación del Compromiso Afectivo y Síndrome de Burnout en 60 tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, con un Rho Spearman de correlación negativa alta (-0,819), llegando a determinar un compromiso afectivo bajo, por ello el burnout es alto. De igual manera, Guzmán H. y Naranjo C. (2016), en una muestra en 278 docentes, determinó que el compromiso afectivo fue de 37.41%, lo que demuestra un porcentaje significativo de docentes con mayor solidez laboral. Esta apreciación es coincidente con nuestro caso bajo análisis, al cuantificarse el Compromiso Afectivo en los profesionales de la salud oral en un porcentaje medio (31,4%) y alto (68,6%). En la hipótesis específica dos, el Compromiso de Continuidad y el Síndrome del Quemado, según el Rho Spearman es de correlación positiva muy baja, siendo ésta de manera directa, concluyendo que al aumentar el compromiso de continuidad va aumentar el burnout en los profesionales de la salud

oral de una Clínica Odontológica Especializada; asimismo, el nivel de significancia bilateral es $0.349 > 0.05$, demostrando la no existencia de diferencia estadística significativa. La correlación directa es coincidente con el estudio realizado por De la Puente L. (2017), en su tesis de compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, al determinarse un compromiso organizacional medio al igual que en sus dimensiones y una motivación de nivel alto; siendo la correlación significativa positiva pero baja. Sin embargo, López J. (2018), en su investigación señala que el Compromiso de Continuidad y el Síndrome de Burnout tiene una relación inversa muy alta, dándose bajo compromiso de continuidad y alto Burnout cuando evalúa a 60 tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología, determinando el Rho Spearman en -0,926.

En nuestra investigación, la correlación directa entre la dimensión Compromiso de Continuidad y la variable Síndrome de Burnout se justifica por la naturaleza de la institución hospitalaria castrense, que establece un estricto vínculo entre el odontólogo y su centro de labores, se traduce en un orden jerárquico sometido a los rangos cuyo desacato está sometido a

una reglamentación interna coercitiva, con riesgo de amonestaciones verbales hasta llegar a las sanciones disciplinarias, por lo que el sometimiento laboral riguroso propiciaría que la relación de permanencia se produzca por presión y no bajo impulso voluntario, circunstancia que constituye un escenario eficiente para que se padezca desgaste ocupacional como se evidenció en la investigación. El sentido de permanencia también se justifica por el interés del odontólogo de obtener el ascenso por el tiempo del servicio a la institución, lo cual trasciende en la generación del burnout, dado que la permanencia sería obligada a partir de la obtención de beneficios sociales, económicos y pensionarios que el ascenso trae consigo. Por ello se recomiendan estudios que relacionen el tiempo como factor laboral (entendido como años de servicio, horas de trabajo, días de trabajo a la semana, turnos, etc) y su dependencia con el compromiso de continuidad, porque solo de esa manera se podrá prevenir que el odontólogo padezca de Burnout.

En la hipótesis específica tres, el Compromiso Normativo y el Síndrome de Burnout, según el Rho Spearman es de correlación negativa muy baja, es decir, de manera inversa, esto es, porque al aumentar el Compromiso Normativo hay menos tendencia a generarse la patología

del quemado en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada; asimismo, el nivel de significancia bilateral es $0.295 > 0.05$, demostrando la no existencia de diferencia estadística significativa. Los odontólogos se sienten vinculados a la institución a través del cumplimiento de sus normas, llegándose a establecer que el 41.2 % presenta compromiso normativo en nivel alto, además existe un bajo porcentaje de odontólogos (5%), que padecían de la patología del quemado. El resultado al que se ha llegado difiere de lo precisado por Pérez M. (2016), cuando verifica que se presenta una correlación directa muy significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en su dimensión comportamiento normativo.

Por último, debo destacar que existen diferentes instrumentos de medición del Burnout, siendo la más reciente la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) de Jesús Uribe (2014) conformado por un cuestionario de 50 reactivos, la misma que vendría siendo preferida en México por su alta confiabilidad (91%). Sin embargo, para la presente investigación se recurre al MBI-HSS de Maslach y Jackson (1986) por dos razones, por ser de mayor confiabilidad y tener validez científica; y, por ser es el más

utilizado en diversos estudios para descubrir la patología del Burnout.

11. Conclusiones

Primera: En la hipótesis general, según el rho de Spearman es correlación negativa baja entre ambas variables, siendo la correlación de manera inversa, Concluyendo que al aumentar el compromiso laboral hay menos tendencia a generarse síndrome de burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada. Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.101 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

Segunda: El compromiso afectivo y el síndrome de burnout, según el rho de Spearman es de correlación negativa baja, siendo la correlación de manera inversa, concluyendo que al aumentar el compromiso afectivo hay menos tendencia a generarse Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada. Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.102 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

Tercera: El compromiso de continuidad y el síndrome de burnout, según el rho de Spearman es de correlación positiva muy baja, siendo la correlación de manera directa, concluyendo que al aumentar el compromiso de continuidad va aumentar el síndrome de burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada. Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.349 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

Cuarta: El compromiso normativo y el síndrome de burnout, según el rho de Spearman es de correlación negativa muy baja, siendo la correlación de manera inversa concluyendo que al aumentar el compromiso normativo hay menos tendencia a generarse síndrome de burnout en los profesionales de la salud oral de una Clínica Odontológica Especializada. Así mismo el nivel de sig. Bilateral es $0.295 > 0.05$, lo que demostraría la no existencia de diferencia estadística significativa.

12. Bibliografía

59. Gil P., Burnout Syndrome: síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional,

- estrés laboral o enfermedad de Tomás?. JWOP. 2003; 19(2): 183. Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
60. Peralta M., El compromiso Laboral: discursos en la organización. Uninorte. 2007; 19(1): 89. Recuperado de URL: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>
61. Estrés en el trabajo. Organización Internacion del Trabajo. 2016; (1): 1-68. Recuperado de URL: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
62. Alonso A. , El CIE-11 incluye al burnout en su clasificación. Psycociencia. 2019. Recuperado de URL: <https://www.psyciencia.com/el-cie-11-incluye-al-burnout-en-su-clasificacion/>
63. Quinceno J., Burnout: "Síndrome de Quemarse en el trabajo (SQT)". Acta colombiana de psicología; 2007. 10(2); 117-125. Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
64. Gil M. , El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de Enfermería. Revista de la Facultad Nacional de Salud Publica PSY.; 2016; 34(2): 202-211. Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12045638009.pdf>
65. Inteligencia Jurídica. MicroJuris; 2016. [Consultado el 24 de Setiembre de 2019]. Disponible en: <https://aldiaargentina.microjuris.com/2016/02/04/indemnizan-a-agente-penitenciario-por-haber-sufrido-burnout-a-causa-de-sus-tareas/>.
66. Arias G., El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. Revista de Investigación en Psicol. 2003; 6(2): 16,17. Disponible en: file:///C:/Users/usuario/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/5147-Texto%20del%20art%C3%u00cdulo-21565-1-10-20140322.pdf
67. Guadalupe A., Síndrome de burnout y compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo de vehículos menores-región norte 2012 Chiclayo [Tesis de Licenciatura en Psicología].

Perú: Universidad Católica Santo
Toribio de Mogrovejo; 2015.
Disponible en:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf

68. Hernandez R., Fernandez C., y
Baptista M. Metodología de la
investigación. Sexta ed.
Interamericana, México DF.:
McGraw -Hill; 2014.

13. Reconocimientos

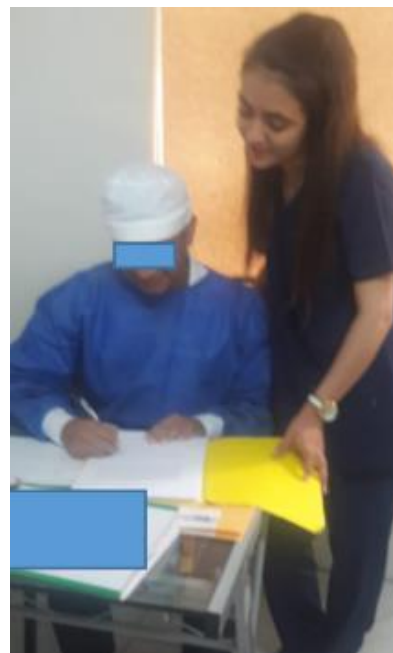
A la Universidad César Vallejo, a los
catedráticos por sus enseñanzas, a mi
asesora por la paciencia, a la Clínica
Odontológica Especializada por
permitirme realizar mi estudio.

Anexo N°11 – Fotos

Prueba Piloto – (Institución Castrense de características similares a mi Población de estudio)



Muestra – (Institución Castrense: Clínica Odontológica Especializada)



Anexo N°12 – Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la Publicación del Artículo

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 2
--	--	---

Yo Kiara Janet Abed Lazo, identificada con DNI N°47978698, egresada del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo(x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi artículo de investigación titulado "Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33

Fundamentación en caso de no Autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI.: 47978698

FECHA: 27 de enero del 2020

			
---	---	---	--

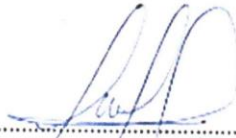
Anexo N°13 – Acta de Aprobación de Originalidad de la Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Cristina Lizbet Ruiz Quilcat, docente de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este, S.J.L, asesora de la tesis titulada "Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima - 2019", de la estudiante Kiara Janet Abed Lazo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, 11 de enero del 2020.



Mg. Ruiz Quilcat, Cristina

DNI. 70127971

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Coordinador del SGC	Coordinador de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA

Bach. Kiana Janet Abel Lazo
(ORCID: 0000-0002-2196-3506)

ASESORA

Mg. Cristina Luzbet Ruiz Quilcat
(ORCID: 0000-0002-1421-4275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo de salud

LIMA - PERÚ

2020



Cristina Ruiz Quilcat
CO. CRISTINA RUIZ QUILCAT
Maestra en Estomatología
C.O.P. 31995

Resumen de coincidencias

24 %


Se están viendo Fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universidad... 10 %
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 5 %
Fuente de Internet
- 3 Entregado a Universidad... 1 %
Trabajo del estudiante
- 4 Entregado a Systems L... 1 %
Trabajo del estudiante
- 5 Entregado a Universidad... 1 %
Trabajo del estudiante
- 6 Entregado a Universidad... <1 %
Trabajo del estudiante
- 7 www.psicothema.es <1 %
Fuente de Internet
- 8 repositorio.usat.edu.pe <1 %
Trabajo del estudiante

Anexo N°14 – Autorización para la Publicación de la Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 2
--	---	---

Yo Kiara Janet Abed Lazo, identificada con DNI N°47978698, egresada del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo(x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Compromiso Laboral y Síndrome de Burnout en profesionales de la Salud Oral de una Clínica Odontológica Especializada, Lima – 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33

Fundamentación en caso de no Autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI.: 47978698

FECHA: 27 de enero del 2020

	Director de Investigación		
---	---------------------------	---	--

Anexo N°15 – Dictamen Final



Dictamen Final

Vista la Tesis:

“COMPROMISO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD ORAL DE UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA, LIMA 2019”

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

ABED LAZO, KIARA JANET

Considerando:

Que, se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que, la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 18 de enero del 2020


Mg. Jimmy Orihuela Salazar


Mg. Cristina Ruiz Quilcat

Anexo N°16 – Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO, DR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ, A LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA: KIARA JANET ABED LAZO.

INFORME TITULADO: COMPROMISO LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE LA SALUD ORAL DE UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA, LIMA – 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: 15



Miguel Ángel Pérez Pérez

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

