



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA
PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ
DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. STEVEN HANLET SALAS QUINTO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA - PERÚ

2023






UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA
PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ
DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. STEVEN HANLET SALAS QUINTO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE	:	 _____
		Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
PRIMER MIEMBRO	:	 _____
		Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
SEGUNDO MIEMBRO	:	 _____
		Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
ASESOR DE TESIS	:	 _____
		Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	:	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P27



RESOLUCIÓN N.º 1448-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de diciembre de 2023

Vistos: El expediente N° CU-18189 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado: **BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020**, presentado por el(la) Bachiller: **STEVEN HANLET SALAS QUINTO**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Marketing**, del(la) bachiller: **STEVEN HANLET SALAS QUINTO**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- * **PRESIDENTE** : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- * **1er. MIEMBRO** : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * **2do. MIEMBRO** : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * **ASESOR DE TESIS** : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **Martes 26 de diciembre de 2023**, a horas **09:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N.º 656-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 04 de agosto de 2023

VISTOS: El Expediente N° CU-06218, presentado por el(la) bachiller: **STEVEN HANLET SALAS QUINTO**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la **resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación**, intitulado: BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: STEVEN HANLET SALAS QUINTO, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * 2do. MIEMBRO : Mg. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración y Marketing, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

- DISTRIBUCIÓN:**
- Unid. Investigación FCA.
 - Jurados (3)
 - Asesor (1)
 - Interesado (1)
 - Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 1289-2021-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de julio del 2021

VISTOS: El dictamen favorable del Perfil de Proyecto de Tesis presentado por: **STEVEN HANLET SALAS QUINTO**, mediante Expediente N° **CU-8822** intitulado: **BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020.**

CONSIDERANDO: Que la recurrente ha subsanado todas las observaciones del jurado revisor y dictaminado favorablemente el Perfil del Proyecto de Tesis Intitulado: **BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020**, con el propósito de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Se aprueba el Proyecto de Tesis, Intitulado: **BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020. Quedando expedito para su ejecución.**

SEGUNDO: La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado (1)
- Archivo FCA 2021(1)
- BCQ/vnop.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Benito
Mg. Designo Callata Quipe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	1%
5	www.app.minsa.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV



TITULO TESIS	
BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Steven Hanlet Salas Quinto
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47740335
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-4289-8511
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Benigno Callata Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01693080
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6809-0650
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Leopoldo Wenceslao Condori Cari
Tipo de documento	DNI,
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Apolinar Flórez Lucana
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Enrique Genaro Apaza Chirinos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y Dirección de Empresas (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	No aplica.
Ubicación geográfica de la investigación	<p align="center">“FISCALÍA PROVINCIAL PENAL HUANCANÉ”</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Huancané Distrito: Huancané Calle: Jr. 06 de agosto N°210 – Huancané</p> <p>Latitud: -15.2042 Longitud: -69.7614</p> <p>https://maps.app.goo.gl/smmf8Y53g4Kp1FWv5</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2020 - diciembre 2020
URL de disciplinas OCDE	<p>Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p>
URL de disciplinas OCDE	<p>https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html#5.02.04 - Librería</p>



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo STEVEN HANLET SALAS QUINTO, identificado con DNI Nro. 47740335 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020

Asesorado por: Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 29 de Abril del 2024

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado en mi propio esfuerzo y dedicación en la culminación de esta investigación, con el propósito de obtener el grado de licenciado en Administración y Marketing. También está dedicado a todas las personas que participaron a lo largo de este proceso, ya que gracias a su colaboración fue posible llevar a cabo y completar satisfactoriamente los trámites, teorías, encuestas y otros procedimientos necesarios para concluir con éxito este proyecto de investigación y así obtener la titulación correspondiente en la mencionada carrera.



AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento por el esfuerzo y sacrificio significativo que invertí en todo el proceso de esta investigación. Además, quiero expresar mi gratitud a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, filial Puno, por haberme acogido y proporcionado una formación profesional basada en las más sólidas éticas. También deseo reconocer y agradecer a todas las personas que contribuyeron al progreso de este trabajo de investigación.



ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE i

ÍNDICE DE TABLASiv

ÍNDICE DE FIGURAS v

RESUMENvi

ABSTRACT viii

INTRODUCCIÓN x

**CAPÍTULO I
EL PROBLEMA**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA 3

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA..... 4

**CAPÍTULO II
OBJETIVOS**

2.1 OBJETIVO GENERAL 6

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6

**CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 7

3.2. BASES TEÓRICAS..... 30

3.2.1. Que es el síndrome de burnout o burnout laboral 30

3.2.2. Dimensiones del síndrome de burnout..... 30

3.2.4. Síndrome de burnout, estrés y estrés laboral..... 36

3.2.5. Causas del síndrome de burnout:..... 37

3.2.6. Manifestaciones del síndrome de burnout..... 39

3.2.7. Niveles del del síndrome de burnout : 40



3.2.8. Qué es calidad de atención	41
3.2.9. Dimensiones de calidad de servicio.	41
3.2.11. Teorías de calidad de atención.....	46
3.2.12. La calidad de atención al cliente.....	48
3.2.13. Los 10 mandamientos de la atención al cliente.	50
3.3. MARCO CONCEPTUAL	53

CAPÍTULO IV HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	56
4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	56
4.3. VARIABLES.	57
4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	58

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	60
5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	61
5.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.	61
5.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	61
5.5. MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN	62
5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	64
5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS.....	66
5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	71
5.8.1. Confiabilidad	71
5.8.2. Validez	72
5.9. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	73
5.9.1. Prueba de normalidad.....	73
5.9.2. Contraste de hipótesis	75



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 79

6.1.1 Resultado de la prueba de hipótesis general 79

6.1.2 Resultado de la prueba de hipótesis específica 1 82

6.1.3 Resultado de la prueba de hipótesis específica 2 84

6.1.4 Resultado de la prueba de hipótesis específica 3 87

6.1.5 Resultado en tablas cruzadas 89

6.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS 92

CONCLUSIONES 96

RECOMENDACIONES 98

REFERENCIAS 100

ANEXOS 1



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Concepto de dimensiones de Calidad de Atención.....	45
Tabla 2: Cuadro de operacionalización de variables.....	58
Tabla 3: Cantidad de trabajadores nombrados y contratados de la Fiscalía Provincial Penal Huancané.....	65
Tabla 4: Escala de valoración para la medición de la variable Burnout Laboral	68
Tabla 5: Sub escala para la forma MBI-HSS.....	69
Tabla 6: Sub escala para la forma Calidad de atención.....	70
Tabla 7: Prueba de normalidad de ambas variables	74
Tabla 8: Equivalencia para la medición de correlación entre las variables....	76
Tabla 9: Resultado de la Prueba Estadística de Correlación de Rho de Spearman entre el Burnout Laboral y la Calidad de Atención	77
Tabla 10: Resultado de la Prueba Estadística de Correlación de Rho de Spearman entre el Burnout Laboral y la Calidad de Atención	80
Tabla 11: Resultado de la prueba estadística de Correlación de Rho de Spearman entre el agotamiento emocional y Calidad de Atención que prestan los empleados.....	83
Tabla 12: Resultado de la prueba estadística de Correlación de Rho de Spearman entre la despersonalización y Calidad de Atención que prestan los empleados.....	85
Tabla 13: Resultado de la Prueba Estadística de Correlación de Rho de Spearman entre la Falta de Realización Personal y Calidad de Atención que prestan los empleados	88
Tabla 14: Resultados de las dimensiones de la variable Calidad de atención en base a la encuesta aplicada a los empleados.....	89
Tabla 15: Resultados de las dimensiones de la variable Burnout Laboral en base a la encuesta aplicada a los empleados.....	91



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sistema de dimensiones de calidad de atención	44
Figura 2: Diagrama de dispersión entre el Burnout Laboral y Calidad de Atención realizada por los empleados.....	81
Figura 3: Diagrama de Dispersión entre el Agotamiento Emocional y Calidad de Atención realizada por los empleados.....	83
Figura 4: Diagrama de Dispersión entre la Despersonalización y la Calidad de Atención realizada por los empleados.....	86
Figura 5: Diagrama de Dispersión entre la Falta de Realización Personal y Calidad de Atención realizada por los empleados	88



RESUMEN

El síndrome de burnout hace referencia al estrés laboral, así mismo, este es visible mediante un estado de agotamiento físico y mental que perdura en el transcurso del tiempo, generalmente llega a alterar la personalidad y la autoestima de los empleados en una organización; por otro lado, la calidad de atención es el grado de servicios prestados en una empresa que está centrada en personas con niveles óptimos de seguridad, fiabilidad, efectividad, empatía, oportunidad y eficiencia; en ese entender de pensamientos, el presente trabajo de investigación tiene la finalidad de determinar cual es la relación que existe entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020; por otro lado el objetivo general planteada en la investigación es determinar el grado de relación que existe entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020. Esta investigación se enfoca en el diseño de investigación no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, de tipo aplicada, la técnica usada es la encuesta y como instrumento es el cuestionario de Maslach Burnout Inventory el mismo que está compuesto por 22 ítems, dividido en tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; por otra parte, la variable calidad de atención ha sido medido por el modelo SERVQUAL, compuesto por 22 ítems, dividido en cinco dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles), la población representada es de 22 empleados. La prueba estadística utilizada ha sido la no paramétrica (Rho de



Spearman), cuyo resultado es $r=-0.544$ con p-valor de 0.009, con lo que se acepta la hipótesis alterna, por esta razón, se concluye que existe una relación inversa y negativa al 95% de confianza entre el Burnout Laboral y Calidad de Atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.

Palabras claves: Burnout, Calidad, despersonalización, emoción, estrés y empatía.



ABSTRACT

Burnout syndrome refers to work stress, likewise, this is visible through a state of physical and mental exhaustion that lasts over time, generally altering the personality and self-esteem of employees in an organization; On the other hand, quality of care is the degree of services provided in a company that is focused on people with optimal levels of security, reliability, effectiveness, empathy, timeliness and efficiency; In this understanding of thoughts, the purpose of this research work is to determine the relationship that exists between work burnout and the quality of care provided by the workers of the Provincial Criminal Prosecutor's Office of the province of Huancané in the Puno region. Period 2020; On the other hand, the general objective proposed in the research is to determine the degree of relationship that exists between work burnout and the quality of care provided by the workers of the Provincial Criminal Prosecutor's Office of the province of Huancané in the Puno region, Period 2020. This The research focuses on the non-experimental research design, at a descriptive-correlational level, of an applied type, the technique used is the survey and as an instrument it is the Maslach Burnout Inventory questionnaire, which is composed of 22 items, divided into three dimensions. (Emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment; on the other hand, the quality of care variable has been measured by the SERVQUAL model, composed of 22 items, divided into five dimensions (Reliability, responsiveness, security, empathy, tangible elements), the population represented is 22 employees. The statistical test used has been the non-parametric one (Spearman's Rho), the result of which is $r=-0.544$ with p-value of



0.009, thus accepting the alternative hypothesis, for this for this reason, it is concluded that there is an inverse and negative relationship at 95% confidence between Workplace Burnout and Quality of Care provided by the workers of the Provincial Criminal Prosecutor's Office of the province of Huancané in the Puno region, Period 2020.

Keywords: Burnout, Quality, depersonalization, emotion, stress and empathy.



INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout, también conocido como Burnout Laboral, es una condición que en la actualidad puede afectar a cualquier empleado en algún punto de su trayectoria laboral. Este a su vez al estar presente en los empleados, llega a afectar en su capacidad de desenvolvimiento en el trabajo, tanto físicamente como emocionalmente.

Este padecimiento es a menudo presenciado en los trabajadores que mantienen un constante contacto con usuarios y/o personas durante el día, y en muchas ocasiones este padecimiento se ve en aumento y a su vez afectando el estado mental y física del trabajador durante el transcurso del día laboral, si tal padecimiento va en aumento, este puede ocasionar en sus usuarios y/o personas una incomodidad o en casos extremos salgan con una mala experiencia.

Cuanto ocurre la incomodidad y las malas experiencias en los usuarios y/o personas a causa del aumento del padecimiento en los trabajadores, surge la mala calidad de atención debido a que el trastorno del Síndrome de Burnout o Burnout laboral está presente y llevando a un desequilibrio físico y mental en los trabajadores; para esto el presente trabajo de investigación dará a conocer el grado en el que se encuentran los trabajadores ante este padecimiento y poder dar sugerencias y recomendaciones ante tal problema que puede estar existente ahora mismo.

El propósito de esta investigación es determinar el grado de influencia que tiene el burnout laboral en la calidad de atención que prestan los



trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, periodo 2020.

La calidad de atención proporcionada a los usuarios de Huancané, es un tema controversial muy importante, ya que cada persona desea ser atendida con amabilidad y ser atendida rápidamente. Pero en muchos casos esto no se da, ya que algunos usuarios vienen con problemas externos, esperando ser solucionados por los trabajadores de la misma institución. Esto a su vez genera en los trabajadores un estado anímico negativo, que con el transcurso de los días llega a afectar al trabajador y posteriormente convertirse en el trabajador quemado o llamado síndrome de burnout.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el trastorno del Síndrome de Burnout o también llamado burnout laboral fue adquiriendo cada vez más relevancia entre los profesionales encargados de proporcionar una calidad de atención aceptable a la población en general. Esto conlleva a que profesionales de distintas especialidades estén a merced de distintas variables generadoras de estrés las cuales son muy diversas y de carácter crónico.

Como consecuencia, esto lleva a que el personal que esté en constante contacto con los usuarios, no cumpla con la atención amable y cordial que este debe brindar al usuario, este hecho es causado por el progresivo agotamiento físico y mental que conlleva al cambio de actitud o estado de ánimo. Dentro de esto se encuentra la indiferencia, la irritabilidad, el mal humor, el sarcasmo y hasta incluso molestias severas con el usuario.

Este progresivo agotamiento físico y mental, provoca extravíos de memoria, dificultad para concentración y una mayor dificultad para aprender nuevas tareas o habilidades. También puede dar lugar a dolores



musculares y articulares, y en algunos casos el riesgo de abuso de ingesta de alcohol o consumo de drogas, que pueden llegar a ser conductas perjudiciales. La identificación de estos factores permite percibir la baja calidad de atención que se le ofrece a los clientes y/o usuarios. Como resultado, el usuario se siente insatisfecho con la atención que reciben.

Por otro lado, podemos ver que actualmente que en el Ministerio Público Sede-Huancané, uno de los puntos claves relacionados al Síndrome de Burnout o también llamado Burnout Laboral, es la interacción constante de los trabajadores con un gran número de usuarios y/o clientes a lo largo de su jornada laboral. Estos usuarios y/o clientes a menudo experimentan un mal genio, debido a varios factores que huyen del control o alcance del personal que labora dentro de la institución. Estos factores pueden ser las largas horas de espera, los problemas externos propios de los clientes y/o usuarios y los problemas emocionales que puedan estar pasando, entre otros.

Tratar con personas con estados de ánimos irritables y/o malhumoradas, que se vienen atendiendo a diario en la fiscalía provincial Penal Huancané, puede llegar a causar una frustración en el profesional que viene laborando, ya que esta frustración puede llegar a acabar generando un "efecto contagioso" en el propio trabajador y sus compañeros, causando a la vez que baje el entusiasmo al trabajo y genere mala calidad de atención.

Otro punto importante, que a menudo es olvidado con respecto a este "efecto contagioso" es que las emociones suelen contagiarse con facilidad entre los propios trabajadores que laboran en la fiscalía provincial



Penal Huancané. Del mismo modo que estas emociones como: la desilusión, la alegría o la motivación se contagian, el pesimismo, la apatía también, de tal modo que si el "efecto contagioso" sea negativo este afectaría también la calidad de atención y perjudica a la imagen de la fiscalía provincial Penal Huancané.

Por último, no podemos olvidar que estos profesionales que laboran dentro de la Fiscalía Provincial Penal Huancané. Se encuentran constantemente expuestos al sufrimiento y la aflicción de otras personas ajenas a la institución, por lo que los trabajadores están sometidos a una enorme presión emocional.

En consecuencia, a toda la problemática del problema se puede detallar la pregunta a investigar:

¿Cuál es la relación que existe entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020?

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

1.2.1. Problema General.

P1: ¿Cuál es la relación que existe entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020?



1.2.2. Problemas Específicos.

P1: ¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno?

P2: ¿Cómo se relaciona la despersonalización con la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno?

P3: ¿Cómo se relaciona la falta de realización personal con la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

El Síndrome de Burnout o también llamado Burnout Laboral es un tema de controversia que actualmente se va dando en diferentes áreas laborales que mantienen un contacto directo muy frecuente con la gente a la cual se le brinda un servicio.

El desarrollo de este trabajo de investigación es determinar la influencia de este padecimiento, en los trabajadores que laboran en el Ministerio Público Sede-Huancané. De tal modo que nos permita evaluar el desgaste del trabajador que labora en dicha institución pública.

A su vez el trabajo, contribuirá al avance del conocimiento en futuras investigaciones relacionadas con el ámbito laboral, específicamente en lo que respecta a la influencia del Burnout Laboral en la calidad de atención.



También se dará a conocer el resultado de esta investigación, dando conocimientos nuevos sobre este padecimiento que influye en la calidad de atención y como este da mala imagen al trabajador y a la institución también.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

O1: Determinar el grado de relación que existe entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O1: Establecer el grado de relación que existe entre el agotamiento emocional y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

O2: Determinar el grado de relación que existe entre la despersonalización y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

O3: Conocer el grado de relación que existe entre la falta de realización personal y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. A nivel internacional

Hernández (2017) en su Tesis presentada para obtener la Convalidación del título de Psicólogo en la Universidad de Chile titulada: "RESILIENCIA Y BURNOUT EN PERSONAL DE PROGRAMAS QUE ATIENDEN NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES QUE HAN SIDO VÍCTIMAS DE VULNERACIONES GRAVES DE DERECHOS" da a conocer:

Qué relación existente se encuentra entre la resiliencia y el burnout en profesionales que trabajan en la SERPAJ. Donde el muestreo tomado en cuenta va alrededor de unos 200 participantes entre profesionales y encargados al servicio a la población. La metodología de la investigación corresponde a cualitativa descriptiva correlacional no experimental. Se emplearon herramientas de recopilación de información correspondientes a tipo encuesta tales como el cuestionario de Maslach de 1986 y la escala de resiliencia de Gail M. Wagnild & Herther M. Young 1993.



Se logró encontrar que no existe riesgos evidentes en referencia al burnout laboral; en lo referente a resiliencia se logró hallar un buen estado emocional en la conducta y un buen desenvolvimiento hasta las circunstancias diarias que llevan en su labor.

Martínez (2018), en su tesis presentada para obtener el grado académico de magíster scientiarum en psicopedagógico y educación superior titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN DOCENTES UNIVERSITARIOS" da a conocer:

Descubrir estrategias que logren afrontar el síndrome de burnout en los profesores de la Universidad Privada del Valle, Sede la Paz. La investigación es de tipo cuantitativo, transversal, prospectivo, observacional y analítico. Se usaron tres tipos de instrumentos de recolección de datos, tales como sociodemográfico, Inventory Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento. Donde la cantidad de participantes a evaluar son un total de 61 profesores pertenecientes al ciclo preclínico; destacando el sexo masculino con un 70.5%(n=43) y el sexo femenino de un 29.5%(n=18); con edades promedios de entre 45,8 años. Se logró encontrar que los participantes evaluados de entre las edades de 30 a 39 años presentan 2,183 probabilidades de presentar el síndrome que aquellas edades que sobrepasan los 40 a más años. Se evidencia que el sexo masculino tiene 1,69 de probabilidades de desarrollar el síndrome más que las del sexo mujeres. Por otro lado, los participantes que tienen un servicio de



más de 5 años a menos presentan un 4,741 más posibilidades de padecer el síndrome que aquellos que tienen más de 5 años laborando.

Yujra (2018) en su tesis presentada para optar el título de especialista en enfermería en medicina crítica y terapia intensiva titulada "BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA DEL HOSPITAL OBRERO JULIO A SEPTIEMBRE GESTIÓN 2018" da a conocer:

Determinar el nivel de Burnout en los trabajadores de enfermería que labora en la unidad de terapia intensiva del hospital obrero. Donde la investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo con un corte transversal; en el cual se utilizaron instrumentos de recolección de datos tales como el Cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) y la escala de cansancio emocional (CE). La muestra está compuesta por 21 participantes de entre las edades de 24 a 58 años de los cuales la mayoría son del sexo femenino. Se logró encontrar que en los participantes dan indicios de un elevado grado de burnout, con un nivel alto que indica que están experimentando el padecimiento. En el cual se recomendó aplicar técnicas que reduzcan el grado y se pueda manejar su estado emocional en equilibrio.

Flores (2018) en su tesis presentada para optar el título profesional de psicología titulada: "ASOCIACIÓN ENTRE INSEGURIDAD LABORAL Y BURNOUT: ESTUDIO EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA ORGANIZACIÓN



PÚBLICA DE SERVICIOS DE LA REGIÓN METROPOLITANA” da a conocer.

Determinar si la inseguridad laboral está asociada en forma positiva al burnout de los empleados administrativos de una empresa pública de servicios de la región metropolitana. Donde se empleó un diseño transversal descriptivo cuantitativo, con una muestra heterogénea. La muestra está compuesta por 394 trabajadores. Cuyo instrumento de medición usado fueron la escala de inseguridad laboral percibida de (Witte, 2000) y la escala de Maslach Burnout Inventory. Se logró encontrar que existe un vínculo entre las variables mencionadas en la investigación, donde las proporciones de inseguridad laboral son bajos.

Zurita (2018) en su tesis presentada para optar el título profesional de odontólogo titulada “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA INTEGRAL DE 8VO Y 9NO SEMESTRE DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR” da a conocer:

Evaluar la calidad de atención odontológica de los pacientes que acuden a la Clínica Integral de 8vo y 9no semestre de la Facultad de Odontología Universidad Central del Ecuador. Se utilizó la metodología correspondiente a un estudio descriptivo, analítico y transversal. Donde la cantidad de participantes a evaluar son de un total de 200 pacientes compuestos por un 62% femeninos y un 38% masculinos. Donde se empleó el instrumento



de evaluación tal como la encuesta. Donde se observó que el trato al paciente es muy bueno con un promedio de 79%; en lo que refiere a técnica y conocimiento tiene un promedio de 85% siendo así muy bueno; así mismo la percepción en los instrumentos, equipo y la estructura se encontraron en buenas condiciones siendo así un promedio de 90%; así entonces el 51% de los entrevistados dijeron que los materiales que se utilizan en su tratamiento son de buena calidad, pero el 48% no lo sabían. En cuanto al valor de pago en relación a la calidad de atención calificó con un 66% siendo así adecuada, se encontró que los pacientes quedaron satisfechos por los tratamientos realizados con un marco de 54%; la satisfacción global con respecto a la calidad de atención calificó con un 85% como calidad en mención a la atención.

Jerves (2019) en su tesis presentada para optar el título profesional de magister en seguridad e higiene industrial titulada "DETERMINACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DOCENTE DE LAS INSTITUCIONES FISCALES DEL DISTRITO 14D03 LOGROÑO SUCÚA EDUCACIÓN DEL CIRCUITO 02 _A, 2018" da a conocer:

Determinar el síndrome de burnout en los profesores de las escuelas fiscales del distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02_2, 2018. Cuyo tipo de estudio es de corte transversal, descriptivo. Donde se tomó una muestra de un total de 100 profesores de dicha escuela mencionada donde la mayoría destaca el sexo femenino con un total de 62% entre las edades de 31 a 51



años, mientras que en el sexo masculino destacan un 38%. Se utilizaron instrumentos de recolecciones de datos tales como el cuestionario sociodemográfico y el Inventario de Burnout de Maslach. Se logró encontrar en dicha investigación que el 9% de los profesores presenta un alto nivel de burnout, mientras que un 90% dan indicios de desarrollo de dicho trastorno.

Illescas (2019) en su tesis presentada para optar el título profesional de magister en seguridad e higiene industrial titulada "PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT, FACTORES ASOCIADOS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS MÉDICOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO. 2018" da a conocer:

Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout, factores asociados y la calidad de vida laboral de los médicos de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso en el año 2018. Cuyo estudio es tipo descriptivo correlacional. Su muestra está conformada por 64 médicos. Se utilizaron instrumentos de recolecciones de datos tales como el Cuestionario de Maslach, sociodemográfica y calidad de vida profesional. Se encontró que existe una prevalencia del trastorno en el HVCM de 1.67%. Por otro lado, el síndrome de burnout y sexo masculino presentan una asociación significativa, $\beta = -7.90$, $p = .011$, IC 95% [-13.93, -1.87], mientras que los más jóvenes $\beta = -0.67$, $p = .001$, IC 95% [-1.04, -.31] y los que trabajan en un solo empleo $\beta = 6.11$, $p = .048$, IC 95% [.06, 12.15], lo cual no se logró ver correlación con la especialización



médica y estado civil. La calidad de vida encontrada fue de un 78.33% correspondiente a y 16.676 a excelente.

Mariño (2019) en su tesis presentada para optar el título de Magíster en Salud Pública titulada "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD "ENTRE RÍOS NORTE" da a conocer:

La percepción que los usuarios internos y externos tienen en mención a la calidad de atención de PAPS Entre Ríos Norte. Donde el estudio metodológico que se realizó en la investigación corresponde al tipo transversal analítico, cuantitativa y cualitativa; con instrumentos de recolección de datos tales como las encuestas para las entrevistas abiertas y cerradas, Con una muestra calculada de 265 participantes tomadas de un universo de un total de 9906 usuarios que consultan anualmente la PAPS Entre Ríos Norte. Se encontró que la percepción que tienen de los usuarios internos y externos sobre la calidad de atención del centro de salud Entre Ríos Norte es de buena y muy buena; ya que la satisfacción en ambos usuarios fue ascendente a un 80%.

Omidi, Khanjari, Salehi y Haghani (2023) en su investigación titulada: "ASOCIACIÓN ENTRE BURNOUT Y CALIDAD DE VIDA DE ENFERMEROS EN UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19" da a conocer:



Utilizaron el diseño transversal y correlacional, los participantes son 140 enfermeras de las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN), el instrumento utilizado ha sido el cuestionario demográfico, las preguntas constan de 22 ítems en tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) tomado del Inventario de Burnout de Maslach et al. (1986) con una escala de likert; para el acopio de los datos para la variable calidad de vida se tomó a World Health Organization Quality of Life BREF (WHOQOL-BREFW) que consta de 26 ítems con cuatro dimensiones: salud física, psicológico, medio ambiente y relaciones sociales. Para obtener los resultados primeramente se ha realizado el análisis de datos mediante la prueba de chi-cuadrado, la prueba *t* pareada y la prueba *t* independiente, además utilizaron los coeficientes de correlación de Pearson para mostrar la relación entre las puntuaciones de burnout y las puntuaciones de calidad de vida; es más, utilizaron el análisis de regresión lineal simple para determinar el efecto de las características descriptivas sobre el agotamiento y la calidad de vida, tomando en cuenta a Cohen et al. (2000). Llegaron a la conclusión de que la media de las enfermeras fue de 35.87 ± 6.76 con un rango de 24 a 60 años, el 67% de las enfermeras estaban casadas, el 76% tenían hijos y la mayoría tenían una Licenciatura, además, más del 50% de la experiencia laboral de las enfermeras era superior a 11 años, la prueba *t*a independiente revelaron que la calidad de vida de las enfermeras casadas ($p < 0.001$), las



enfermeras con licenciatura ($p=0.05$) y las enfermeras con cónyuges trabajadoras ($p<0.001$) tenían una calidad de vida superior a la de otras enfermeras; el resultado de la regresión lineal mostró que sólo los cónyuges de los empleados fueron una variable significativa en el modelo ($B=20.95$), mientras que la calidad de vida de los enfermeros que tenían cónyuges de los empleados fue 20 veces mayor que otros en el modelo con $R^2=0.155$. Existe asociación positiva entre la realización personal y todas las dimensiones de la calidad de vida ($r=0.40$ a 0.56) y una asociación negativa entre el agotamiento emocional, la despersonalización del agotamiento y todas las dimensiones de la calidad de vida ($r=-0.47$ a -0.79), en cambio, otros resultados mostraron que el agotamiento emocional fue significativamente menor en enfermeras con cónyuges ($P=0.001$) y enfermeras con título de licenciatura ($P=0.006$); la prueba de correlación de Pearson mostró que el agotamiento emocional disminuye con el aumento del número de años de matrimonio ($P=0.023$) y el número de hijos ($p=0.002$), con el aumento de las horas extraordinarias también aumenta el agotamiento emocional ($P=0.017$). Los análisis de regresión lineal revelaron que sólo la duración de matrimonio fue una variable significativa en el modelo ($B=-0.41$), esto significa que con un aumento de la duración del matrimonio en un año, el agotamiento emocional disminuye en un 0.41. Además los resultados revelaron que las despersonalizaciones en enfermeras casadas ($P=0.008$) y enfermeras contratadas



formalmente ($P=0.019$) fueron significativamente menores que en otras enfermeras. Los resultados de la regresión mostraron que el contrato de trabajo ($P=0.001$) y el empleo del cónyuge ($P=0.027$) fueron significativos en el modelo con coeficiente estándar de $B=0.36$ y $b=-0.28$, respectivamente; la despersonalización en las enfermeras contratadas fue 5.9 veces mayor que en otros tipos de empleo en el modelo con $R^2=0.237$. Los resultados de realización personal fue mayor en las enfermeras casadas ($P=0.026$) y las enfermeras con un cónyuge empleado ($P=0.017$) en comparación con otras enfermeras; los resultados de la regresión mostraron que solo tener cónyuges empleados fue una variable significativa en el modelo ($B=9.05$) y la realización personal en las enfermeras que tenían cónyuges empleados fue 9 veces mayor que otras enfermeras en el modelo con $R^2=0.222$).

Zurita (2019) en su tesis presentada para optar el título profesional de obstetrix titulada "CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE PARTO, EN OBSTETRICES Y MÉDICOS RESIDENTES, QUE LABORAN EN EL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL DE IBARRA, EN EL PERIODO SEPTIEMBRE 2018 – MARZO 2019" da a conocer:

Establecer la ejecución de los modelos de atención de nacimiento formativamente adecuado de obstetrices y médicos residentes en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital. Donde el estudio metodológico utilizado corresponde al tipo cuantitativo,



cualitativo, no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal. Donde el tipo de Instrumento utilizado es la entrevista estructurada. La muestra está compuesta por un total de 200 pacientes extraídos de un universo de 1764 gestantes que acudieron al servicio en 6 meses. Se logró hallar que en Hospital el 79% cumplen con los insumos y equipos básicos; Los Profesionales encargados al tipo de parto son el 175 que están capacitados y sensibilizados; en mención a los estándares de calidad de atención fue libre durante la sesión de dar a luz, del total de muestra el 41% de madres gestantes fue atendida por una obstetrix y que el 59% por un médico residente por lo que se calificó la calidad de atención con un 80% siendo a buena a excelente.

Irazabal & Leano (2019) en su tesis presentada para obtener el título profesional de licenciadas en enfermería titulada "FACTORES LABORALES ESTRESANTES EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SU INFLUENCIA EN LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN CLÍNICA DEL HOSPITAL GENERAL IESS QUITO SUR, QUITO, ABRIL 2018- MARZO 2019" da a conocer:

Determinar la constancia de los agentes estresantes en profesionales de enfermería y la percepción de calidad de atención desde el punto de satisfacción de servicio que se brinda al paciente. El tipo de investigación es de corte transversal. La



Muestra está compuesta de un total de participantes de 53 profesionales de enfermería y 100 pacientes. El Instrumento utilizado fue "La escala de estrés de enfermería" y un cuestionario de preguntas politómicas. Se encontró que los profesionales de enfermería con agentes laborales estresantes fueron un 54,7% con relación a pacientes que no presentan una mejoría, un 41,5% a la unidad frecuente a la escasez de personal y un 20,8% mostraron una dificultad al trabajar con un enfermeras(ros) de su propia unidad. En cuestión a la calidad de atención sobre la percepción, el 66% de pacientes atendidos se sintieron satisfechos con la atención, con lo que se concluye que los factores estresantes en los profesionales no tienen influencia frente a la calidad de atención hacia los pacientes ya que refieren sentirse satisfechos con la atención.

Campos & Sosa (2020) en su tesis presentada para optar el título profesional de maestría en salud pública titulada "MEJORAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA CLÍNICA DEL PIE DIABÉTICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS" da a conocer:

Mejorar la calidad del servicio al usuario en la Clínica de Pie Diabético del Hospital San Juan de Dios, en base a los requisitos de la "Norma Internacional ISO 9001- 2008 Sistemas de Gestión de Calidad". El tipo de metodología en la investigación es de tipo cualitativo, cuantitativo y observacional. El instrumento utilizado correspondiente es el diálogo, identificación y elaboración para la



encuesta. La muestra es de un total de 152 personas extraídas de un universo de 250. Se logró encontrar que mediante la observación, que se aplicará el proceso de servicio y aplicación de elementos de la norma ISO 9001-2008 que se aplicará los pasos que se debe seguir para el paciente. Por otro lado, al analizar la calidad de atención se logró evidenciar que el problema para el servicio es la infraestructura siendo un 59,2% lo que repercute en la atención correcta al usuario.

3.1.2. A nivel nacional

Zevallos (2018) en su tesis presentada para optar el título profesional de licenciada en psicología titulada "SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT EN UN INSTITUTO TECNOLÓGICO DE AREQUIPA" da a conocer:

Si existe una correlación entre la Satisfacción laboral y síndrome de burnout de los empleados en una escuela técnica de la ciudad de Arequipa. Para ello, se utilizaron dos herramientas de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y el Inventario de Burnout de Maslach. En el cual participaron 64 profesores de las áreas correspondientes de estudios generales, mecánica, electrotécnica, operaciones mineras, informática y administración, en la cuales la mayor cantidad de participantes proviene de las áreas de Mecánica y Estudios generales de un 34.4% y 31.35% y en menor cantidad de participantes la área de Administración con 1.6%; de la cual está integrada por 75% varones y 25% mujeres,



compuesta entre la adultez temprana y la adultez media siendo así, que la edad de entre los 25 a 39 años son de adultez temprana correspondiendo a un 56.5% y la edad de 40 a 61 años son adultez media correspondiendo a un 42.55%; por otro lado el grado de instrucción por maestría, técnico, universitario y doctorado son de 37.5%(maestría), 23.4%(técnico, universitario) y 3.1%(doctorado); en cuanto al tiempo de servicio se tomó de 1 a 3 años con un 40.6% y de 5 a 10 años con un 25%; con referente a la modalidad de trabajo el 53% de los participantes trabaja a tiempo completo en tanto al 46.9% lo realiza a tiempo parcial, finalmente el 58.7% de participantes corresponde a la adultez temprana y el 41.3% a la adultez media que se llevó a cabo una escuela técnica de la ciudad de Arequipa.

Se encontró que la mayoría de las personas evaluadas mostraron un nivel de satisfacción laboral moderado y burnout de un bajo nivel. También no se ha encontrado correlación en las variables edad, Grado de Instrucción, tiempo de servicio y modalidad de contrato con el Burnout, ni con la satisfacción laboral.

Cervantes (2018) en su tesis presentada para optar el título profesional de licenciada en Administración de Empresas titulada "INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA "C", EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2017" da a conocer:



La influencia del Síndrome de burnout laboral en el rendimiento de los empleados de las agencias del Banco Continental de la ciudad de Arequipa 2017. Su muestra consta de 153 empleados de entre 25 a 55 años de edad. Donde se utilizaron los Instrumentos de recolección del cuestionario de Maslash y un cuestionario semiestructurado para el rendimiento laboral. Se encontró que los empleados presentan un desempeño laboral regular, donde se evidencia la influencia del Síndrome de burnout en su rendimiento; En la cual la variable de cansancio emocional presenta términos de 80% en medio, un 12% en alto, y un 8% bajo. En lo cual se toman medidas importantes para reducir las consecuencias que el burnout pueda causar en la labor diaria.

Flores H. S. (2018) en su tesis presentada para optar el título profesional de Ostetra titulada "PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN GESTANTES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE ATENCIÓN PRENATAL DEL CENTRO DE SALUD AUCAYACU DE ABRIL A SETIEMBRE DEL 2017" da a conocer:

Determinar la percepción de la calidad de atención en madres gestantes que suelen acudir al centro de salud Aucayacu, periodo abril a septiembre del 2017. Donde el tipo de metodología corresponde a un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional y con diseño transversal. La muestra está compuesta de un total de 84 madres gestantes. Se logró encontrar que la percepción en la calidad de atención; se evidencia que hay una buena calidad de



atención con una percepción de un 64(85.35%), mientras que 2 madres gestantes perciben una mala calidad de atención percibida de un 2.7%. Se puede observar además que la percepción en base a la calidad de atención no está influenciando las edades gestantes ya que se obtuvo un valor "P" es de 0,576 con un margen de error de 0.05, por otro lado, también no se ve influencia en el estado civil de las madres gestantes donde se ve un valor "P" es de 0,322 con un margen de error de 0,05 y por último no se encuentra influencia con respecto al grado de instrucción donde el valor "P" es de 0,906 con un margen de error de 0,05.

Julcamoro (2018) en su tesis presentada para optar el título profesional de obstetra titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO VERTICAL CON ADECUACIÓN INTERCULTURAL SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS. CENTRO MATERNO INFANTIL SAN MARCOS. 2018." da a conocer:

Con base en la percepción de los usuarios del Centro Materno Infantil San Marcos entre julio y agosto de 2018, determinaremos la calidad del apoyo de entrega vertical a través de la adaptación entre culturas. La investigación es de tipo no experimental. descriptivo, observacional, prospectivo y con un corte transversal. Cuya muestra está compuesta de un total de 60 puérperas. Se logró encontrar que en la dimensión trato profesional, la tasa más alta que corresponde a la calidad de atención regular es de 36,7%, seguido de una calidad buena de 31,7% y una atención mala de un 31,7%; mientras que en la



dimensión acompañamiento se muestra que un 86,7% presenta una atención regular, por otro lado, el 13,3% corresponde a una mala calidad de atención. En mención a la dimensión de libre elección de posición de parto se muestra un porcentaje de 40,0% en relación a calidad de atención regular; y en mención a la buena calidad de atención con un 33,3% y en mala atención un porcentaje de 26,7%. En la dimensión manejo de dolor de parto se muestra una calidad atención regular de 55,0%, en mención a calidad de atención buena es de un 25,0% y en calidad de atención mala corresponde a un 20,0%. Siendo así la calidad de atención durante el proceso de parto vertical con adecuación intercultural se refleja que la calidad de atención regular con un 45,05, buena con un 28,3% y mala con un 26,7%.

Salinas (2019) en su tesis presentada para optar el título profesional de licenciado en Psicología titulada "CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS NACIONALES DEL DISTRITO RICARDO PALMA HUAROCHIRÍ 2019" da a conocer:

Determinar la relación vigente entre el clima laboral y síndrome burnout. Cuyo método usado en la investigación es de hipotético descriptivo con un tipo de investigación básica, descriptiva, correlacional. La muestra está conformada por profesores de las instituciones educativas nacionales del distrito Ricardo Palma de inicial, primaria y secundaria. En el cual los instrumentos de recolección de datos de la investigación usados



fueron, la escala de clima laboral CL SPC y el Inventario Burnout. Se logró encontrar que existe una relación entre variables, con un nivel de ($Rho = -.546$) siendo negativamente moderado; mientras que las correlaciones entre dimensiones son de un grado alto en relación a la dimensión de autorrealización.

Zeña (2019) en su tesis presentada para optar el título profesional de Ingeniero comercial titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMÁN 2018" da a conocer:

Determinar la relación que pueda existir entre el clima organizacional y la calidad de atención en la empresa agroindustrial Tumán 2018. Donde el tipo de metodología de investigación es de tipo descriptiva, correlacional, no experimental y de técnica usada como la encuesta. La muestra está compuesta por un total de 75 colaboradores, de los cuales 15 son usuarios potenciales y 60 son empleados de la Empresa Agroindustrial Tumán. Se logró encontrar evidencia de relación entre las variables mencionadas en la dicha Empresa, donde se halló una relación positiva moderada con un Chi cuadrado de 045.

Vargas & Cordero (2019) en su tesis presentada para optar el título profesional de licenciadas en psicología titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES Y PRIVADAS DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES" da a conocer:



Si existe una relación entre síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesores de las escuelas educativas estatales y privadas de San Martín de Porres. Para lo cual se utilizaron las herramientas de Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach (MBI) acoplada por Fernández (2002) y la Escala de Satisfacción Laboral SL SPC (2005). Los participantes a evaluar son un total de 123 profesores que laboran en el año 2019 con edades de entre 25 y 60 años entre 37 varones y 86 mujeres provenientes de diferentes escuelas educativas tales como:

- I.E. 3024 José Antonio Encinas con un tipo de gestión estatal del cual se extrajo 35 participantes.
- I.E.I. 005 con un tipo de gestión estatal del cual se extrajo 26 participantes.
- I.E.P. Peruano Canadiense con un tipo de gestión privada del cual se extrajo 25 participantes.
- I.E.P. Newton con un tipo de gestión privada del cual se extrajo 22 participantes.
- I.E.P. Alborada con un tipo de gestión privada del cual se extrajo 15 participantes.

Siendo así un total de 123 profesores participantes evaluados. Por otro lado, el tipo de metodología que se usó es de tipo correlacional y diseño no experimental. Se encontró que entre las subescalas del síndrome de burnout y satisfacción laboral se halló una relación significativa y un nivel medio en las dos variables.



Carrillo (2020) en su tesis presentada para optar el título profesional de licenciado en Psicología titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES CON TRABAJO REMOTO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE MOQUEGUA 2020" da a conocer:

La correlación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesores que realizan su jornada laboral remota durante la etapa de la pandemia COVID 19 en la escuela educativa privada de Moquegua. La muestra la comprendieron 56 profesores compuestos en 35 mujeres y 21 varones entre inicial, primaria y secundaria. En el cual se utilizaron dos instrumentos, la de Maslach Burnout Inventory - general Survey y la escala de satisfacción laboral SL - SPC. Se encontró que si existe relación entre las variables y que al mismo tiempo es una correlación negativa débil; donde el 55.4% de los docentes se les observa un alto nivel de burnout y que el 67.9% muestran una regular satisfacción laboral.

Collahuacho (2020) en su tesis presentada para optar el título profesional de licenciado en Administración titulada "BURNOUT LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO MULTISERVICIOS LOGÍSTICOS: CASO EMPRESA GHOSTTECH E.I.R.L. DEL DISTRITO AYACUCHO, 2020" da a conocer:

La identificación de características del burnout laboral en las micro y pequeñas empresas del sector multiservicio logístico de la empresa Ghosttech E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Los



participantes a evaluar están conformados por un total de 7 trabajadores. Cuyo trabajo de investigación es aplicativo, con un nivel descriptivo y diseño no experimental. En el cual se utilizaron instrumentos del cuestionario según Hurtado (2008) citado por (Contreras & Roa, 2015) y cuestionario referente a la variable Burnout Laboral. Se encontró identificar las características del burnout laboral en los trabajadores las cuales no se logra encontrar ningún factor negativo y que poseen un equilibrio emocional estable.

Santamaria & Chavez (2020) en su tesis presentada para optar el título profesional de cirujano dentista titulada: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UNA IPRESS CONOCIDA" da a conocer:

Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de servicio al usuario en la Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida. Donde el tipo de metodología utilizada es básica, explicativa y correlacional. Con una muestra de 56 participantes. Cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario en el modelo de Danabedian (Modelo SERVQUAL). Donde se logró encontrar que, en el centro médico del distrito de El Tambo, que la aceptación del paciente por el área de odontología hay una regular satisfacción laboral y calidad con un 82.21% de aceptación, en la dimensión de confiabilidad se obtuvo un 98.21% como una respuesta regular, en la dimensión de empatía se logró



obtener un 92.86% de aceptación, en la dimensión de accesibilidad se obtuvo un 96.4% y por último en la dimensión de equidad un 82.14%. lo que se concluye que la observación tiene un nivel de percepción regular con respecto a las implementaciones de la IPRESS y la confiabilidad de los cirujanos dentistas.

Moreno (2020) en su tesis presentada para optar el grado académico de Magíster en gestión pública titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, CHICLAYO" da a conocer:

Analizar la relación que causa la atención de un buen trato y los niveles de complacencia de los asegurados dentro del Nosocomio Nacional Almazor Aguinaga Asenjo - EsSalud Chiclayo. Donde el tipo de metodología correspondiente es de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional. Cuyo instrumento de recolección de datos usados son las encuestas con una confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Se encontró que los usuarios indican que la atención nunca tiene una respectiva calidad lo cual botó un resultado de 3,4%, mientras que un 69,5% indican que a veces encuentras una calidad de atención, por otro lado, el 27,1% casi siempre encuentran buena calidad de atención. En cuanto en el nivel de satisfacción los usuarios expresaron que casi nunca se encuentran satisfechos con el servicio indicando así un 5,1%, otros usuarios indican que a veces se encontraban satisfechos con el servicio dando así un resultado de 60,2% y por



último un 34,7% indicaron que casi siempre se encuentran satisfechos. Se concluyó que si hay evidencia de una relación directa entre las variables dando un resultado de un coeficiente de correlaciones de 0.769 y un nivel de significancia de 0.000.

Torres (2021) en su tesis presentada para optar el título profesional de licenciada en enfermería titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO- 2021" da a conocer:

Determinar la calidad de atención de los profesionales de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho- 2021. Donde el tipo de metodología utilizada corresponde a un estudio descriptivo, no experimental, cuantitativo y con un corte transversal. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue basado en una encuesta al tipo de escala Likert compuesta de 33 interrogantes. Cuya muestra está compuesta de 106 pacientes hospitalizados en el área de cirugía de donde se puedo extraer una muestra ajustada de pacientes de un total de 47. Se logró encontrar que la calidad de atención en los pacientes hospitalizados en al área de cirugía, indican que la calidad de atención es regular con 68.1%, buena con un 25.5% y mala con un 12.8%; por otro lado, en la dimensión técnico - científico refiere que la calidad de atención, referido a regular es de 38.3%, buena 51,1% y mala 10.6%; en la dimensión ambiente - confort refiere que la calidad de atención es regular con 44.7%, buena con un



51.0% y mala con un 4.3%. Por lo que se llegó a la conclusión que la calidad de atención en dicha institución en huacho es regular.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Que es el síndrome de burnout o burnout laboral

Se trata de una afección psicológica gradual caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, generalmente experimentadas por personas que no presentan trastornos previos. (Maslach, 2021)

Por otro lado, se describe como una vivencia personal de emociones, actitudes y cogniciones que generan alteraciones psicológicas en la persona y como consecuencias negativas llegar a afectar cualquier organización, todo esto como consecuencia del estrés crónico. (Gil Monte & Piero, 1997)

De igual manera, podemos decir que el Síndrome de Burnout o también llamado Burnout Laboral es una afección progresivo que va incrementando en las personas que labora en las instituciones o organizaciones, así mismo, estos trabajadores suelen desarrollar problemas físicos y emocionalmente , a consecuencia de que mantienen una constante interacción con personas y/o usuarios que vienen con problemas externos que escapan de la mano del trabajador.

3.2.2. Dimensiones del síndrome de burnout

Para las investigadoras Christina Maslach y Susan E. Jackson describen la problemática del burnout como el agotamiento



emocional que lleva a la pérdida de motivación, la despersonalización que lleva al aislamiento, negatividad y pesimismo que se va adaptando y la falta de realización personal como la demanda de exigencias fuera del alcance de sus capacidades, sintiéndose insatisfecho y querer renunciar. (Maslach & Jackson, 1981)

Las autoras plantean tres dimensiones, a partir de las cuales se identifican diferentes síntomas:

- **El cansancio o Agotamiento Emocional:** Se describe como una creciente sensación de cansancio durante el transcurso del día laboral, y para protegerse de este sentir negativo, el individuo comienza a aislarse de sus compañeros, desarrollando una conducta impersonal. A su vez se evidencia un incremento de cinismo y tratando de culpar de sus frustraciones a sus demás compañeros, y disminuyendo su compromiso en el trabajo. De esta forma el individuo trata de aliviar sus tensiones y entrar en confort con medios de mecanismos neuróticos. (Maslach & Jackson, 1981)
- **Despersonalización:** En la segunda dimensión del burnout laboral, se caracteriza por la transformación de las propias percepciones y experiencias de una manera que nos hace sentir distanciados de los procesos mentales y físicos, como si se estuvieran observando desde fuera de uno mismo. (Maslach & Jackson, 1981)



- **Falta de Realización Personal:** En la tercera dimensión, se caracteriza por la excesiva demanda que el individuo experimenta en su actividad laboral y que este exceda su capacidad, a su vez entra en un estado de insatisfacción en sus logros profesionales, es decir, un sentimiento de inadecuación profesional, un presentimiento paradójico y sentir impotencia al tratar de redoblar sus esfuerzos, intereses, dedicación por su trabajo, y capacidades al desenvolvimiento; Lo que da a emerger una exigencia de atender sus dificultades con debilidad, por lo que llega a creer que el trabajo no merece la pena conservarlo, y tomas la decisión de cambiar de trabajo donde si pueda ejercer.
(Maslach & Jackson, 1981)

Por otro lado, el autor Pedro R. GIL-MONTE en el año 2005 identifica cuatro dimensiones:

- **Ilusión por el Trabajo:** Aquí señala que la persona tiene elevados deseos de lograr metas relacionadas a su trabajo, lo que permite verlo como atractivo y que lleva consigo satisfacciones personales.
- **Desgaste Psíquico:** Se manifiesta cuando hay principios de agotamiento emocional y corporal, por causa del contacto diurno con personas externas que tienen problemas.



- **Indolencia:** Presentan actitudes de descaro e indiferencia hacia las personas que reciben un servicio, presentando insensibilidad hacia los problemas ajenos.
- **Culpa:** Sentimientos que se identifican en las personas que ya están padeciendo o desarrollado el síndrome de burnout.

Así mismo el autor Pedro R. GIL-MONTE identifica estas cuatro dimensiones para la variable síndrome de burnout en el año 2005. (Gil- Monte, 2005)

3.2.3. Teorías del síndrome de burnout

El término "Burnout" al ser traducido al lenguaje español, tiene como traducción la palabra "Quemado" y Según la Real Academia Española la palabra "Quemado" tiene como significado "objeto que se consume". Así que se podría decir que el Burnout es un término de consumo y desgaste en las personas que la vienen padeciendo. Así mismo el Burnout viene siendo mencionado y padecido en varias entidades de diferentes rubros, así llegando afectar las capacidades motrices y desenvolvimiento en lo largo de la actividad que se esté realizando y que vaya relacionado a la atención directa con otra persona externa.

En el año 2003, se publicó un artículo donde se buscó defender el valor y la necesidad de emplear una única denominación en español para la patología denominada en inglés " burnout síndrome". En el cual se realizó una búsqueda en la literatura con el fin de usar denominaciones en español para citar a



un mismo fenómeno. De tal modo que se realizó una taxonomía sobre las denominaciones encontradas; de tal modo que se tomaron traducciones literales del término único anglosajón burnout, también denominaciones con referencias al contenido semántico de la palabra, y denominaciones en base a la sinonimia con el estrés laboral. Donde se concluye y supone que la denominación a utilizar sería así "síndrome de quemarse por el trabajo" (Gil-Monte, 2003)

En el año 1974, fue descrito el término "Burnout" por el Psiquiatra Hebert Freudenberger como la "Fatiga debido a una necesidad excesiva de energía, fuerza o recursos." Por lo que uno de los inicios principales del agotamiento suele ser la carencia de gracias en el líder, esto ocurre o se evidencia cuando el trabajador lleva ya más de un año laborando después de haber iniciado en su actividad, por lo que en ese momento se empieza a jugar una serie de factores. En cuanto al físico se puede detectar fácilmente, dando signos de cansancio, fatiga, agotamiento, dolor de cabeza, dificultad para eliminar un resfriado común persistente, insomnio y trastornos gastrointestinales, lo que suele englobar todo relacionado a los funcionamientos corporales. (Freudenberger, 1974).

En el año 1997, se llevaron a cabo numerosos estudios que se enfocaron en las manifestaciones clínicas del estrés. Estos estudios lograron identificar conexiones significativas con las enfermedades psicosomáticas que impactan considerablemente en



la calidad de vida y en diversas facetas de la vida social, académica y profesional de quienes experimentan dichas manifestaciones. (Hernández, Romero, González, Rodríguez-Abuín, 1997).

En 1981, se define que: “El burnout es como una manifestación de cansancio emocional y descaro que suele ocurrir repetidamente en personas que trabajan con otras personas directamente y que usualmente se manifiesta cuando se padece el síndrome de agotamiento. Es ahí donde se ocasiona el incremento de pérdidas emocionales, lo que conlleva a que los trabajadores ya no puedan darse a sí mismos a escalas psicológicas, es decir, que llegan a mostrar una percepción insensible o llegar a mostrar deshumanidad hacia los demás y considerar de alguna manera que sus clientes mecen sus problemas. La conceptualización de Maslach y Jackson abarca tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, así mismo lo describe como un síndrome tridimensional (Maslach & Jackson, 1981).

En 1980, se estableció la definición del burnout como “una disminución persistente de energía, la idealización y la satisfacción experimentada por los profesionales de enfermería, como consecuencia de las condiciones laborales”. (Brodsky & Edelwich, 1980).

También se describe como “Cambios personales adversos que se desarrollan gradualmente en los empleados que



desempeñan trabajos con demandas excesivas o desafiantes a lo largo del tiempo". (Cherniss, 1980).

Por otro lado el burnout o síndrome de desgaste profesional se define como "un estado de agotamiento relacionado con síntomas, producidos por unos requisitos excesivos demandantes que el trabajador no puede conllevar, llevándolo a la frustración de sus expectativas" (Grau Martin, 2007).

En el año 1984 el burnout fue definido como "un estado de disfunción e irritabilidad enlazada con la labor de las personas que no padecen otras alteraciones psicopatológicas mayores, en el área en el que antes venían laborando excelentemente, tanto como en su rendimiento y su satisfacción personal, y que luego ya no pueden realizar sin la ayuda externa; y que a su vez viene relacionado a las expectativas previas". (Brill, 1984)

3.2.4. Síndrome de burnout, estrés y estrés laboral

Es de gran importancia distinguir el síndrome de burnout de estrés y estrés laboral:

- 1) **El síndrome de burnout:** Es un padecimiento que se observa con mayor frecuencia en profesionales de la salud, repercutiendo así en su rendimiento, la calidad y seguridad en la atención a los pacientes. Este se define como una percepción de fracaso y presencia de agotamiento como resultado de la sobrecarga en el trabajo, siendo así un criterio multidimensional, y acompañado de sintomatologías físicas y



emocionales; cuyos componentes son: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional.

- 2) **Estrés:** Es un padecimiento de tensión que el cuerpo da como respuesta a condiciones externas para contrarrestar los factores que perturban el equilibrio mental y emocional del individuo.
- 3) **Estrés laboral:** Es un tema de interés personal y social que toma cada vez más importancia a escalas individuales y organizacionales; afectando así el bienestar corporal, psicológico y salud; y a escala colectiva llegar a deteriorar la salud de la organización.

Estos conceptos fueron dados por los autores Pedro R. Gil-Monte y Bernardo Moreno Jiménez en el año 2012 para diferenciar los conceptos entre síndrome de burnout, estrés y estrés laboral (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2012)

3.2.5. Causas del síndrome de burnout:

El Padecimiento del síndrome de burnout en profesionales de diferentes instituciones privadas y públicas sufren una mezcla de síntomas entre psicológicas, sociales y físicas, causadas frecuentemente por factores como escasez de personal, muerte de algún familiar, usuarios problemáticos y falta de especialidad en las funciones, tareas que desenvuelve en su área y escasez de autonomía y autoridad para tomar decisiones o cambios tecnológicos en el trabajo. (Gil-Monte P. R., 2003)



- A. Factores Individuales:** Está basada en los inicios y en el desarrollo del trastorno del burnout, en la cual se encuentra una serie de características sociodemográficos como la edad, sexo, estado civil, masculino femenino, etc.; también se ve en las características psicológicas con patrones en el comportamiento mostrando así indicios de ansiedad, adicción a sus actividades de labor, y características que afectan la conducta, autoconfianza, y concepto; asimismo se va deteriorando la persona afectando su capacidad de desarrollo en su día laboral de día a día.
- B. Factores Interpersonales:** Se da cuando el individuo carece de la falta de apoyo social, en su entorno, siendo este apoyo de aspecto negativo, perjudicando y aumentando el riesgo de desarrollo del burnout.
- C. Factores Organizacionales:** Este se da por diferentes factores a consecuencia de la sobrecarga de roles en la área designada; por conflictos de rol en la atención individualizada y de forma responsable; por ambigüedad de rol que genera incertidumbre en las exigencias propias y maneras de realizarlas, afectando a los profesionales más jóvenes; por los recursos inadecuados que son ocasionados por la insuficiencia de RR.HH, afectando su integridad física en el profesional; por la escasa participación en la cual no se ve participación alguna en la toma de decisiones en la organización y no contar con retroalimentación sobre el



resultado de rutina y monotonía y por último el clima o ambiente laboral en el que se trabaja.

Estos tres factores fueron dados por el autor Pedro R. GIL-MONTE en el año 2003 conceptualizando así los factores individuales, los factores interpersonales y los factores organizacionales, los cuales suelen ocurrir en las instituciones, a causa de diferentes factores. (Gil-Monte P. R., 2003)

3.2.6. Manifestaciones del síndrome de burnout

Algunas manifestaciones del síndrome de burnout en estudiantes se presentan en tres grupos.

- 1) **Psicosomáticas:** Usualmente se presentan cambios cardiovasculares, cansancio crónico, cefaleas, variaciones gastrointestinales, dolores musculares y abdominales, cambios en la respiración y sueño, cambios en la menstruación, dermatológicas y disfunciones sexuales.
- 2) **Conductuales:** Se presenta en el exceso de sustancias como las drogas, fármacos y alcohol, faltas en el trabajo, alteraciones en la alimentación e incapacidad para llegar a un punto de relajación.
- 3) **Emocionales:** Se da cuando se presenta carencia de paciencia, abandono de actividades como laborales o estudiantiles, facilidad de irritabilidad, problemas para la concentración debido a la ansiedad, depresión, autoestima baja y falta de motivación. (Cabello & Santiago, 2016).



No solo en el ámbito laboral se puede presentar el síndrome de burnout, sino que también a nivel familiar, es decir, padres, hijos, nietos, abuelos y entre parejas; en lo que compete a lo mencionado este traería como consecuencias sociales, actitudes negativas, aislamientos, sentimientos de efusividad y aumento de pelean entre integrantes de la familia o pareja. (Mayor Ferruzola, 2020).

3.2.7. Niveles del del síndrome de burnout :

En el síndrome de burnout encontramos una escala de niveles:

- 1) **Bajo:** Aquí se presentan cambios corporales en todo el cuerpo, ocasionando molestias. También se generan cambios en el carácter, es decir, se empieza a presentar ansiedad, irritabilidad, insomnio, disminución laboral y problemas con la atención.
- 2) **Medio:** Se presentan generalmente defunciones en el suelo, desconcentración, problemas interpersonales, aumento de peso o disminución, pesimismo y disminución en el apetito sexual; faltas en el trabajo, fatiga, toma de decisiones erróneas, aumento de bebidas alcohólicas, indiferencia, exceso de cafeína y cigarrillos.
- 3) **Alto:** Una alta reducción en la productividad laboral, aumentó de faltas en el trabajo, un aumento de sentimientos de disgustos y de baja autoestima. Está relacionado al



incremento de fármacos, ingesta de alcohol, exceso de dolores musculares y emocionales. (Cercado, 2020)

3.2.8. Qué es calidad de atención

La calidad de atención se refiere al grado en que los servicios de salud u otros servicios dirigidos a personas o a la población en general aumentan la probabilidad de lograr los resultados deseados. Este concepto se fundamenta en el uso de conocimientos profesionales respaldados por evidencia y desempeña un papel fundamental en la búsqueda de la cobertura universal. (Salud, 2023)

Por otro lado, se puede comprender que el discernimiento de un consumidor acerca de la excelencia total o superioridad de un producto o servicio. (Juan Fariño & otros, 2018)

Así mismo, podemos comprender que el término calidad de atención es el grado de servicio que una institución o organización brinda a sus usuarios o población en general, de tal manera, que dicho servicio cumpla con expectativas altas, resultados satisfactorios y una experiencia agradable.

3.2.9. Dimensiones de calidad de servicio.

Dentro de las dimensiones encontramos el modelo SERVQUAL que ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día para realizar estudios en diversos tipos de servicio como la salud, telecomunicaciones, educación universitaria, hotelería, y entre otros por mencionar algunos. (Parasuraman y otro, 1985, 1988).



Por otro lado, la importancia radica en que permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y lo que percibe al recibir el servicio, además de su uso generalizado en diferentes ámbitos del sector servicios. (Ríos y Santomá, 2008).

A continuación, según el modelo SERVQUAL plantea cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** Facultad para cumplir y efectuar de manera cuidadosa y fiable alguna función determinada, bajo ciertas condiciones.
- **Seguridad:** Conducta que deben mostrar los empleados para conseguir la credibilidad y confianza en el consumidor.
- **Elementos Tangibles:** La organización debe mostrar una apariencia de instalaciones físicas modernas que faciliten su funcionamiento de forma eficiente.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad de brindar un servicio rápido.
- **Empatía:** Brindar una atención personalizada que presta la organización a sus consumidores de forma amable.

Por otro lado, podemos ver como otros autores definen la variable calidad de atención y sus dimensiones que lleva.

En estas dimensiones existen diferentes esquemas o investigaciones sobre las dimensiones de calidad de atención, entre de ellas encontramos las siguientes dimensiones según cada autor. (González, y otros, 2008).



- 1) **Palmer (1983):** Considera que la calidad de atención está compuesta de cinco dimensiones dentro de las cuales encontramos la competencia profesional, la accesibilidad, la aceptabilidad y satisfacción, la afectividad y la eficiencia.
- 2) **Programa (1990):** Considera que la calidad de atención está constituida de tres dimensiones las cuales son la calidad científica – técnica, la accesibilidad y la satisfacción.
- 3) **Vuori (1982):** Considera que la calidad de atención está compuesta en cuatro dimensiones las cuales serían la calidad científica – técnica, la efectividad, la eficiencia y la adecuación.
- 4) **Joint Comm (1990):** Considera que la calidad de atención está compuesta de siete dimensiones dentro de las cuales encontramos la accesibilidad, la aceptabilidad, la efectividad, la eficiencia, la adecuación, la continuidad y la eficacia.
- 5) **Barbara Starfield (1990):** Considera que la calidad de atención está compuesta de cuatro dimensiones las cuales serían la accesibilidad, la coordinación, la longitudinalidad y la globalidad.
- 6) **SERVQUAL (1990):** Considera que la calidad de atención está compuesta de cinco dimensiones las cuales las seleccionas en elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.2.10. Teoría SERVQUAL.

1) Definición

El modelo "SERVQUAL" es un enfoque de evaluación que implica la utilización de encuestas y un cuestionario diseñado para medir diversas dimensiones e ítem que reflejan los aspectos de la calidad de servicio. (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019).

2) Modelo SERVQUAL

Figura 1

Sistema de dimensión de Calidad de Atención



Nota: (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019)

3) Dimensiones del modelo SERVQUAL

En el marco del modelo "SERVQUAL" se reconocen cinco áreas claves relacionadas con los estándares de evaluación que los usuarios emplearán para evaluar la calidad de atención. Las dimensiones del Modelo SERVQUAL son conceptualizadas:

Tabla 1

Concepto de las Dimensiones de Calidad de Atención

Fiabilidad	Facultad para cumplir y efectuar de manera cuidadosa y fiable alguna función determinada, bajo ciertas condiciones.
Calidad de respuesta	Disposición y voluntad de brindar un servicio rápido.
Seguridad	Conducta que deben mostrar los empleados para conseguir la credibilidad y confianza en el consumidor.
Empatía	Brindar una atención personalizada que presta la organización a sus consumidores de forma amable.
Elementos tangibles	La organización debe mostrar una apariencia de instalaciones físicas modernas que faciliten su funcionamiento de forma eficiente.

Nota: Información obtenida de (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019)

4) Ventajas de método SERVQUAL

En lo que respecta a los beneficios del modelo "SERVQUAL", este facilita la capacidad de cotejar las expectativas de los clientes con las percepciones de los usuarios de una organización durante un periodo determinado. Esto, a su vez, posibilita la creación de una analogía y la

diferenciación necesaria para llevar a cabo un diagnóstico de la calidad de atención y/o servicio. Este enfoque permite llevar a cabo múltiples comparaciones entre distintas organizaciones que ofrecen el mismo servicio en su entorno. El SERVQUAL es un método que se adapta con facilidad y se puede ajustar según las particularidades de la empresa que se va a evaluar. Por último, permite analizar la diversidad de opiniones que tienen los usuarios y las percepciones y expectativas vinculadas a la calidad de atención. (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019).

5) Desventajas del método SERVQUAL

Las desventajas que pueda mostrar el método SERVQUAL se da en la información que da a ser sesgada por ser un cuestionario, debido a ello los usuarios a evaluar no logren entender la dinámica de la encuesta, y por ello no entender con certeza los significados de las preguntas en total claridad. Por otro lado, la encuesta cuenta con cinco dimensiones y un total de 22 atributos, lo que, al evaluar las percepciones y expectativas, puedan llegar a ser tediosas para el consumidor por responder las cuarenta y cuatro preguntas planteadas en el cuestionario. (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019)

3.2.11. Teorías de calidad de atención

La calidad de la atención al cliente es la perspectiva que debe guiar a todos los involucrados de la empresa y sus procesos, ya que el éxito de la misma depende en gran medida de la atención que se brinda a los



clientes. La atención al cliente se ha convertido en un requisito esencial para competir con otras compañías rivales en todo el mundo, ya que si los resultados son positivos para la compañía el proceso de atención al cliente es excelente. (Najul Godoy, 2011)

La calidad de atención se refiere al nivel en el cual el servicio proporcionado por cualquier institución hacia las personas o grupos de población aumenta la probabilidad de alcanzar resultados deseados y se fundamentan en conocimientos profesionales respaldados por los datos probatorios. (OMS, 2020).

En 1940, Donabedian formuló una definición de calidad de atención que establece que se trata del tipo de cuidado en el cual se anticipa el aumento de un beneficio específico el paciente y/o usuario. Esto ocurre después de considerar un equilibrio entre ganancias y pérdidas involucradas en todas las etapas del proceso de atención. (D'Empaire, 2010).

La calidad de atención implica en el uso de la ciencia y tecnología de manera tal que aumente el rendimiento sin maximizar los riesgos. Por lo tanto la calidad es la clave en la cual se logre las expectativas que la atención provee favoreciendo un balance entre riesgos y beneficios. (Ruelas Barajas & Beatriz, 1993).

Según Fisher y Navaro en 1994, define la calidad de atención como "un bien económico, el cual lo denomina como un sector terciario, es decir, quienes no están involucrados en la producción de bienes materiales

se dedican a la prestación de servicios". (Fisher & Navarro, 1994).

Mientras que Colunga en el año 1995 lo conceptualiza como, "El que trabaja para otras personas". (Colunga, 1995).

Según Fisher y Navarro en el año 1994, define también como "Un compuesto de actividades, beneficios o recursos que se ofrecen para su venta o que se entrega en relación a la venta" (Fisher & Navarro, 1994).

Según Kotler en el año 1997 define como "cualquier actividad o provecho que se brinda al usuario; lo cual son intangibles y no dan propiedad a ningún producto físico" (Kotler, 1997).

3.2.12. La calidad de atención al cliente

La calidad de atención al cliente y/o usuario está formulada por un compuesto de tácticas fundamentales para respaldar el pleno regocijo y complacencia de los clientes, y por lo que se debe respaldar la vida de nuestra empresa. Las estrategias de acciones principales son cuatro: (Caravaca, 2005).

- 1) **Planificar** y ejecutar mejoras de manera efectiva, siempre en sintonía con las necesidades del cliente.
- 2) **Generar conciencia**, en todos los niveles de la organización, sobre el impacto directo e indirecto que sus acciones tienen en la satisfacción del cliente.



- 3) **Recibir retroalimentación** continua sobre el nivel de satisfacción, con el fin de poder planificar mejoras en los productos o servicios.
- 4) **Establecer una Gestión sistemática** en la interacción con el usuario o cliente.

Si se quiere acercar a la calidad de atención en las empresas con los cuatro pilares mencionados, tenemos que agregar de manera transversal unos diez factores claves:

- 1) Se debe tener una accesibilidad inmediata, una empatía con los usuarios y seguridad en la información que se le brinda.
- 2) Tener una comunicación bidireccional excelente.
- 3) Tener una credibilidad enlazada con una confiabilidad transparente.
- 4) Brindar una inmediatez en la atención al usuario, en cuestión de respuesta rápida y de soluciones a los problemas de manera eficaz.
- 5) Una comprensión que el usuario quiere y necesita para lograr unas expectativas altas en él y una empatía agradable.
- 6) Tener una expresión implícita y explícita ante el usuario.
- 7) Mostrar una receptividad a las preguntas y sugerencias del cliente.
- 8) Brindar una excelente eficiencia en el servicio y/o atención.
- 9) Abordar y analizar las reclamaciones. Quejas y elogios, buscando su pronta resolución.
- 10) Mostrar una aceptación de responsabilidad ante los errores y analizar las estrategias para poner en marcha mejoras.

La calidad de atención tiene increíbles beneficios cuando son aplicados.



- 1) Se obtienen clientes fidelizados y satisfechos.
- 2) Se da un incremento en las ventas por las recomendaciones de los clientes satisfechos que ya fueron atendidos.
- 3) Se da una mejora en la marca y la reputación de la empresa ante las competencias.
- 4) Un incremento de diferenciación con relación a la competencia.
- 5) Un menor despilfarro en el marketing, obligando a las empresas que ofrecen baja calidad, estén obligadas a hacer esfuerzos e inversión en marketing para suplir los clientes que pierden continuamente.
- 6) Se da el ahorro en las gestiones de quejas y reclamaciones.
- 7) Se obtiene un personal satisfecho, clima de trabajo excelente, por lo que el personal es más productivo.

3.2.13. Los 10 mandamientos de la atención al cliente.

- 1) **El cliente debe estar por encima de todo y presente, antes que nada**

Este concepto es el semejante del primero de los diez mandamientos de Dios "Establece la prioridad de amar a Dios sobre todas las cosas", lo que implica que el cliente es la máxima prioridad en todo momento.

- 2) **No hay nada imposible cuando se quiere**

Hay veces que los usuarios y/o clientes exigen ciertos pedidos imposibles de realizar o cumplir, pero con un gran esfuerzo y ánimo se atenderlo excelente, se le brinda lo que él desea.



3) **Cumplir con todo lo prometido**

Cuando al cliente no se le cumple lo prometido, este no regresa y busca al rival, este se puede asemejar al mandamiento de "No deberías anhelar la esposa de tu prójimo" diría yo, ya que, si al cliente se da cuenta de que fue engañado y no se cumple lo prometido, este mirara las promesas que le pueda brindar el rival.

4) **Solo hay una manera de satisfacer al cliente, brindarle más de lo que piensa**

Es razonable, cuando un cliente que recibe un servicio o producto se siente complacido, feliz, pero cuando un cliente recibe más de lo que esperaba, este siente una sensación de satisfacción alta; regocijándose y llenando sus necesidades y deseos. Esto se logra cuando se conoce bien a nuestros usuarios y enfocándonos en sus requerimientos y anhelos.

5) **El cliente siempre percibe los factores de diferencia en la organización ante otras.**

Los trabajadores que experimentan un trato directo con los clientes y/o usuarios, adquieren una gran deber o compromiso, ya que pueden hacer que el cliente regrese o como que nunca regrese, así que los trabajadores que mantienen un contacto directo con el usuario hacen la diferencia. Pero a pesar que todo vaya de maravilla en todas las dependencias, si una falla el cliente se llevara una mala imagen del negocio y lo tache de deficiente.



6) **Fallar en un punto es sinónimo de fracasar en todo**

Como ya mencionamos en el mandamiento cinco, si todo está funcionando perfectamente y este todo controlado, y se produzca un fallo en el cumplimiento del plazo de entrega, la mercancía llega averiada o equivocación en el momento de empacar, es posible que todo se vaya al piso y la experiencia que el consumidor lleve por el producto o servicio lo tache de mala, por eso es esencial que el cliente se lleve una experiencia excelente y satisfactoria.

7) **Insatisfacción en los trabajadores**

Si para llegar a que los clientes se lleven una experiencia agradable y excelente de la empresa, se debe de trabajar en las satisfacciones de los trabajador, ya que ellos son los primeros clientes de la empresa, Ya que si no se les brinda una buena instrucción y salario, este no se desempeñará bien, pero si por lo contrario se le capacita y se le otorga un buen salario, este dará un buen rendimiento en sus actividades, por esta razón, las políticas de recursos humanos deben estar alineadas con las estrategias de marketing.

8) **El dictamen sobre la calidad de servicio lo realiza el cliente**

Aunque la empresa cuente con indicadores de gestión internos destinados a evaluar la calidad del servicio, en última instancia, es el cliente quien otorga la calificación y decide si considera que el servicio o producto es satisfactorio o insatisfactorio, determinando así si volverá o no.



9) Por muy Excelente que sea un servicio, siempre se debe mejorar

Aunque se hayan cumplido los objetivos establecidos en la entrega de un producto o servicio y se haya logrado satisfacer al cliente, siempre resulta esencial formular nuevas metas, ya que la competencia permanece constante y no concede respiro.

10) Cuando se trata de complacer y satisfacer al usuario, todos somos un equipo

Todos los equipos deben trabajar en función a la satisfacción del cliente. (Montoya & Boyero, 2010).

3.3. MARCO CONCEPTUAL

3.3.1. Afección:

Es una modificación del estado fisiológico o psicológico que se considera normal o saludable en una persona.

3.3.2. Ansiedad:

Es una emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro externo o interno.

3.3.3. Crónico:

Se refiere a algo que continua durante un periodo de tiempo prolongado.



3.3.4. Confort:

Se hace referencia a un estado mental y, a la vez, de comportamiento, en el cual la persona se impone a sí misma límites o, simplemente, acepta un determinado estilo de vida para evitar presión, riesgo, miedo o ansiedad.

3.3.5. Expectativa:

Esperanza de realizar o conseguir algo.

3.3.6. Emoción:

Una emoción de gran intensidad que surge a raíz de un evento, una idea o un recuerdo, ya sea tristeza o alegría.

3.3.7. Efectividad:

Consiste en mantener un equilibrio entre ser efectivo y eficiente, lo que implica que se logra el resultado deseado de manera efectiva y con la menor cantidad de recursos o esfuerzo posible.

3.3.8. Fatiga:

Es el agotamiento que se siente tras un esfuerzo físico o mental intenso y sostenido.

3.3.9. Motivación:

Causa tangible o intangible que anima a una persona a impulsar a realizar algo o actuar.



3.3.10. Realización:

Se refiere al logro efectivo de las aspiraciones, deseos y satisfacciones de los cuales se siente orgulloso.

3.3.11. Servicio:

Trabajo que se realiza o brinda para otra persona.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe relación inversa y significativa entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.

4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1: Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

H2: Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

H3: Existe relación inversa y significativa entre la falta de realización personal y la calidad de atención que prestan los



trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

4.3. VARIABLES.

Variable 1: Burnout laboral

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización.
- Falta de realización personal.

Variable 2: Calidad de atención

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía



4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO	
V1 BURNOUT LABORAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	➤ Cansancio emocional	➤ Nunca	
		➤ Fin de jornada de trabajo	➤ Algunas veces al año	
		➤ Fatiga matinal	➤ Algunas veces al mes	
		➤ Tensión con la gente	➤ Algunas veces a la semana	
		➤ Quemado o desgastado	➤ Diariamente	
		➤ Frustración		
		➤ Exceso de trabajo		
		➤ Contacto directo con la gente.		
			➤ Posibilidades limitadas	
	DESPERSONALIZA CIÓN	➤ Gente como objetos	➤ Nunca	
		➤ Comportamiento insensible	➤ Algunas veces al año	
		➤ Endurecimiento emocional	➤ Algunas veces al mes	
		➤ Falta de interés	➤ Algunas veces a la semana	
		➤ Sentimientos de culpa	➤ Diariamente	
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	➤ Entendimiento con la gente	➤ Nunca	
		➤ Efectividad de problemas	➤ Algunas veces al año	
		➤ Influencia positiva con la gente	➤ Algunas veces al mes	
		➤ Actitud energética	➤ Algunas veces a la semana	
		➤ Atmósfera agradable	➤ Diariamente	
		➤ Motivación o estimulación		
		➤ Valoración del trabajo		
	➤ Manejo de problemas emocionales			
V2 CALIDAD DE ATENCIÓN	ELEMENTOS TANGIBLES	➤ Apariencia de las instalaciones físicas.	➤ Pesimo	
		➤ Equipos.	➤ Malo	
		➤ Apariencia del Personal.	➤ Regular	
		➤ Materiales de comunicación.	➤ Bueno	
			➤ Excelente	
	FIABILIDAD	➤ Cumplimiento de promesa.	➤ Pesimo	
		➤ Interés en la resolución de problemas.	➤ Malo	
		➤ Buen servicio por primera vez.	➤ Regular	
		➤ Cumplimiento del servicio.	➤ Bueno	
		➤ Servicio sin errores.	➤ Excelente	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	➤ Respuesta rápida.	➤ Pesimo	
		➤ Rapidez de atención.	➤ Malo	
➤ Ayuda a los usuarios.		➤ Regular		
➤ Respuesta a inquietudes.		➤ Bueno		
		➤ Excelente		



SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none">➤ Confianza➤ Seguridad➤ Cortesía de personal.➤ Conocimiento y experiencia del personal	<ul style="list-style-type: none">➤ Pesimo➤ Malo➤ Regular➤ Bueno➤ Excelente
EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none">➤ Atención personalizada.➤ Horarios de atención.➤ Atención amena de los funcionarios➤ Preocupación por los usuarios.➤ Comprensión de necesidades.	<ul style="list-style-type: none">➤ Pesimo➤ Malo➤ Regular➤ Bueno➤ Excelente

Nota: Elaborado por el tesista.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Dado que el propósito de esta investigación es determinar el grado de relación que existe entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020; se enmarca dentro del de enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo se centra en “conocer la relación existente entre las variables, sustentada en hipótesis sometidas a prueba”, es decir, que por medio de encuestas se logra conocer los resultados del estudio planteado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El presente trabajo de investigación se engloba dentro del tipo de enfoque cuantitativo.



5.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación no experimental "Consiste en la observación de fenómenos tal y como se presentan en su entorno natural, con el fin de analizarlos posteriormente, sin intervenir deliberadamente en las variables". (Hernandez, Fernandez y Baptista (2010)

En la presente investigación el diseño de investigación corresponde al diseño no experimental.

5.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

La investigación de nivel transversal consiste en recopilar datos en un solo punto en el tiempo, en un momento único, con el propósito de describir variables y luego analizar su impacto en ese momento específico. Es como tomar una instantánea de un evento o fenómeno en un momento particular. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010).

El presente trabajo de investigación se enfoca en el marco del nivel de investigación transversal de tipo descriptivo-correlacional causal.

5.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Dado el propósito de la investigación, la investigación de carácter aplicado se distingue por emplear los conocimientos obtenidos a partir de la investigación fundamental con el objetivo de encontrar posibles usos prácticos. Además, la investigación aplicada está estrechamente relacionada con la investigación fundamental, ya que depende de los



hallazgos y avances de esta última y se enriquece a través de ellos. Sin embargo, su principal enfoque radica en la aplicación, uso y resultados prácticos de los conocimientos. (Moisés-Ríos, Ango, Palomino & Feria, 2019).

Siguiendo la perspectiva de Hernandez, Fernandez y Baptista, la investigación de tipo descriptiva tiene como finalidad analizar la prevalencia de los diferentes modos o niveles de una o más variables en una población. Según la misma fuente, el tipo de investigación correlacional-causal tiene como propósito describir la relación entre dos o más variables que se manifiestan en un momento específico, y esta relación puede centrarse en establecer conexiones entre las variables sin necesariamente determinar una relación de causalidad o tener la intención de analizar la causa y efecto de dichas relaciones. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El presente trabajo de investigación se enmarca dentro del tipo de investigación aplicada.

5.5. MÉTODO O MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se utilizaron los siguientes métodos de investigación tales como el método analítico, el método deductivo y el método sintético; en mención a ellos se conceptualiza cada método:

5.5.1. Método analítico:

En este enfoque, la delimitación del tema es crucial, junto con la redacción del planteamiento del problema, la formulación



de preguntas de investigación, la justificación, la definición de los objetivos, la revisión del estado del arte, la construcción del marco teórico, la recopilación y análisis de datos, así como el desarrollo de instrumentos para recolectar información.

Por otro lado, este método analítico, se apoya en un estudio científico, enfocándose en la dirección hacia la experimentación directa y la lógica empírica. (Etecé, 2023).

5.5.2. Método deductivo:

Este enfoque resulta altamente valioso para la elaboración del planteamiento del problema, y en particular para la redacción y validación de la hipótesis de trabajo, así como para la formulación de las conclusiones.

Por otro lado, la manera en la que se utilizara el método deductivo es de forma indirecta ya que se partirá de dos premisas, donde una contiene una afirmación universal y la otra de manera particular, de modo que, al comparar entre ambas se extrae la conclusión. Así mismo, el tipo de método deductivo aplicado es la hipotético-deductivo, ya que se parte desde la observación y así se plantea la hipótesis que posteriormente se someterá a la comparación mediante el razonamiento lógico-deductivo. (Etecé, 2023)



5.5.3. Método sintético:

EL enfoque sintético resulta beneficioso en diversas etapas de la investigación, incluyendo la delimitación del tema, la formulación de objetivos, la creación de preguntas de investigación, la redacción del planteamiento del problema, la justificación, la elaboración de hipótesis, la revisión del estado del arte, la construcción del marco teórico, el diseño de instrumentos de investigación la presentación de resultados, así como la introducción y conclusiones del trabajo.

Además, este método se trata de un proceso de análisis de razonamiento que tiene como finalidad reconstruir un evento de manera concisa, utilizando los elementos esenciales que estuvieron involucrados en su desarrollo. (Etecé, 2023)

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población:

La población se refiere al conjunto de todos los participantes involucrados en diversos casos que cumplen con un conjunto de especificaciones determinadas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Tabla 3

Cantidad de trabajadores nombrados y contratados de la fiscalía provincial Penal Huancané.

CANTIDAD		
NOMBRADO	CONTRATADO	TOTAL
1	1	2
1	2	3
1	2	3
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
1	1	2
4	0	4
12	10	22

Nota: Información obtenida de la Unidad de Personal de la Fiscalía – Huancané

El Ministerio Público sede Huancané, al mes de junio del 2020 se tiene un total de 22 personas entre nombrados y contratados.

Actualmente la fiscalía provincial Penal Huancané, periodo 2020 cuenta con número de trabajadores, entre ellos contratados y nombrados los cuales vienen laborando. El número de trabajadores está constituido por 22 personas entre nombrados y contratados con un número de 10 y en contratados de 12.

5.6.2. Muestra:

El muestreo no probabilístico implica que la selección de elementos no se basa en la probabilidad, sino en las



características específicas de la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Hemos utilizado un enfoque de muestreo no probabilístico, ya que aplicamos un método de investigación concluyente.

La muestra total extraída de la población consta de 22 trabajadores, incluyendo tanto contratados como nombrados.

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

5.7.1. Técnica

Es un proceso convencional y comúnmente aceptado, respaldado por la experiencia, que se centra en la obtención y conversión de información relevante para abordar problemas y cuestiones en las disciplinas científicas. (Rojas, 2011)

En esta investigación, se emplea la técnica de "encuesta" para recopilar datos.

La finalidad de la encuesta en la presente investigación se justifica, porque es la más conveniente para recolectar información real que se necesita para poder alcanzar el objetivo planteado y la correspondiente prueba de hipótesis.

5.7.2. Instrumento

En este estudio de investigación, se utilizaron los siguientes cuestionarios como instrumentos de recopilación de datos de referencia.



Instrumento para evaluar el síndrome de burnout

- a) **Título:** Maslach Burnout Inventory (MBI)
- b) **Traducción:** Inventario del Síndrome del Desgaste Ocupacional "Burnout" de Maslach
- c) **Autora:** Christina Maslach (San Francisco, Estados Unidos - 1946)
- d) **Coautores:** Susan E. Jackson & Michael P. Leiter
- e) **Publicación:** 1981 - 2016
- f) **Procedencia:** Estados Unidos
- g) **Variable de estudio:** Síndrome del desgaste ocupacional (Burnout)
- h) **Factores evaluados:** Cansancio emocional, despersonalización, cinismo, realización personal.
- i) **Aplicación:** Individual / Colectiva.
- j) **Administración:** Trabajadores de servicios humanos, docentes trabajadores de distintas ocupaciones, estudiantes universitarios, entre otros.
- k) **Condiciones:** privacidad, confidencialidad, sensibilización
- l) **Duración:** de 9 a 13 minutos.
- m) **Número de ítems:** de 15 a 22 (según la forma)
- n) **Tipo de ítems:** Likert de 7 niveles



Tabla 4

Escala de valoración para la medición de la variable burnout laboral,

Ítem	Valor
Nunca/Ninguna vez	0
Casi nunca/Pocas veces al año	1
Algunas veces/Una vez al mes o más	2
Regularmente/Pocas veces al mes	3
Bastantes veces/Una vez por semana	4
Casi siempre/ Pocas veces por semana	5
Siempre/Todos los días	6

Nota: *Elaborado por la tesista.*

MASLACH BURNOUT INVENTORY

El cuestionario puede ser aplicado en diversas áreas profesionales de los servicios humanos, incluyendo trabajadores de la salud, trabajadores sociales, terapeutas, agentes de policía y cualquier persona que mantenga un contacto directo con los usuarios.

El cuestionario se compone de 22 ítems que, de acuerdo con las indicaciones del manual, se distribuyen en tres escalas: Agotamiento emocional (9 ítems), Falta de Realización personal en el trabajo (8 ítems), y Despersonalización (5 ítems). En el estudio, se utilizó la forma de frecuencia, que posee una escala de 6 grados que varía desde 0 («Nunca») a 6 («Siempre»).

Tabla 5

Sub-escalas para la forma MBI-HSS

Sub-escalas	código	ítems	Número de ítem	Puntaje por ítem
Agotamiento emocional	AE	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9	0 a 6
Despersonalización	D	5,10,11,15,22	5	0 a 6
Falta de Realización personal	RP	4,7,9,17,12,18,19,21	8	0 a 6

Nota: Elaborado por la tesista.

Instrumento para evaluar la calidad de atención

- a) **Título:** Servqual.
- b) **Autores:** A. Parasuraman; Valarie Zeithaml; Leonard L. Berry (Estados Unidos – 1992).
- c) **Publicación:** 1992.
- d) **Procedencia:** Estados Unidos.
- e) **Factores evaluados:** Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía.
- f) **Aplicación:** Individual/ Colectiva.
- g) **Administración:** Usuarios.
- h) **Condiciones:** privacidad, confidencialidad, sensibilización.
- i) **Duración:** De 9 a 12 minutos.
- j) **Número de ítems:** De 15 a 22 ítems.
- k) **Tipo de ítems.** Likert de 5 niveles.



Tabla 6

Sub-escalas para la forma de Calidad de atención

TOTALMENTE EN DESACUERDO	ET = ELEMENTOS TANGIBLES
EN DESACUERDO	F = FIABILIDAD
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	SEN = SENSIBILIDAD
DE ACUERDO	SEG = SEGURIDAD
TOTALMENTE DE ACUERDO	E = EMPATÍA

MODELO SERVQUAL

El cuestionario se aplicará a diferentes usuarios de diferentes edades y de ambos sexos de masculinos y femeninos que acuden a la fiscalía provincial penal de Huancané

El cuestionario está compuesto por 22 ítems que, de acuerdo con las indicaciones del manual. Se divide en cinco categorías: Elementos tangibles (4 ítems), Fiabilidad (5 ítems), Sensibilidad (4 ítems), Seguridad (4 ítems) y Empatía (5 ítems). En este estudio, se utilizó la escala de frecuencia, la cual consta de 5 niveles que varían desde 0 («Totalmente en desacuerdo») a 5 («Totalmente de acuerdo»).

Este cuestionario recoge las percepciones de los clientes y consta de 2 preguntas relacionadas con el servicio que se espera que una empresa de servicios excelentes ofrezca. Las preguntas están formuladas de manera genérica, lo que permite su aplicación a cualquier empresa de servicios. Sin



embargo, se recomienda personalizar los enunciados de acuerdo a las características particulares de la empresa donde se está implementando el SERVQUAL.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

5.8.1. Confiabilidad

Para la validación se aplicó la revisión, el análisis y la determinación de su idoneidad frente a un conjunto de criterios evaluados por expertos.

Aquí la confiabilidad del instrumentó utilizado en mi investigación, el cuestionario, se evaluó utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach en una muestra de 22 trabajadores. Los resultados de esta evaluación mostraron un coeficiente de 0.75, lo que indica que el instrumentó es confiable.

El Coeficiente de Alfa de Cronbach es una medida estadística que evalúa la coherencia interna de las preguntas en un cuestionario. Un valor de Alfa de Cronbach más cercano a 1 sugiere una mayor consistencia y confiabilidad en las respuestas proporcionadas.

En este caso, el coeficiente de 0,75 obtenidos en la muestra piloto indica que las preguntas en el cuestionario tienen una buena correlación entre si y miden consistentemente el mismo constructo. En otras palabras, los trabajadores que participaron en la muestra piloto respondieron de manera coherente a las preguntas del cuestionario.



Según Neil J. Salkind en su libro "Statistics for people Who (Think They) Hate Statistics":

"El Coeficiente de Alfa de Cronbach es una medida de la confiabilidad interna de una prueba. Un coeficiente de Alfa más alto refiere una mayor consistencia en las respuestas".

5.8.2. Validez

La validez del instrumento utilizado en mi investigación, el cuestionario, se evaluó mediante el método de juicio de expertos. Esta evaluación involucro la revisión y evaluación del cuestionario por parte de expertos en el campo para determinar si las preguntas realmente miden lo que se pretende medir. Los resultados de esta evaluación revelaron una validez del 100%.

El método de juicio de expertos es una técnica en la que expertos en el campo revisan y evalúan el contenido del cuestionario para asegurarse de que las preguntas sean claras, pertinentes y adecuadas para medir las variables de interés. Esta revisión es esencial para garantizar que el cuestionario mida de manera precisa y valida el constructo que se está investigando.

En este caso, el resultado de una validez del 100% indica que los expertos evaluaron positivamente la alineación de las preguntas con los conceptos y variables que se están estudiando. Esto sugiere que el cuestionario es válido para medir lo que se propone medir.

Según Paul D. Leedy y Jenanne Ellis Ormrod en su libro "Practical Research: Planning and Design":



“La validez del contenido se refiere a la correspondencia entre los ítems incluidos en un instrumento y el contenido del constructo que se supone que le instrumento mide. Los juicios de expertos son una forma de evaluar la validez del contenido”.

5.9. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.9.1. Prueba de normalidad

Es fundamental llevar a cabo la prueba de normalidad en los datos para determinar si siguen una distribución normal o anormal. Para realizar esta medición, las dos pruebas estadísticas más comunes son la prueba de **Kolmogórov-Smirnov** y la prueba de Shapiro-Wilk. Para tomar una decisión sobre qué prueba utilizar, es importante considerar ciertos criterios: Si el tamaño de muestra es mayor a 50, se recomienda emplear la prueba de **Kolmogórov-Smirnov**. En cambio, si el tamaño de muestra es menor a 60, es más apropiado optar por la prueba de **Shapiro-Wilk**. (Galindo-Domínguez, 2020). Los resultados de esta prueba se analizan utilizando el software estadístico SPSS.

No obstante, en esta investigación, el tamaño de la muestra está compuesta por 22 empleados, por lo tanto, se ha decidido utilizar la prueba de **Shapiro-Wilk**, dado que el tamaño de muestra es menor a 50.

Contraste de hipótesis para la prueba de normalidad:

a) Plantear la hipótesis de normalidad

H₀: Los datos muestran una distribución normal.



H₁: Los datos no muestran una distribución normal.

b) Nivel de significancia

Nivel de confianza = 0.95 = 95%

$\alpha = 0.05 = 5%$ (Margen de error)

c) Test de normalidad

Dado que el tamaño de la muestra es menor a 50 ($n \leq 50$), se ha utilizado y **aplicado la Prueba de Shapiro Wilk.**

d) Test de normalidad

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H₁.

e) Resultado de la prueba de normalidad y decisión

Tabla 7

Prueba de normalidad de ambas variables de estudio.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
BURNOUT LABORAL	,904	22	,036
CALIDAD DE ATENCIÓN	,973	22	,781

*.

Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado en base a la encuesta realizada a los empleados.

Decisión: Basándonos en los datos presentados en la tabla 6 y considerando el tamaño de la muestra (22 empleados), la prueba de Shapiro Wilk nos precisa que el Sig. o p-valor = 0.036 en la variable: Burnout Laboral, este valor es inferior al nivel de significancia de 0.05; y para la variable: Calidad de atención el p-valor = 0.781, este valor es



mayor al nivel de significancia de 0.05; en tal sentido, en el primero se decide aceptar la hipótesis nula (los datos recabados para esta variable no tienen una distribución normal), en el segundo se decide rechazar la hipótesis nula (los datos recabados para esta variable tienen una distribución normal). Según estos hallazgos, como investigador, se opta por utilizar la prueba no paramétrica de **Correlación de Rho de Spearman**.

5.9.2. Contraste de hipótesis

“El contraste de hipótesis es un proceso que se apoya en la evidencia de la muestra y la probabilidad para evaluar si la hipótesis es una afirmación razonable” (Lind, D., Marchal, W. & Wathen, S., 2012, p. 335).

En situaciones como esta, cuándo los resultados de la prueba de normalidad, difieren para ambas variables en los resultados (lo que influye en la elección entre una prueba paramétrica o no paramétrica), en esta ocasión, el investigador ha determinado seleccionar la prueba de correlación de Rho de Spearman.

La fórmula que corresponde a esta prueba es la siguiente:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Tabla 8

Equivalencia para la medición de correlación entre las variables.

De -0.80 a -1.00 Correlación negativa muy fuerte.

De -0.60 a -0.79 Correlación negativa considerable.

De -0.40 a -0.59 Correlación negativa media.

De -0.20 a -0.39 Correlación negativa débil.

De 0.00 a -0.19 Correlación negativa muy débil.

No existe correlación alguna entre las variables.

De 0.00 a 0.19 Correlación positiva muy débil.

De 0.20 a 0.39 Correlación positiva débil.

De 0.40 a 0.59 Correlación positiva media.

De 0.60 a 0.79 Correlación positiva considerable.

De 0.80 a 1.00 Correlación positiva muy fuerte.

Nota: Referencia obtenida de Supo (2017)

Para obtener el resultado del contraste de hipótesis, se ha optado por la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman, con el siguiente procedimiento:

a) Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.

Hipótesis Alterna H_1 : Existe relación inversa y significativa entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.

b) Establecer el nivel de significancia

Nivel de confianza = 0.95 = 95%

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

De acuerdo a la prueba de normalidad, se ha decidido por la prueba estadística no paramétrica de Correlación de Rho de Spearman.

Tabla 9

Resultado de la Prueba Estadística de Correlación de Rho de Spearman entre el Burnout Laboral y la Calidad de Atención

Correlaciones				
			BURNOUT LABORAL	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	BURNOUT LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,544**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	22	22
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	-,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	22	22

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

Nota: Elaborado en base a la encuesta aplicada a los empleados.

d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H₁

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 9 el p-valor (Sig.) es de 0.009, este valor es menor al nivel de significancia de 0.05 (0.009 < 0.05), en consecuencia, se rechaza



la hipótesis H_0 y se acepta la H_1 con un margen de error del 5%, por otro lado, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es igual a -0.544, lo que indica que la relación entre las variables es inversa y su grado de relación es negativa media (Supo, 2017). Es decir, cuando el burnout laboral es alto en los trabajadores, la calidad de atención es baja.

En conclusión: Se puede afirmar que existe una relación inversa y negativa al 95% de confianza entre el Burnout Laboral y Calidad de Atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta sección se muestran los resultados obtenidos utilizando el software estadístico de SPSS v.27, con la finalidad de realizar un análisis exploratorio de datos y organizarlos por dimensiones de cada variable de estudio, éstos resultados se aprecian en tablas, los mismos que se interpretan de manera descriptiva; en segunda instancia, se presentan los resultados de la prueba de hipótesis; por último la discusión de los resultados se presenta con el fin de contrastar y/o cotejar los resultados conseguidos. Considerando lo que se ha encontrado en los estudios previos de nuestra investigación.

6.1.1 Resultado de la prueba de hipótesis general

Para obtener el resultado de la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman, se realiza el siguiente procedimiento:

a) Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.

Hipótesis Alterna H₁: Existe relación inversa y significativa entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, periodo 2020.

b) Establecer el nivel de significancia

Nivel de confianza = 0.95 = 95%

$\alpha = 0.05 = 5%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

De acuerdo a la prueba de normalidad, se ha decidido por la prueba estadística no paramétrica de Correlación de Rho de Spearman.

Tabla 10

Resultado de la Prueba Estadística de Correlación de Rho de Spearman entre el Burnout Laboral y la Calidad de Atención

Correlaciones				
			BURNOUT LABORAL	CALIDAD DE ATENCIÓN
Rho de Spearman	BURNOUT LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,544**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	22	22
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coeficiente de correlación	-,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	22	22

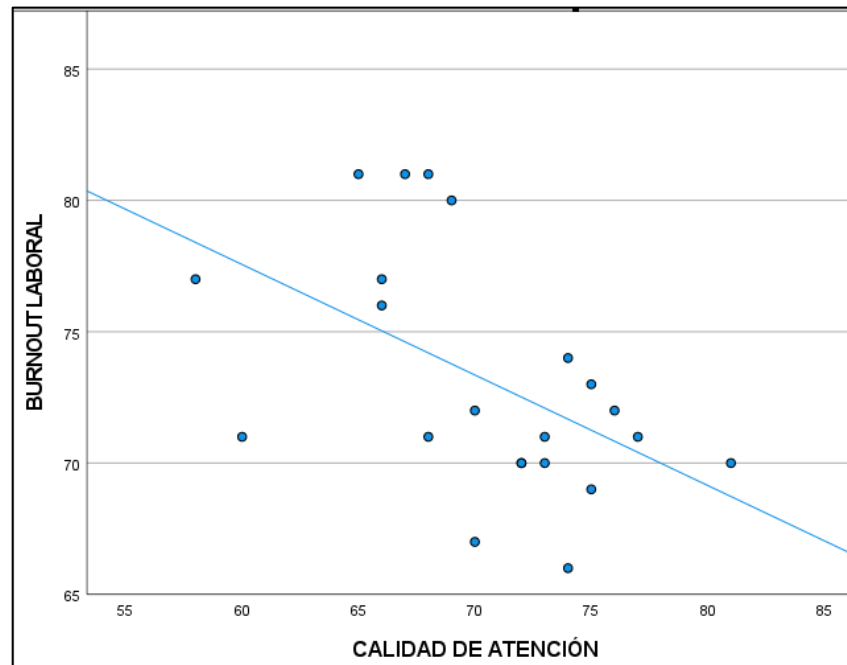
**

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

Nota: Elaborado en base a los datos de la encuesta aplicada a los empleados.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre el Burnout Laboral y Calidad de Atención realizada por los empleados.



Nota: Elaborado en base a la encuesta aplicada a los empleados.

d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la H_0 .

Si p-valor (Sig.) \geq 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 9 el p-valor (Sig.) es de 0.009, este valor es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0.009 < 0.05$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_1 con un margen de error del 5%, por otro lado, el resultado de Correlación de Rho de Spearman es igual a -0.544, lo que indica que la relación entre las variables es inversa y su grado de

relación es negativa media (Supo, 2017). Es decir, cuando el burnout laboral es alto en los trabajadores, la calidad de atención es baja.

En conclusión: Se puede afirmar que existe una relación inversa y negativa al 95% de confianza entre el Burnout Laboral y Calidad de Atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.

6.1.2 Resultado de la prueba de hipótesis específica 1

a) Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación entre el agotamiento emocional y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

Hipótesis Alternativa H_1 : Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

b) Establecer el nivel de significancia

Nivel de confianza = 0.95 = 95%

$\alpha = 0.05 = 5%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

Basándonos en el resultado de la prueba de normalidad, se ha optado por utilizar la prueba estadística no paramétrica de Correlación de Rho de Spearman.

Tabla 11

Resultado de la prueba estadística de Correlación de Rho de Spearman entre el agotamiento emocional y Calidad de Atención que prestan los empleados.

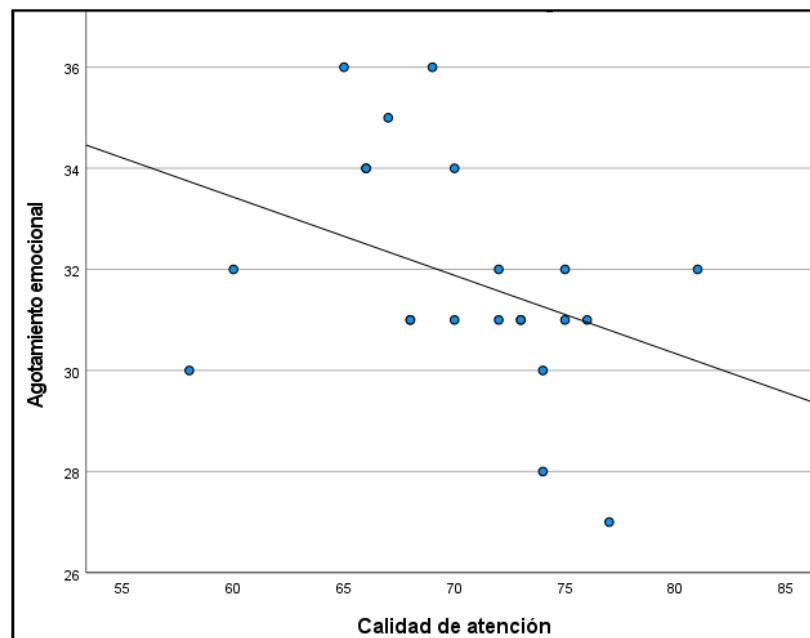
			Agotamiento emocional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,432*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	22	22
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	-,432*	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	22	22

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaborado en base a los datos de la encuesta aplicada a los empleados.

Figura 3

Diagrama de Dispersión entre el Agotamiento Emocional y Calidad de Atención realizada por los empleados.



Nota: Elaborado en base a la encuesta aplicada a los empleados.

d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

e) **Decisión y conclusión estadística**

En la tabla 11 el p-valor (Sig.) es de 0.045, este valor es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0.045 < 0.05$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_1 con un margen de error del 5%, por otro lado, el resultado de la prueba estadística de Correlación de Rho de Spearman es de -0.432, lo que indica que la relación entre las variables es inversa y su grado de relación es negativa media (Supo, 2017). Es decir, cuando el agotamiento emocional es alto en los trabajadores, la calidad de atención es baja.

En conclusión: Se puede afirmar que existe una relación inversa y negativa al 95% de confianza entre el agotamiento emocional y calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

6.1.3 **Resultado de la prueba de hipótesis específica 2**

a) **Plantear la hipótesis**

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación entre la despersonalización y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

Hipótesis Alternativa H_1 : Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y la calidad de atención que prestan los



trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

b) Establecer el nivel de significancia

Nivel de confianza = 0.95 = 95%

$\alpha = 0.05 = 5%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

Basándonos en el resultado de la prueba de normalidad, hemos optado por utilizar la prueba estadística no paramétrica de Correlación de Rho de Spearman.

Tabla 12

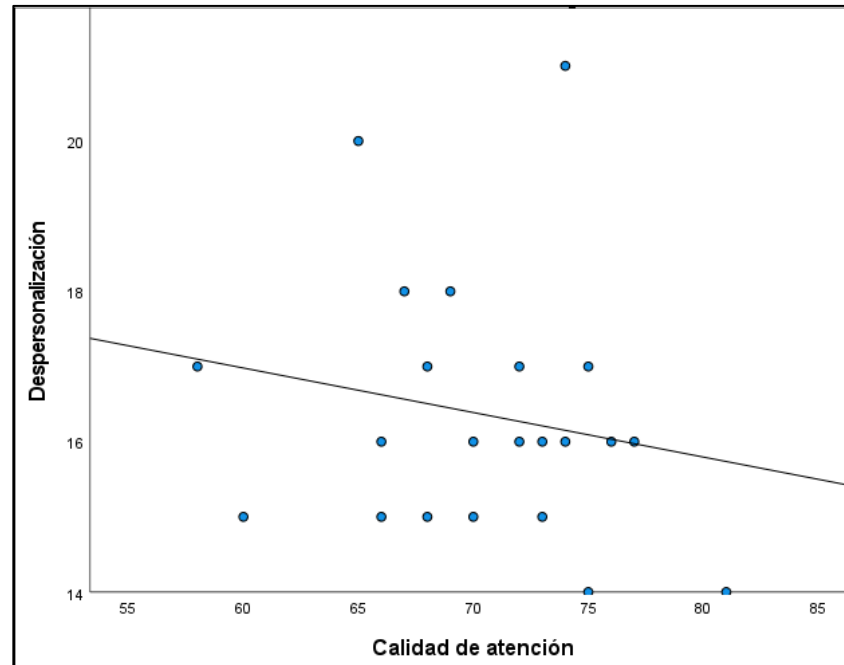
Resultado de la prueba estadística de Correlación de Rho de Spearman entre la despersonalización y Calidad de Atención que prestan los empleados.

			Despersonali zación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Despersonalizació n	Coeficiente de correlación	1,000	-,219
		Sig. (bilateral)	.	,327
		N	22	22
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,219	1,000
		Sig. (bilateral)	,327	.
		N	22	22

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada a los empleados.

Figura 4

Diagrama de Dispersión entre la Despersonalización y la Calidad de Atención realizada por los empleados.



Nota: Elaborado en base a la encuesta aplicada a los empleados.

d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H₁

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 12 el p-valor (Sig.) es de 0.327, este valor es mayor al nivel de significancia de 0.05 (0.327 > 0.05), en consecuencia, se acepta la hipótesis Ho y se rechaza la H₁ con un margen de error del 5%.

En conclusión: Se puede afirmar que no existe una relación entre la despersonalización y calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.



6.1.4 Resultado de la prueba de hipótesis específica 3

a) Plantear la hipótesis

Hipótesis Nula H_0 : No existe relación entre la realización personal y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

Hipótesis Alternativa H_1 : Existe relación inversa y significativa entre la realización personal y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

b) Establecer el nivel de significancia

Nivel de confianza = $0.95 = 95\%$

$\alpha = 0.05 = 5\%$ (Margen de error)

c) Prueba estadística

De acuerdo a la prueba de normalidad, se ha decidido por la prueba estadística no paramétrica de Correlación de Rho de Spearman.

Tabla 13

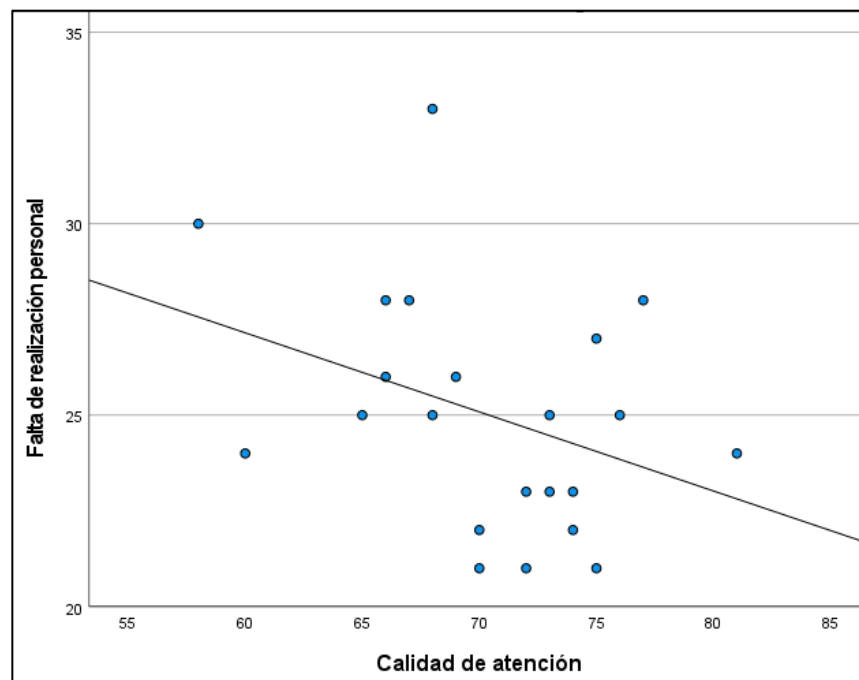
Resultado de la Prueba Estadística de Correlación de Rho de Spearman entre la Falta de Realización Personal y Calidad de Atención que prestan los empleados.

			Falta de realización personal	Calidad de atención
Rho de Spearman	Falta de realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,344
		Sig. (bilateral)	.	,117
		N	22	22
Calidad de atención	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,344	1,000
		Sig. (bilateral)	,117	.
		N	22	22

Nota: Elaborado en base a los datos de la encuesta aplicada a los empleados.

Figura 5

Diagrama de Dispersión entre la Falta de Realización Personal y Calidad de Atención realizada por los empleados.



Nota: Elaborado en base a la encuesta aplicada a los empleados.

d) Criterio de decisión

Si p-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la Ho.

Si p-valor (Sig.) ≥ 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H₁

e) Decisión y conclusión estadística

En la tabla 13 el p-valor (Sig.) es de 0.117, este valor es mayor al nivel de significancia de 0.05 (0.117 > 0.05), en consecuencia, se acepta la hipótesis Ho y se rechaza la H₁ con un margen de error del 5%.

En conclusión: Se puede afirmar que no existe relación entre la falta de realización personal y calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

6.1.5 Resultado en tablas cruzadas

Tabla 14

Resultados de las dimensiones de la variable Calidad de atención en base a la encuesta aplicada a los empleados.

DIMENSIONES											Cantidad de trabajados	
	Pésima	Ma	Regu	Bue	Excele	n		nte		ores	Total (%)	
Elementos tangibles	0	0.00 %	4	18.1 %	13	59.0 %	5	22.7 %	0	0.00 %	22	100.0 %
	0	0.00 %	5	22.7 %	15	68.1 %	2	9.09 %	0	0.00 %	22	100.0 %
Fiabilidad	0	0.00 %	3	13.6 %	10	45.4 %	9	40.9 %	0	0.00 %	22	100.0 %
	0	0.00 %	3	13.6 %	10	45.4 %	9	40.9 %	0	0.00 %	22	100.0 %
Capacidad de respuesta	0	0.00 %	5	22.7 %	11	50.0 %	5	22.7 %	1	4.55 %	22	100.0 %
	0	0.00 %	5	22.7 %	11	50.0 %	5	22.7 %	1	4.55 %	22	100.0 %
Seguridad	0	0.00 %	1	4.55 %	14	63.6 %	7	31.8 %	0	0.00 %	22	100.0 %
	0	0.00 %	1	4.55 %	14	63.6 %	7	31.8 %	0	0.00 %	22	100.0 %
Empatía	0	0.00 %	1	4.55 %	14	63.6 %	7	31.8 %	0	0.00 %	22	100.0 %

Nota: Elaborado de acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta



Interpretación:

En la tabla 14 se puede observar que el 18.18% de trabajadores encuestados, precisan que los elementos tangibles son malos, en su ambiente laboral, por otro lado, el 59.09% de empleados aducen que los elementos tangibles son regulares, mientras que el 22.73% refleja que los elementos tangibles es buena, es decir, que los elementos tangibles que presenta la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020, requieren un cambio actualizado a la modernidad para una mejor calidad de atención. Mientras que en la fiabilidad se ve que el 22.73% de trabajadores encuestados, precisan que la fiabilidad es mala, durante su jornada laboral, mientras que el 68.18% de los empleados, aluden que la fiabilidad es regular, por otro lado, el 9.09% de trabajadores refleja una fiabilidad buena. En cuanto a la capacidad de respuesta se observa que el 13.64% de trabajadores señala que la capacidad de respuesta es mala, por otro lado, el 45.45% alude que la capacidad de respuesta es regular, mientras que el 40.91% da una capacidad de respuesta buena. En cuanto a la variable seguridad se refleja que el 22.73% señala que es malo, por otro lado, el 50.00% señala que la seguridad es regular, mientras que 22.73% da indicios de una buena seguridad, también, se ve que 4.55% da una seguridad excelente durante toda la jornada de trabajo. En cuanto a la variable de empatía se observa que 4.55% de los trabajadores encuestados, refleja una empatía mala, mientras que el 63.64%, alude una empatía regular, por otro lado, el 31.82% da señales de una empatía buena. Es decir que, de los 22 trabajadores encuestados de la fiscalía provincial penal de Huancané, región puno 2020, una gran parte se encuentra en un estado

regular, según la clasificación de las dimensiones de calidad de atención, por lo que, puede que los trabajadores estén afectados por el padecimiento de burnout laboral y que este puede llegar agravarse más.

Tabla 15

Resultados de las dimensiones de la variable Burnout Laboral en base a la encuesta aplicada a los empleados.

DIMENSIONES	Muy baja	%	Baja	%	Moderada	%	Alta	%	Muy alta	%	Cantidad de trabajadores	Total (%)
Agotamiento emocional	0	0.00%	0	0.00%	16	72.73%	6	27.27%	0	0.00%	22	100.00%
Despersonalización	0	0.00%	0	0.00%	18	81.82%	4	18.18%	0	0.00%	22	100.00%
Falta de realización personal	0	0.00%	5	22.73%	15	68.18%	2	9.09%	0	0.00%	22	100.00%

Nota: *Elaborado de acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta*

Interpretación:

En la tabla 15 se puede observar que el 72.73% de trabajadores encuestados, precisan un agotamiento emocional moderado, en su ambiente laboral, por otro lado, el 27.27% de empleados aducen que el agotamiento emocional es alto. Por otro lado, la despersonalización, refleja que el 81.82% de los trabajadores encuestados es moderada, mientras que, 18.18% tienen una despersonalización alta. En cuanto a la falta de realización personal, el 22.73% de los trabajadores encuestados es baja, por otro lado, el 68.18% de empleados encuestados es moderada, mientras que el 9.09% su falta de realización personal es alta. Es decir que los trabajadores encuestados de la fiscalía provincial penal de Huancané, región Puno 2020, una gran parte del personal está padeciendo de manera moderada el burnout laboral llegando así a afectar su calidad de atención y posteriormente llegar agravarse más.



6.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio llevado a cabo por Cervantes (2018) acerca de la Influencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Institución Financiera "C" de la ciudad de Arequipa, ha llegado a la conclusión de que el desempeño laboral de los empleados se evalúan como 'regular' debido a la influencia del síndrome de burnout en su rendimiento, esta conclusión, se ratifica con la prueba del estadístico de Correlación de Pearson, donde el cansancio emocional se relaciona directamente con el rendimiento laboral ($r=0.633$), de la misma forma la despersonalización o cinismo se relaciona inversamente con el rendimiento laboral ($r= -0.101$), además, la falta realización personal está directamente vinculada con el desempeño laboral de los empleados de la institución financiera mencionada anteriormente; en este entender, el autor llega a las conclusiones de que el síndrome de burnout influye y guarda relación en las tres dimensiones con el rendimiento laboral de los colaboradores. En otras palabras, a medida que aumenta la severidad del síndrome de burnout, el rendimiento laboral de los empleados tiende a disminuir. No obstante, en los hallazgos de la presente investigación, se observa una similitud con los resultados obtenidos por Cervantes (2018). Se confirma que el agotamiento emocional de los trabajadores guarda relación con la calidad de atención, mientras que la despersonalización muestra una relación inversa con la calidad de atención, además, se constata que la falta de realización personal también se asocia de forma inversa con la calidad de atención. En resumen, este estudio demuestra



que el síndrome de burnout en el ámbito laboral está inversamente relacionado con la calidad de atención proporcionada de los empleados de la fiscalía provincial Penal de Huancané de Puno.

Por otro lado, Huamán (2022) en su estudio titulado "Síndrome de burnout en relación a calidad de atención en un hospital de Sicuani", se propuso determinar la correlación entre el síndrome de burnout y calidad de atención en un hospital de Sicuani. Los participantes incluyeron tanto profesionales de salud como pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión. Los resultados arrojaron una correlación de Rho de Spearman de -0.239 con un nivel de significancia de 0.031, indicando una asociación negativa. También se observó el agotamiento emocional $r_s = -0.426$; con significancia de 0.001, mientras que la realización personal obtuvo un Rho de Spearman de 0.232, con significancia de 0.036. En resumen, el estudio concluyó que existe una correlación significativa y negativa entre la calidad de atención y el cansancio emocional (dimensión de burnout) de los trabajadores de un hospital de Sicuani. Por otro lado, los hallazgos de la presente investigación presentan similitudes con los resultados previamente mencionados, En este caso, el resultado de Rho de Spearman entre el síndrome de burnout laboral y la calidad de atención es igual a -0.544, con un p-valor de 0.009. De manera similar, el resultado del Rho de Spearman entre el agotamiento emocional y la calidad de atención es igual a -0.432, con un p-valor de 0.045, estos resultados respaldan la conclusión de que existe una relación significativa y negativa



entre las variables burnout laboral y calidad de atención proporcionada por los trabajadores fiscalía provincial Penal de Huancané.

La investigación llevada a cabo por Omidí et al. (2023) acerca de la relación entre burnout y calidad de vida de enfermeras/os en unidades de cuidados intensivos neonatales durante la pandemia de Covid-19, ha destacado algunas conclusiones significativas: la edad promedio de las enfermeras fue de 35.87 ± 6.76 , abarcando un rango de edades de 24 a 60 años. Los resultados del modelo de regresión lineal indicaron que la influencia de los cónyuges de los empleados resultó significativa ($B=20.95$), lo que sugiere que la calidad de vida de los enfermeros que tenían cónyuges de empleados fue 20 veces mayor en comparación con otros, y el modelo tuvo un valor de $R^2=0.155$; además, se encontró con una correlación positiva entre la realización personal y todas las dimensiones de la calidad de vida ($r=0.40$ a 0.56). por otro lado, se observó una correlación negativa entre el agotamiento emocional, la despersonalización del agotamiento y todas las dimensiones de la calidad de vida ($r=-0.47$ a -0.79), por otro lado la prueba de correlación de Pearson reveló que el agotamiento emocional disminuye con el aumento del número de años de matrimonio ($P=0.023$) y el número de hijos ($p=0.002$), con el aumento de las horas extraordinarias también aumenta el agotamiento emocional ($P=0.017$). Los resultados de nuestra investigación revelan con resultado mínimos para conocer solamente la existencia o no de la correlación entre la variable burnout laboral y calidad de atención, incluido sus dimensiones, del cual el resultado se obtuvo una



correlación significativa negativa inversa entre ambas variables ($r_s = -0.544$), con lo que se concluyó que la variable burnout laboral aumenta negativamente en los trabajadores y la calidad de atención disminuye en los empleados, debido a la presión ejercida en durante su jornada laboral.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Con respecto al objetivo general establecido por el investigador, los resultados de la prueba estadística utilizada de Correlación de Rho de Spearman son de -0.544, con un p-valor de 0.009, lo que significa que la variable burnout laboral incrementa en los empleados de la fiscalía provincial Penal de Huancané y la calidad de atención de los mismos, disminuye ostensiblemente. Por lo que se llega a la conclusión de que existe correlación significativa negativa inversa entre el burnout laboral y la calidad de atención en los empleados de la Fiscalía en mención de la provincia de Huancané.

SEGUNDA: En relación al objetivo específico 1, el resultado de la prueba estadística utilizada de Correlación de Rho de Spearman es de -0.432 con un p-valor de 0.045, lo que implica que la dimensión agotamiento emocional aumenta en los empleados y la calidad de atención disminuye negativamente; en ese entender, se llega a la conclusión de que existe correlación significativa negativa inversa entre el agotamiento emocional y la calidad de atención en los empleados de la Fiscalía Provincial Penal de Huancané de la región Puno.

TERCERA: En lo relativo al objetivo específico 2, el resultado de la prueba estadística utilizada donde el p-valor es igual a 0.327, este valor es mayor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, se acepta



la hipótesis nula con un margen de error del 5%, esto implica que la dimensión despersonalización y la calidad de atención al mismo tiempo disminuyen desfavorablemente en los trabajadores de la institución; en consecuencia, se llega a la conclusión de que no existe relación entre la despersonalización y calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.

CUARTA: En relación al objetivo específico 3, el resultado de la prueba estadística utilizada, donde el p-valor es igual a 0.117, este valor es mayor al nivel de significancia de 0.05, en tal virtud, se acepta la hipótesis nula con un margen de error del 5%, esto significa que la dimensión falta de realización personal y la variable calidad de atención disminuyen en los empleados de la institución; por lo que, se concluye de que no existe relación entre la falta de realización personal y calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al presidente de Junta de Fiscales Superiores de Puno y jefe de Recursos Humanos para que implementen programas de capacitación en lo referente a las posibles enfermedades silenciosas como el estrés, depresión, cansancio y fatiga emocional que atentan en la salud física y mental de los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de Huancané de la región Puno.

SEGUNDA: Se recomienda a la Fiscalía Superior de la provincia de Huancané, promover actividades de control emocional (cursos talleres de estabilidad emocional, charlas dinámicas sobre manejo de emociones, entre otros) con la finalidad de evitar un comportamiento negativo en el cumplimiento de sus funciones, y por ende impedir la acumulación de diversas enfermedades en contra de la salud de los trabajadores.

TERCERA: Se recomienda a la Fiscalía Superior de la provincia de Huancané, promover charlas preventivas de motivación a los empleados para una buena atención a los usuarios en favor de la imagen institucional, debido a que algunos empleados tienen signos de despersonalización frente a los usuarios y sus compañeros de trabajo, que iría en desmedro de la imagen personal e institucional.



CUARTA: Se recomienda a los trabajadores de la fiscalía provincial Penal de Huancané tener mayor preparación en las tareas asignadas en su centro de trabajo, mayor responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, asistencia obligatoria a las actividades programadas referente a las capacitaciones que beneficie al crecimiento personal o profesional, así como a las actividades recreativas y culturales programadas por la Institución.



REFERENCIAS

- Brill. (1984). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*. Obtenido de <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>
- Brodsky, & Edelwich. (1980). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*. Obtenido de <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL. *Revista EmpresariaL*, 13(2), 1-15. Obtenido de <file:///C:/Users/Crist/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf>
- Cabello, V. N., & Santiago, H. G. (2016). Manifestaciones del Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina. *Archivos en medicina familiar*, 18(4), 77-83.
- Campos, A., & Sosa, M. (2020). *MEJORAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA CLÍNICA DEL PIE DIABÉTICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS*. Tesis de Maestrías , Universidad de Costa Rica, Facultad de Medicina, San José.
- Carrillo, J. L. (2020). *SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES CON TRABAJO REMOTO DE UNA INSTITUCIÓN*



EDUCATIVA PRIVADA DE MOQUEGUA 2020. (Tesis de licenciatura),
Universidad Señor de Sipan, FACULTAD DE HUMANIDADES,
Lambayeque.

Cercado, J. H. (2020). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DEL ENFERMERO(A) EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, 2019.* Tesis de Doctorado, UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER, Escuela de Posgrado, Lima.

Cervantes, R. M. (2018). *INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA "C", EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2017.* (Tesis de licenciatura), Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias Económico Administrativas, Arequipa.

Cervantes, R. M. (2019). *Determinación del Síndrome de Burnout en el personal docente de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02 _a, 2018.* (Tesis de Maestría), Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Químicas, Cuenca.

Cherniss. (1980). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones.* Obtenido de <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>

Collahuacho, R. E. (2020). *BURNOUT LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO MULTISERVICIOS*



LOGÍSTICOS: CASO EMPRESA GHOSTTECH E.I.R.L. DEL DISTRITO AYACUCHO, 2020. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica los Ángeles Chimbote, FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, Ayacucho.

Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio. *Panorama Editorial*, 25.

D'Empaire, G. (2010). *Calidad de atención médica y principios éticos*. Obtenido de Scientific Electronic Library Online:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s1726-569x2010000200004&script=sci_arttext

Díaz, M. (2018). *SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/CLIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL INSTITUTO DE GASTROENTEROLOGÍA BOLIVIANO JAPONÉS DURANTE EL 2017*. Tesis de Maestría , UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS, FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN Y TECNOLOGÍA MÉDICA, LA PAZ.

Etecé, E. (2023). *Concepto*. Obtenido de Metodo deductivo:
<https://concepto.de/metodo-deductivo/>

Fisher, L., & Navarro, V. (1994). Introducción. *McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.*, 185.

Flores, H. S. (2018). *PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN GESTANTES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE ATENCIÓN PRENATAL DEL CENTRO DE SALUD AUCAYACU DE ABRIL A*



SETIEMBRE DEL 2017. Tesis de licenciatura, Universidad de Huanuco, Facultad de Ciencias de la Salud, Tingo Maria.

Flores, M. E. (2018). *Asociación entre inseguridad laboral y burnout: estudio en trabajadores administrativos de una organización pública de servicios de la Región Metropolitana*. (Tesis de licenciatura), Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Santiago, Chile.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Gil Monte, P. (2021). Síndrome de Burnout. *Síndrome de Burnout: Un problema Moderno*, 112.

Gil- Monte, P. R. (2005). Sentimientos de culpa: un síntoma relevante en el proceso del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Trabajo presentado en el "VIII Congreso"*.

Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197. Recuperado el 2021 de Agosto de 31, de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>

Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.



Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (Noviembre, Diciembre de 2012). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Med Int Mex*, 28(6), 36-37. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58521577/Sindrome_de_burnout_en_la_practica_medica-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1630679422&Signature=CsLgOq~3vNah4VNGMk0Kna9tCAAVRvcHYbKUwSS8B484Lh28C7GWHEQde9O4j0HZC9I1UV0IDGvXE-2Ub3dvRxOLWu~sGPGXoT89Q0LS1ZOj2Z5Ets

González, R. M., Fernández, M., González, M. d., Castro, C., Vaillard, E., Lezama, G., & Carrasco, R. (2008). La calidad de la atención en salud. *Oral Suplemento*, 9(1), 1-20. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>

Grau Martin, A. (Noviembre de 2007). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*. Obtenido de <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1>

Hernández, G. (2017). *RESILIENCIA Y BURNOUT EN PERSONAL DE PROGRAMAS QUE ATIENDEN NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES QUE HAN SIDO VÍCTIMAS DE VULNERACIONES GRAVES DE DERECHOS*. (Tesis de licenciatura), Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Santiago.

Hernández, L., Romero, M., González, J. L., & Rodríguez-Abuín, M. J. (1997). Dimensiones de estrés laboral: relaciones con la psicopatología,



reactividad al estrés y algunas variables organizacionales. *Psiquis*, 115-120. Obtenido de http://www.psicoter.es/pdf/97_A151_06.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Illescas, M. C. (2019). *Prevalencia del síndrome de Burnout, factores asociados y calidad de vida laboral en los médicos del servicio de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso*. 2018. (Tesis de Maestría), Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Químicas, Cuenca.

Irazabal, E. M., & Leano, C. E. (2019). *Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018- marzo 2019*. Tesis de Licenciatura, UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS, Quito.

Jerves, R. S. (2019). *Determinación del Síndrome de Burnout en el personal docente de las instituciones fiscales del Distrito 14D03 Logroño Sucúa Educación del Circuito 02 _a, 2018*. (Tesis de Maestría), Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Químicas, Cuenca.

Juan Fariño cortez, A. C. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 12.

Julcamoro, M. C. (2018). *CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PARTO VERTICAL CON ADECUACIÓN INTERCULTURAL SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE*



LAS USUARIAS. CENTRO MATERNO INFANTIL SAN MARCOS. 2018.
(Tesis de licenciatura), UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA,
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD, Cajamarca.

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia. Prentice-Hall*, 656.

Mariño, L. (2019). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD "ENTRE RÍOS NORTE"*. Tesis de Maestría , UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA, Posgrado en Salud Social y Comunitaria, Bragado.

Martinez, L. M. (2018). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios*. (Tesis de Especialidad), Universidad Mayor de San Andrés, Centro psicopedagógico y de investigación en educación superior cepies, La Paz.

Maslach y Jackson. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 2, 99-113. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C. (2021). Síndrome de Burnout. *Síndrome de Burnout: Un problema Moderno*, 112.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*, 2, 99-113. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>



- Mayor Ferruzola, W. A. (2020). *Manifestaciones del Síndrome de Burnout en los trabajadores operativos de una empresa metalúrgica de tipo mixta en la ciudad de Guayaquil, año 2019*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14595/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-126.pdf>
- Montoya, C. A., & Boyero, M. R. (2010). EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN. *Visión de Futuro*, 17(1), 133. Obtenido de http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=320&Itemid=70
- Moreno, W. E. (2020). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los asegurados en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, Chiclayo.
- Najul Godoy, J. (8 de 2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>
- OMS. (11 de 08 de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de ¿Qué es la calidad?: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>



- Rojas, I. R. (Julio-Diciembre de 2011). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Tiempo de educar*, 12(24), 277-297.
- Ruelas Barajas, E., & Beatriz, Z. G. (Mayo-Junio de 1993). Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. *Salud pública de México*, 35(003), 235-237.
- Salinas, K. (2019). *CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS NACIONALES DEL DISTRITO RICARDO PALMA HUAROCHIRÍ 2019*. (Tesis de licenciatura), Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias de la salud, Huancayo.
- Salud, O. m. (27 de 08 de 2023). *Organización mundial de la Salud*. Obtenido de Organización mundial de la Salud: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Santamaria, A. A., & Chavez, A. j. (2020). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE UNA IPRESS CONOCIDA*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud, Huancayo.
- Torres, L. A. (2021). *CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO- 2021*. Tesis de licenciatura, Universidad



Nacional José Faustino Sánchez Carrión, FACULTAD DE MEDICINA HUMANA, HUACHO.

- Vargas, A., & Cordero, P. (2019). *SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES Y PRIVADAS DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES*. (Tesis de licenciatura), Universidad Ricardo Palma, FACULTAD DE PSICOLOGÍA, Lima.
- Yujra, N. (2018). *BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA DEL HOSPITAL OBRERO JULIO A SEPTIEMBRE GESTIÓN 2018*. (Tesis de especialización), UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS, FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN Y TECNOLOGÍA MÉDICA, La Paz.
- Zeña, E. G. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMÁN 2018*. (Tesis de licenciatura), UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE, FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERIA, Chiclayo.
- Zevallos, M. S. (2018). *SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT EN UN INSTITUTO*. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y, Arequipa.
- Zurita, E. M. (2018). *Evaluación de la calidad de atención odontológica de los pacientes que acuden a la clínica integral de 8vo y 9no semestre de la Facultad de Odontología Universidad Central del Ecuador*. Tesis de



Licenciatura, UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE ODONTOLOGÍA, Quito.

Zurita, E. M. (2019). *Cumplimiento de estándares e indicadores de calidad de la atención de parto, en Obstetrices y Médicos residentes, que laboran en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital San Vicente de Paúl de Ibarra, en el periodo Septiembre 2018 – Marzo 2019.* Tesis de Licenciatura, UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE ODONTOLOGÍA, Quito.

Zurita, E. M. (2019). *Cumplimiento de estándares e indicadores de calidad de la atención de parto, en Obstetrices y Médicos residentes, que laboran en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital San Vicente de Paúl de Ibarra, en el periodo Septiembre 2018 – Marzo 2019.* Tesis de Licenciatura, UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE ODONTOLOGÍA, Quito.

Zurita, E. M. (2019). *Cumplimiento de estándares e indicadores de calidad de la atención de parto, en Obstetrices y Médicos residentes, que laboran en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital San Vicente de Paúl de Ibarra, en el periodo Septiembre 2018 – Marzo 2019.* Tesis de Licenciatura, UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE ODONTOLOGÍA, Quito.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION	METODO	ITEMS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Burnout Laboral	Es un padecimiento a grandes rasgos causado por factores estresantes emocionales e impersonales que se presentaron en el trabajo	Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Cansancio emocional ➢ Fin de jornada de trabajo ➢ Fatiga matinal ➢ Tension con la gente ➢ Quemado o desgastado ➢ Frustracion ➢ Exso de trabajo ➢ Contacto directo con la gente. ➢ Posibilidades limitadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Algunas veces al año • Algunas veces al mes • Algunas veces a la semana • Diariamente 	Diseño de investigación: No experimental.	➢ 1,2,3,6,8,13,14,16,20.
¿Cuál es la relación que existe entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020?	Determinar el grado de relación que existe entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.	Existe relación inversa y significativa entre el burnout laboral y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalia provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno, Periodo 2020.			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Gente como objetos ➢ Comportamiento insensible ➢ Endurecimiento emocional ➢ Falta de interes ➢ Sentimientos de culpa 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Algunas veces al año • Algunas veces al mes • Algunas veces a la semana • Diariamente 	Enfoque de investigación: Cuantitativa.	➢ 5,10,11,15,22.
PROBLEMAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Entendimiento con la gente ➢ Efectividad de problemas ➢ Influencia positiva con la gente ➢ Acituid energetica ➢ Atmosfera agradable ➢ Motivacion o estimulacion ➢ Valoracion de trabajo ➢ Manejo de problemas emocionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Algunas veces al año • Algunas veces al mes • Algunas veces a la semana • Diariamente 	Nivel de investigación: Transversal de Tipo descriptivo - correlacional causal.	➢ 4,7,12,17,18,19,21.
¿Cómo se relaciona el agotamiento emocional con la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno?	Establecer el grado de relación que existe entre el agotamiento emocional y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.	Existe relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalia provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.	Calidad de Atención	Consiste en la prestación de servicios al cliente de manera amable y cordial	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Apariencia de las instalaciones físicas. ➢ Equipos. ➢ Apariencia del Personal. ➢ Materiales de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesimo • Malo • Regular • Bueno • Exelente 	Tipo de investigación: Aplicada.	➢ 1,2,3,4.
¿Cómo se relaciona la despersonalización con la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno?	Determinar el grado de relación que existe entre la despersonalización y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.	Existe relación inversa y significativa entre la despersonalización y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalia provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Cumplimiento de promesa. ➢ Interes en la resolucion de problemas. ➢ Buen servicio a la primera vez. ➢ Cumplimiento del servicio. ➢ Servicio sin errores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesimo • Malo • Regular • Bueno • Exelente 	Población: 22 trabajadores.	➢ 5,6,7,8,9.
					Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Respuesta rápida. ➢ Rapides de atencion. ➢ Ayuda a los usuarios. ➢ Respuesta a inquietudes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesimo • Malo • Regular • Bueno • Exelente 	Muestra: 22 trabajadores.	➢ 10,11,12,13.
					Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Confianza ➢ Seguridad ➢ Cotesia de personal. ➢ Conocimiento y experiencia del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesimo • Malo • Regular • Bueno • Exelente 	Técnica: Encuesta.	➢ 14,15,16,17.
¿Cómo se relaciona la falta de realización personal con la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno?	Conocer el grado de relación que existe entre la falta de realización personal y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la Fiscalía Provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.	Existe relación inversa y significativa entre la falta de realización personal y la calidad de atención que prestan los trabajadores de la fiscalia provincial Penal de la provincia de Huancané de la región Puno.			Empatia	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Atencion personalizada. ➢ Horarios de atencion. ➢ Atencion amena de los funcionarios ➢ Preocupacion por los usuarios. ➢ Comprencon de nesecidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesimo • Malo • Regular • Bueno • Exelente 	Instrumento: Cuestionario.	➢ 18,19,20,21,22.

Título: Burnout Laboral y su relación con la calidad atención de los trabajadores de la fiscalía provincial penal de la provincia de Huancané de la región Puno, periodo 2020

Nota: Elaborado por el tesista.



INSTRUMENTO DE INVESTIGACION DE CALIDAD DE ATENC

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" - PUNO
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CAP. ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



CUESTIONARIO

Distinguido (a) señor (a):

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" Sub sede Puno, a través de la CAP. Administración y Marketing, viene promoviendo la investigación académica.

Por lo mucho agradeceremos tenga la gentileza de brindarnos la información requerida en la presente encuesta. Los datos son estrictamente confidenciales, no serán conocidas por ninguna institución ni persona; siendo su finalidad de carácter académico.

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con un (x) un número entre el 1 y el 5 siendo el:

- 1=PÉSIMO.
- 2=MALO.
- 3=REGULAR.
- 4=BUENA.
- 5= EXCELENTE.

- ET = Elementos Tangibles.
- F = Fiabilidad.
- SEN = Sensibilidad.
- SEG = Seguridad.
- E = Empatía.

Por favor señale el número que considere más adecuado:

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
ET	1. La fiscalía provincial penal de Huancané cuenta con equipos de apariencia moderna.					
ET	2. Las instalaciones físicas de La fiscalía provincial penal de Huancané son visualmente atractivas.					
ET	3. La fiscalía provincial penal de Huancané tiene apariencia pulcra.					
ET	4. Los elementos materiales de La fiscalía provincial penal de Huancané (folletos, estados de cuenta, y similares) son visualmente atractivos.					
F	5. La fiscalía provincial penal de Huancané cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
F	6. Cuando un cliente tiene un problema La fiscalía provincial penal de Huancané muestra un sincero interés en solucionarlo.					
F	7. La fiscalía provincial penal de Huancané realiza bien el servicio a la primera vez.					
F	8. La fiscalía provincial penal de Huancané concluye el servicio en el tiempo prometido.					
F	9. La fiscalía provincial penal de Huancané insiste en mantener registros exentos de errores.					
SEN	10. Los empleados La fiscalía provincial penal de Huancané comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
SEN	11. Los empleados de La fiscalía provincial penal de Huancané ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					
SEN	12. Los empleados de La fiscalía provincial penal de Huancané siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.					
SEN	13. Los empleados de La fiscalía provincial penal de Huancané nunca están demasiado ocupados para resolver a las preguntas de sus usuarios.					
SEG	14. El comportamiento de los empleados de la fiscalía provincial penal de Huancané transmite confianza a sus clientes.					
SEG	15. Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con La fiscalía provincial penal de Huancané.					
SEG	16. Los empleados de La fiscalía provincial penal de Huancané son siempre amables con los usuarios.					
SEG	17. Los empleados de La fiscalía provincial penal de Huancané tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios.					
E	18. La fiscalía provincial penal de Huancané da a sus usuarios una atención individualizada.					
E	19. La fiscalía provincial penal de Huancané tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
E	20. La fiscalía provincial penal de Huancané tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.					
E	21. La fiscalía provincial penal de Huancané se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
E	22. La fiscalía provincial penal de Huancané comprende las necesidades específicas de sus usuarios.					

"MUCHISIMAS GRACIAS POR SU TIEMPO"



INSTRUMENTO DE INVESTIGACION DE BURNOUT LABORAL

UNIVERSIDAD ANDINA "NESTOR CÁCERES VELASQUEZ" - PUNO
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CAP ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



CUESTIONARIO

Distinguido (a) señor (a):

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" Sub sede Puno, a través de la CAP. Administración y Marketing, viene promoviendo la investigación académica.

Por lo mucho agradeceremos tenga la gentileza de brindarnos la información requerida en la presente encuesta. Los datos son estrictamente confidenciales, no serán conocidas por ninguna institución ni persona; siendo su finalidad de carácter académico.

Responda según:

- 1 = Nunca.
- 2 = Algunas veces al año.
- 3 = Algunas veces al mes.
- 4 = Algunas veces a la semana.
- 5 = Diariamente.

- A.E. = AGOTAMIENTO EMOCIONAL.
- D. = DESPERSONALIZACION.
- R.P. = REALIZACION PERSONAL

Por favor señale el número que considere más adecuado:

	ITEMS	1	2	3	4	5
A.E.	1. Me siento emocionalmente defraudado por mi trabajo.					
A.E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento exhausto.					
A.E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
R.P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunas personas, como si fueran objetos impersonales.					
A. E	6. Siento que trabajar todo el día con gente me cansa.					
R.P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
A.E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
R.P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente.					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
R.P.	12. Me siento muy energético en mi trabajo.					
A.E.	13. Me siento frustrado en mi trabajo.					
A.E.	14. Siento que estoy trabajando demasiado tiempo en mi trabajo.					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender.					
A.E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
R.P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
R.P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
R.P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
A.E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
R.P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionalmente son tratados en forma adecuada.					
D.	22. Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.					

"MUCHÍSIMAS GRACIAS POR SU TIEMPO"



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

A. Juicio del experto

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS
JUICIO DE EXPERTOS

- I. REFERENCIA:**
 1.1. EXPERTO: *Demetrio, Flavio Machaca Huancollo*
 1.2. ESPECIALIDAD: *Gestión, Empresarial*
 1.3. CARGO ACTUAL: *Docente, de la Facultad de Ciencias Administrativas UANCV*
 1.4. GRADO ACADÉMICO: *Magister en Gestión Empresarial*
 1.5. ESCALA DE MEDICIÓN: *BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020.*
 1.6. ACTOR DEL INSTRUMENTO: Steven Hanlet Salas Quinto

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Nota: Para cada criterio considera la escala de 0,0 a 2,0 en donde:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN				
	Muy deficiente 0,0	Deficiente 0,5	Regular 1,0	Buena 1,5	Muy buena 2,0
1. CLARIDAD: Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.					X
2. OBJETIVIDAD: Esta expresado en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD: Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumento de Investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN: La formación de los ítems tienen una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar,					X
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL: La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir					X
6. COHERENCIA SEMANTICA: Los ítems se refiere a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de investigación,				X	
7. CONSISTENCIA TEÓRICA: Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.				X	
8. METODOLOGIA: Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger los datos confiables.					X
9. ESTRUCTURA FORMAL: El instrumento contiene todos los instrumentos básicos.				X	
10. ORIGINALIDAD; El instrumento es elaborado propia de lo contrario se menciona la fuente.				X	

III. RESOLUCIÓN:

- a. Aprobado (C=75%) (X)
 b. Desaprobado (C=75%) ()

FIRMA DE EXPERTO

Nº de DNI: 02433545

Nº de Celular: 951476258

Nota: Validado por Mg. Demetrio Flavio Machaca Huancollo



B. Juicio del experto

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS
JUICIO DE EXPERTOS

- I. REFERENCIA:
 - 1.1. EXPERTO: Raúl Simeón Ninasivincha Garate
 - 1.2. ESPECIALIDAD: Mg. Eduardo
 - 1.3. CARGO ACTUAL: Docente de la F.I.S.
 - 1.4. GRADO ACADÉMICO: Mag. S. T. y Mag. S. G. U.
 - 1.5. ESCALA DE MEDICIÓN: BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020.
 - 1.6. ACTOR DEL INSTRUMENTO: Steven Hanlet Salas Quinto

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Nota: Para cada criterio considera la escala de 0,0 a 2,0 en donde:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN				
	Muy deficiente 0,0	Deficiente 0,5	Regular 1,0	Buena 1,5	Muy buena 2,0
1. CLARIDAD: Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.					X
2. OBJETIVIDAD: Esta expresado en forma de indicadores observables o medibles.				X	
3. ACTUALIDAD: Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumento de Investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN: La formación de los ítems tienen una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar,					X
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL: La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir					X
6. COHERENCIA SEMANTICA: Los ítems se refiere a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de investigación,				X	
7. CONSISTENCIA TEÓRICA: Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.				X	
8. METODOLOGIA: Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger los dalos confiables.					X
9. ESTRUCTURA FORMAL: El instrumento contiene todos los instrumentos básicos.				X	
10. ORIGINALIDAD; El instrumento es elaborado propia de lo contrario se menciona la fuente.				X	

- III. RESOLUCIÓN:
 - a. Aprobado (C=75%) ()
 - b. Desaprobado (C=75%) ()

FIRMA DE EXPERTO
 N° de DNI: 22389562
 N° de Celular: 951960694

Nota: Validado por Mg. Raúl Simeón Ninasivincha Garate



C. Juicio del experto

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS
JUICIO DE EXPERTOS

- I. REFERENCIA:
 - 1.1. EXPERTO: DR. LICÍMACO AGUILAR PINTO
 - 1.2. ESPECIALIDAD: ADM
 - 1.3. CARGO ACTUAL: DIRECTOR
 - 1.4. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
 - 1.5. ESCALA DE MEDICIÓN: BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020.
 - 1.6. ACTOR DEL INSTRUMENTO: Steven Hanlet Salas Quinto

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Nota: Para cada criterio considera la escala de 0,0 a 2,0 en donde:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN				
	Muy deficiente 0,0	Deficiente 0,5	Regular 1,0	Buena 1,5	Muy buena 2,0
1. CLARIDAD: Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.					X
2. OBJETIVIDAD: Esta expresado en forma de indicadores observables o medibles.					X
3. ACTUALIDAD: Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumento de Investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN: La formación de los ítems tienen una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar,					X
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL: La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir				X	
6. COHERENCIA SEMANTICA: Los ítems se refiere a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de investigación,					X
7. CONSISTENCIA TEÓRICA: Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.				X	
8. METODOLOGIA: Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger los dalos confiables.				X	
9. ESTRUCTURA FORMAL: El instrumento contiene todos los instrumentos básicos.					X
10. ORIGINALIDAD: El instrumento es elaborado propia de lo contrario se menciona la fuente.					X

III. RESOLUCIÓN:

- a. Aprobado (C=75%) (X)
- b. Desaprobado (C=75%) ()

[Firma]
 FIRMA DEL EXPERTO
 N° de DNI: 52241095
 N° de Celular: 951553033

Nota: Validado por Dr. Santotomas Licímaco Aguilar Pinto

EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS

Visita a la fiscalía provincial penal de Huancané para las encuestas



Nota: Imagen Propia

Trabajador de la fiscalía provincial penal de Huancané después de la encuesta



Nota: Imagen Propia

Trabajador de la fiscalía provincial penal de Huancané después de la encuesta



Nota: Imagen propia

Trabajador de la fiscalía provincial penal de Huancané Durante la encuesta



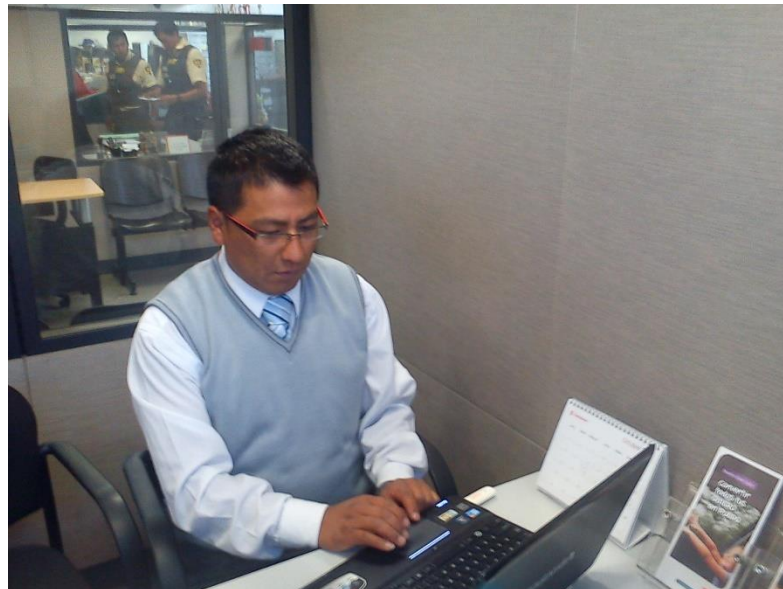
Nota: Imagen propia

Día en que se vino a encuestar a los demás trabajadores faltantes, pero no se pudo debido a los reclamos de los pobladores



Nota: Imagen propia

Trabajador de la fiscalía provincial penal de Huancané Después de la encuesta



Nota: Imagen propia



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 29/04/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: STEVEN HANLET SALAS QUINTO

Dirección: Jr. FERMIN ARBULU N°177 INTERIOR N°9

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 47740335

Teléfono: 991079142 email: steven_hanlet@live.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: BURNOUT LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA FISCALÍA PROVINCIAL PENAL DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2020

Palabras claves, (3 a 5 términos): Burnout, Calidad, despersonalización, emoción, estrés y empatía

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

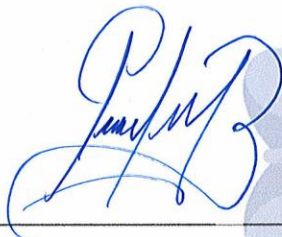
La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P27



Firma de Autor



huella digital

29/04/2024

Fecha