



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



**SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD
ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DURANTE
LA PANDEMIA, JULIACA - 2021**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FLORES ZUNIGA, JOSE JOAQUIN

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

JULIACA - PERÚ

2022



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

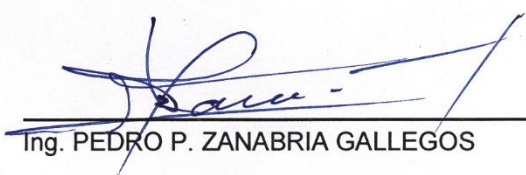
SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD
ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DURANTE
LA PANDEMIA, JULIACA - 2021

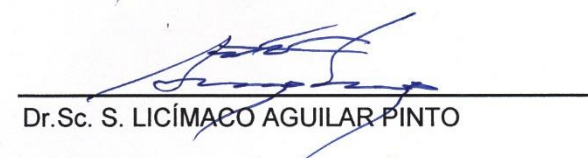
TESIS PRESENTADA POR:

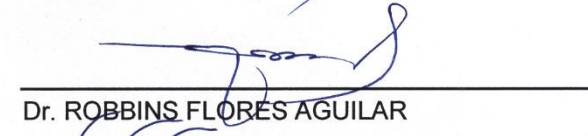
Bach. JOSE JOAQUIN FLORES ZUNIGA


PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Ing. PEDRO P. ZANABRIA GALLEGOS

PRIMER MIEMBRO : 
Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS : 
Mg. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
CAMPO DE INVESTIGACIÓN: 5311.99 ATENCIÓN AL CLIENTE



RESOLUCIÓN N.º 0868-2022-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 11 de julio de 2022

Vistos: El Expediente N° CU-27766 para optar el Título Profesional de Licenciado en **Administración y Negocios Internacionales**, por la modalidad de Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, intitulado: **SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DURANTE LA PANDEMIA, JULIACA - 2021**, presentado por el(la) Bachiller: **JOSE JOAQUIN FLORES ZUNIGA**.

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 en Administración y Negocios Internacionales**, del(la) bachiller: **JOSE JOAQUIN FLORES ZUNIGA**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- * **PRESIDENTE** : Ing. **PEDRO P. ZANABRIA GALLEGOS**
- * **1er. MIEMBRO** : Dr.Sc. **S. LICÍMACO AGUILAR PINTO**
- * **2do. MIEMBRO** : Dr. **ROBBINS FLORES AGUILAR**
- * **ASESOR DE TESIS** : Mg. **ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS**

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **martes 19 de julio de 2022**, 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 Negocios Internacionales, 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:

- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA 2022(1)



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



SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DURANTE LA PANDEMIA, JULIACA - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios

Título de la tesis	
Síndrome de burnout y calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Jose Joaquin Flores Zuniga
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73714421
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-5951-1927
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Enrique Genaro Apaza Chirinos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Pedro Prudencio Zanabria Gallegos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02394131
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	S. Licimaco Aguilar Pinto
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Robbins Flores Aguilar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas Campo de investigación: 5311.99 Atención al cliente
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas: 15.5327428 70.1212419</p>  <p>https://www.google.com/maps/place/Universidad+Andina+Nestor+C%C3%A1ceres+Vel%C3%A1squez/@-15.5327428,-70.1212419,16z/data=!4m1!1m7!3m6!1s0x9167f4404500ce4d:0x6bdad57978d9667a!2sUniversidad+Andina+Nestor+C%C3%A1ceres+Vel%C3%A1squez!8m2!3d-15.532748!4d-70.118667!16s%2Fg%2F12221shp!3m5!1s0x9167f4404500ce4d:0x6bdad57978d9667a!8m2!3d-15.532748!4d-70.118667!16s%2Fg%2F12221shp?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI1MTEwMTE4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2021- diciembre 2021
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración y Negocio https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



UNIVERSIDAD ANDINA
 NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 DIRECCIÓN
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
 Dr. Roberto Payé Colquehuana
 DIRECTOR
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JOSE JOAQUIN FLORES ZUNIGA, identificado con DNI
Nro. 93714421 en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

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

"SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DURANTE LA PANDEMIA, JULIACA - 2021."

Asesorado por: M6. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

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 14 de noviembre del 2025

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi padre y a mi madre quienes fueron mi mayor apoyo en toda mi formación universitaria y, que me inculcaron que el conocimiento superior que uno puede obtener es el aprendido por uno mismo. A las personas a mi alrededor que me condujeron en esta etapa, asistiendo a mi formación en lo profesional y como ser humano.



AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por guiarme y acompañarme en todo este tiempo de mi vida, llenándome de sabiduría y paciencia para terminar con éxito mis metas. Agradezco a mis padres Bacilio Flores y Fregidia Zuniga ellos son mi mayor inspiración, gracias a sus buenos valores ayudan a trazar mi camino. Doy gracias a mis amigos por el apoyo moral contribuyeron en la culminación exitosa de mi meta propuesta. Y doy gracias a mi universidad UANCV y a las autoridades, por haberme permitido terminar con esta etapa de mi vida, agradezco la paciencia, orientación y guía en el momento de desarrollar esta investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	15
EL PROBLEMA	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problema específico	17
1.3. Justificación del problema	18
CAPÍTULO II	20
OBJETIVOS	20
2.1. Objetivo general	20
2.2. Objetivos específicos	20
CAPÍTULO III	21
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	21
3.1. Antecedentes de la investigación	21
3.1.1. Antecedentes internacionales	21
3.1.2. Antecedentes nacionales	27
3.1.3. Antecedentes locales	31
3.2. Bases teóricas	34
3.3. Marco conceptual	41
CAPÍTULO IV	43
HIPÓTESIS	43
4.1. Hipótesis general	43
4.2. Hipótesis específicas	43
4.3. Variables	44
4.4. Operacionalización de variables	45



CAPÍTULO V	47
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	47
5.1. Enfoque de investigación	47
5.2. Método de investigación	47
5.3. Tipo de investigación	48
5.4. Nivel de investigación	48
5.5. Diseño de investigación	48
5.6. Población y muestra	49
5.6.1. Población.	49
5.6.2. Muestra.	49
5.7. Técnicas e instrumentos	50
5.7.1. Técnica.	50
5.7.2. Instrumentos.	50
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	50
5.8.1. Confiabilidad.	50
5.8.2. Validez del instrumento.	53
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	54
5.10. Contrastación de hipótesis	54
5.10.1. Contrastación de hipótesis general.	54
5.10.2. Contrastación de hipótesis específicas.	55
CAPITULO VI	61
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
6.1. Prueba de normalidad	61
6.2. Nivel de correlación	62
6.3. Presentación de resultados	63
6.2 Discusión de resultados	68
CONCLUSIONES	70
SUGERENCIAS	72
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	73
ANEXO	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables..... 45

Tabla 2. Estadístico de fiabilidad para el síndrome de burnout 50

Tabla 3. Estadístico de fiabilidad para la calidad de atención..... 51

Tabla 4. Estadísticos total-elementos del síndrome de burnout..... 51

Tabla 5. Estadísticos total-elementos de la calidad de atención..... 52

Tabla 6. Validación de instrumento 54

Tabla 7. Correlaciones de Tau b de Kendall entre el síndrome de burnout y la calidad de atención 55

Tabla 8. Correlaciones de Tau b de Kendall entre el cansancio emocional y la calidad de atención 56

Tabla 9. Correlaciones de Tau b de Kendall entre la despersonalización y la calidad de atención 58

Tabla 10. Correlaciones de Tau b de Kendall entre la realización personal y la calidad de atención 59

Tabla 11. Pruebas de normalidad 61

Tabla 12. Nivel de correlación..... 62

Tabla 13. Relación del síndrome de burnout con la calidad de atención 63

Tabla 14. Relación del cansancio emocional con la calidad de atención 64

Tabla 15. Relación de la despersonalización con la calidad de atención 65

Tabla 16. Relación de la realización personal con la calidad de atención 66



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación del síndrome de burnout con la calidad de atención.....	63
Figura 2. Relación del cansancio emocional con la calidad de atención	65
Figura 3. Relación de la despersonalización con la calidad de atención	66
Figura 4. Relación de la realización personal con la calidad de atención	67



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	77
Anexo 2. Matriz de datos.....	79
Anexo 3. Instrumentos	83
Anexo 4. Validez del instrumento	86
Anexo 5. Evidencias de recojo de datos	89



RESUMEN

De acuerdo al síndrome de burnout y la calidad de atención que se viene observando al interior de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de la ciudad de Juliaca durante la pandemia, se consideró el objetivo: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021. Utilizando el Método deductivo para el estudio de la investigación, con el tipo aplicada, de nivel correlacional, con diseño no experimental transversal, cuyo recojo de datos fue mediante la encuesta y el cuestionario; para identificar la confiabilidad se analizó por medio del alfa. Obteniendo el estadístico de fiabilidad del síndrome de burnout de 0.774 y en la calidad de atención de 0.843 encontrando que existe una coherencia interna buena en los instrumentos. Llegando a los resultados y conclusiones: con la confianza de 0.95 y verificado mediante el Tau-b de Kendall, obteniendo un p-asintótico de 0.000, se expone que existe relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021. Indicando que existe una relación inversa alta de -0.600 a través del Rho de Spearman. Esto significa, que mayor síndrome de burnout menor será la calidad de atención. Por lo que el personal administrativo no debe tener exceso de cansancio emocional, debe poseer personalización y su propia realización personal para lograr una eficiente y eficaz calidad de atención

PALABRAS CLAVE: Síndrome de burnout, calidad de atención, personal administrativo, Pandemia



ABSTRACT

According to the burnout syndrome and the quality of care that has been observed within the Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez in the city of Juliaca during the pandemic, the objective was considered: To determine the relationship that exists between the burnout syndrome and the quality of care of the administrative staff of the Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez during the pandemic, Juliaca - 2021. Using the deductive method for the study of research, with the applied type, correlational level, with a non-experimental cross-sectional design, whose collection from data was through the survey and the questionnaire; To identify reliability, it was analyzed using alpha. Obtaining the reliability statistic of the burnout syndrome of 0.774 and in the quality of care of 0.843, finding that there is a good internal coherence in the instruments. Reaching the results and conclusions: with the confidence of 0.95 and verified by Kendall's Tau-b, obtaining a p-asymptotic of 0.000, it is stated that there is a significant inverse relationship between the burnout syndrome and the quality of attention of the administrative staff. from Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez during the pandemic, Juliaca - 2021. Indicating that there is a high inverse relationship of -0.600 through Spearman's Rho. This means that the greater the burnout syndrome, the lower the quality of care. Therefore, the administrative staff must not have excessive emotional exhaustion, they must have personalization and their own personal fulfillment to achieve an efficient and effective quality.

KEY WORDS: Burnout syndrome, quality of care, administrative staff, Pandemic



INTRODUCCIÓN

El presente estudio denominado “Síndrome de burnout y calidad de atención del personal administrativo de la universidad andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021”, se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de atención. En cumplimiento a las normas establecidas para la obtención de Grados y Títulos de la Universidad y la Ley Universitaria N° 30220, con los cuales el egresado puede obtener los diplomas que acredite el Grado Académico y/o Título Profesional en Administración y Negocios Internacionales.

Por síndrome de burnout se comprende al sentimiento de fracasar que siente el personal, debido a un exceso de carga laboral, que suscita a través de experiencias arduas de trabajo y que ocasionan la pérdida de energía y la desmotivación, de tal manera que afecta gravemente el estado físico, mental y motivacional del trabajador, afectando el nivel de rendimiento y la productividad, y así disminuye considerablemente la calidad de su trabajo.

Además, el problema fundamental de la calidad de atención es porque el personal administrativo que labora en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez manifiesta incomodidades, por lo cual generan incomodidades en la atención a los usuarios poco entusiastas, para lograr mejorar los resultados a través de del conocimiento del síndrome de burnout, de tal forma que garantice una idónea atención del personal administrativo de la universidad.

Es por tal razón, que es pertinente realizar el estudio que pretende responder al siguiente problema: ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina durante la pandemia, Juliaca - 2021?

Para responder al problema se plantea el siguiente objetivo, determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina durante la pandemia, Juliaca - 2021



La hipótesis principal planteada en el presente estudio fue: existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina durante la pandemia, Juliaca - 2021

La estructura de la presente indagación, está contenida en seis capítulos.

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema y la justificación del estudio del síndrome de burnout y la calidad de atención durante la pandemia en el personal administrativo, el problema principal y los específicos.

En el capítulo II se plasma el objetivo general y los objetivos específicos a alcanzar en la indagación.

En el capítulo III se expone el marco teórico referencial, antecedentes de la investigación, marco conceptual necesario para el análisis y las referencias de los conceptos utilizados, etc.

En el capítulo IV se presenta el planteamiento de la hipótesis general y de las hipótesis específicas, asimismo el sistema operacional de las variables.

En el capítulo V se establece el marco metodológico del estudio, seguido de los instrumentos para recabar la información y el análisis de la contrastación de hipótesis establecidas.

En el capítulo VI se muestran los resultados obtenidos con su respectiva interpretación, analizando los datos recogidos a través del cuestionario aplicado al personal administrativo de la Universidad Andina.

Consecutivamente se hace alcance de las conclusiones y sugerencias, y se acompañan los anexos, que incluyen la presentación del grado de coherencia de las variables y las dimensiones, la matriz de datos, el análisis del juicio de expertos, los instrumentos usados para recabar los datos, y las evidencias.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente en referencia a años pasados, se observa que en las instancias pasan por un estado en su ambiente laboral, percibido desde las perspectivas emocionales, físicas y psíquicas debido a la pandemia del Covid 19, que genera un desgaste en la labor de atención de los trabajadores administrativos. Ante esta crisis, se analizará el síndrome de burnout en la universidad, con el fin de analizar la relación que se tiene con la calidad de atención a los usuarios.

En la parte administrativa se siente una insatisfacción generada que coloca en riesgo las habilidades de autorrealización y de desequilibrio físico y psíquico. Dicha definición es fomentada por la presión a la cual se someten los trabajadores administrativos en los tiempos de confinamiento, para adecuarse a las exigencias de los usuarios. Esto genera una sobre carga laboral que formara el inicio del síndrome de burnout, comúnmente denominado como el síndrome del trabajador quemado.

Como divergencia favorable al estrés, es que este es una instigación que incentiva al trabajador administrativo a estar preparados para los diversos retos. Por otra parte, se tiene la presión el cual puede llegar a límites máximos del desempeño de un trabajador. Dicho estrés no genera mejorías más al contrario provoca fuerzas destructivas, por lo que el personal administrativo bajo estos supuestos puede perder la capacidad de



controlar el estrés, y no estará en condiciones de tomar las decisiones correctas y manifestará una conducta inapropiada.

En España se tiene más de 600000 trabajadores, donde 1 de cada 5 padecen de un grado de estrés, ansiedad y depresión. Adicionando la tensión del trabajo, la relevancia actual del manejo de los instrumentos tecnológicos que sobrecargan y que no son reconocidos ni remunerados. En EEUU en un determinado estudio, el 27% de trabajadores manifiesta problemas crónicos de salud, derivado de su empleo o trabajo, así mismo el 40% ingiere medicinas para reducir el estrés.

Las personas trabajan en instituciones con la finalidad de generar capitales para solucionar sus necesidades principales, ya sea material o afectiva para generar salud, cobijo y estabilidad para con su hogar. Los trabajadores tienen la necesidad de ser reconocidos y respetados por la labor que realizan. Si no se reconoce surge el síndrome de burnout que es la consecuencia de la labor intensa que llega hasta el máximo de sus habilidades, sin tener en consideración de las necesidades personales, al cual se puede adicionar con el poco apoyo, la actitud negativa de los jefes y personal, la incomodidad de las tareas inconclusas y el bajo autoestima.

En Perú se determinó que el 79% de médicos y 89% de enfermeras padecen del síndrome de burnout mínimo, lo que genera el estrés, a consecuencia a que superan más 40 horas de jornada laboral, el cual genera un descontento ante las pocas horas libres. Dichos estudios afectan al personal administrativo, quienes padecen de estrés debido a la exigencia laboral que no les permiten desenvolverse en otras acciones.

Se suele oír a los administrativos "Se laboran bastantes horas y existe un exceso de trabajos debido a la atención tecnológica generada por el Covid 19" perdiendo la dinámica para con los estudiantes y público en general. "las remuneraciones se han disminuido y deberíamos trabajar menos tiempo" por lo que no atienden el tiempo necesario a los usuarios ni poseen un buen ejercicio profesional.

Específicamente el personal administrativo de la Universidad Andina de Juliaca, muy aparte de ser el eje colaborador para una idónea calidad institucional y afrontar todo lo manifestado, se tiene que dedicar a otras tareas que demandan tiempo tanto a sus



respectivos jefes como a los usuarios, los cuales a veces son difíciles de entender, debido a los diferentes problemas que plantean.

El personal administrativo muestra un contexto delicado y complicado, ya que generan distintos componentes que inciden en el desempeño, tales como la comunicación con los usuarios, la disminución de los salarios, las contingencias sociales, etc. Haciendo que se sientan abrumados y desconcertados, por lo que se genera niveles altísimos de estrés y con supremacía en el síndrome de burnout.

Por toda la situación problemática planteada, se pretende dar solución al siguiente enunciado:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021?

1.2.2. Problema específico.

¿Qué relación existe entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021?

¿Qué relación existe entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021?

¿Qué relación existe entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021?



1.3. Justificación del problema

Es de suma importancia la realización del presente estudio ya que servirá para identificar la relación del síndrome de burnout del personal administrativo de la Universidad Andina, que de alguna u otra manera se siente que está afectando a la eficacia de atención al usuario (estudiantes, docentes, padres de familia, personas en general), para así contribuir a un mejoramiento en brindar la atención con eficacia y eficiencia.

La justificación teórica del estudio, pretende contribuir a las bases teóricas en referencia a la calidad de atención que ejercen los administrativos de la universidad andina de Juliaca en referencia a la atención y al conocimiento del síndrome de burnout que claramente evidencias los administrativos en la presente pandemia. Lo que apoyara a propiciar nuevos enfoques para solucionar el problema.

La justificación práctica, aprecia al recurso humano, como parte fundamental del procedimiento administrativo y su relevancia en el ejercicio estratégico dentro de un contexto físico, lo que aportara a alcanzar los objetivos. Así mismo el trabajo apoyara para todos los que realicen de forma directa la atención administrativa hacia los interesados, así mismo, aportara nueva información referente a los niveles de agotamiento emocional, despersonalización, y la auto realización que presentan los administrativos de la universidad y la apreciación de la eficacia de la atención observada por los interesados, a los cuales se les puede asignar diversas tareas para optimizar los contextos situacionales que se encuentren.

Y la justificación metodológica, se encamina hacia la importancia del personal administrativo dentro del ámbito social y su repercusión en la administración por ser una persona versátil o multifuncional, capaz de desarrollar diferentes actividades de manera eficiente y eficaz, para lo cual se utilizara procedimientos metodológicos en el tratamiento de los datos recolectados en el campo de acción, por intermedio de los cuestionarios elaborados y su respectiva contrastación de hipótesis, para conseguir los resultados que aportaran como base para futuras investigaciones.



Por tal motivo es de suma importancia y de manera urgente ejecutar un estudio acerca del síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la universidad andina y más aún durante la temporada de pandemia



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

2.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

Identificar la relación que existe entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

Identificar la relación que existe entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

Dada la importancia de la tesis, se ha visto por necesario realizar la indagación de estudios, tesis, trabajos investigativos y artículos indexados que se refieran al tema de investigación, para lo cual, se halló los referentes:

3.1.1. Antecedentes internacionales.

(Arrogante & Aparicio-Zaldivar, 2020) en la investigación “Síndrome de Burnout en profesionales de cuidados intensivos: en relación con el estado de la salud y bienestar” cuyo Objetivo fue obtener los modelos provisorios que se incluyen en las extensiones del síndrome de la salud y del bienestar tanto intrínseco como anímico observado en los expertos de cuidados intensivos; evaluando la relación entre el síndrome de burnout, la salud y el bienestar observado en dichos expertos; y comparar los contrastes demográficos en las variables examinadas. El método del estudio fue el correlacional con corte transversal. Donde participaron 52 profesionales, del área de enfermería, del área de cuidados intensivos. Todos los que participaron fueron examinados a través de cuestionarios de Maslach Burnout Scales. Obteniendo que no se encuentran discrepancias demográficas significativas. Los grados altos en las extensiones del burnout quedaron relacionados con una pobre salud y bienestar. Las puntuaciones



altas se obtuvieron en el agotamiento emocional y despersonalización, a diferencia que se obtuvo bajos puntajes en la realización personal, prediciendo negativamente los niveles de bienestar subjetiva y psicológica. El nivel de autoaceptación consiguió una mejor validación a predecir. El agotamiento emocional es la única extensión de burnout que resulto negativo en la salud. Concluyendo que la salud y el bienestar están afectando de manera negativa debido al síndrome de burnout en los expertos de cuidados. En los resultados, es necesario considerar la implementación de planes para prever y disminuir dicho síndrome. Estas acciones de prevención deben de influenciar de cualidad positiva en la salud y el bienestar de los profesionales, como también podrían optimizar a una mejor práctica clínica, al mejoramiento de la calidad al ciudadano y los cuidados necesarios y la seguridad del hospitalizado y minimizar los importes financieros de los institutos sanitarios. Por lo que, es necesario acrecentar programas de prevención conducentes para los profesionales de cuidados, desde las aulas de la universidad hasta los institutos sanitarios.

(Pediatria, 2017) en la investigación “El cansancio emocional está relacionado con factores de estrés concernientes con el trabajo: investigación multicéntrica y transversal en hospitales estatales de Malasia” revelan que el cansancio es un elemento de suma importancia del síndrome de burnout (quemado). El síndrome es frecuente entre el personal médico. Afectando su salud, su beneficio y la eficiencia de la atención que ofrecen. La indagación presenta la finalidad la de indagar el grado y los componentes relacionados con el cansancio en el personal médico pediátrico. La población y el método en la investigación multicéntrica y transversal se manejó un cuestionario auto administrado, que abarca interrogantes sobre las particularidades demográficas y laborales, el cansancio emocional, los niveles de estrés observados y los orígenes laborales del estrés. haciendo uso del SPSS, se llevó el análisis descriptivo, univariante y multivariante. Obteniendo los resultados de un total de 197 médicos del departamento pediátrico de ocho nosocomios, manifestaron en el cuestionario que el 25.4% y el 24.4% del personal médico informan, de padecer, cansancio emocional en grado alto y moderado. A través del análisis bivariado, 29 de las 38 opciones proporcionadas a los principios de estrés, demostraron una relación de



suma importancia con el cansancio emocional ($p = 0,000$). Realizando el análisis multivariado, las predicciones significativas de cansancio emocional obtuvieron: puntuaciones más altas en el nivel de estrés observado, abordando problemáticas psicológicas y sociales de los suministrados, poco trato amable en la interacción con compañeros médicos, insuficiente reconocimiento por parte de las autoridades, inadecuados mecanismos para incentivar y promocionar, labor en condiciones de alta presión del horario y obligatoriedad de lograr en plazos establecidos, y establecimiento de fines abruptos o la propia obligación de metas ($p = 0,000$). El origen del estrés que poseen con superior periodicidad fue la intimidación conversatorio con los padres dificultosos (80.2%). En conclusión, el cansancio está relacionado con los orígenes de estrés en el contexto situacional pero no con componentes demográficos.

(Al Sabei et al., 2020) en el estudio “Contexto profesional de las enfermeras, propósito de cambio, cansancio profesional y calidad de la atención” cuyo propósito fue examinar los predictores de la intención de rotación, el cansancio y la calidad de atención percibida de las enfermeras que trabajan en Omán, y examinar el posible papel moderador de la satisfacción laboral en la dependencia entre el ambiente de trabajo y el propósito de cambio de enfermeras. Diseño: Se utilizó un diseño transversal para recopilar datos de una muestra de 207 enfermeras que trabajaban en un hospital público en Muscat, Omán. Métodos: Se utilizó una encuesta electrónica para evaluar las percepciones de las enfermeras sobre el contexto de trabajo, el agotamiento, la complacencia laboral, la intención de rotación y la eficacia de la atención. Hallazgos: La participación en los asuntos hospitalarios, una base para la calidad de la atención y la adecuación del personal fueron predictores del agotamiento entre las enfermeras y la calidad percibida de la atención. El análisis de regresión logística reveló que trabajar en un entorno favorable se asociaba con una menor intención de rotación, pero solo cuando la satisfacción laboral era alta. Conclusiones: establecer la complacencia del trabajo de las enfermeras es un componente a través del cual las interposiciones a futuro pueden elevar los contextos laborales y facilitar una mejoría en la conservación de enfermeras. Relevancia clínica: se necesitan estrategias organizativas para aumentar la satisfacción laboral de las enfermeras al capacitarlas para que asuman



roles más activos en los asuntos hospitalarios como una estrategia para reducir la intención de rotación y optimizar la eficacia en la atención al paciente.

(Guirardello, 2017) en el estudio “El entorno de cuidados en el agotamiento, la aptitud de atención recibida y el modo de bioseguridad de los equipos de enfermería” cuyo objeto fue examinar las percepciones de los equipos de enfermería en cuanto al entorno de prácticas de los servicios de cuidados y la forma de relacionarse con el modo de seguridad, la calidad de atención percibida y el nivel de burnout. Método: estudio transversal en el que participaron 114 profesionales del área de enfermería del módulo de atención de cuidados intensivos. Se utilizaron los siguientes instrumentos: Trabajo de enfermería: Índice-Revisado, Inventario de Burnout de Maslach y Cuestionario de Actitud de Seguridad. Donde los efectos de los expertos que observaron mejor independencia, adecuadas relaciones con el personal de medicina y mayor control del contexto laboral mostraron bajos niveles de burnout, examinaron la calidad de la atención como buena y reportaron una observación efectiva sobre el modo de seguridad para la complacencia laboral. Concluyendo: los descubrimientos pusieron en evidencia que los contextos para favorecer a la practicidad de estos expertos reflejan en menor nivel de burnout, una mayor observación de la eficacia de la atención y modos favorables hacia la bioseguridad del paciente.

(Salyers et al., 2015) en el estudio “Burnout y eficacia de la atención autoinformada en salud mental comunitaria” En general, se cree que el agotamiento del personal es problemático en la atención de la salud mental, pero pocos estudios han relacionado el agotamiento directamente con la calidad de la atención. La finalidad del estudio fue examinar la relación del agotamiento y una escala recientemente desarrollada para la calidad de la atención en una muestra de trabajadores comunitarios de salud mental (N = 113). La escala de Calidad de Atención Autoinformada tenía tres factores distintos (Atención Centrada en el Cliente, Conciencia General en el Trabajo y Errores Bajos), con buena consistencia interna. El agotamiento, en particular los logros personales y, en menor medida, la despersonalización, fueron predictivos de la calidad de la atención autoevaluada en general, más allá de las variables de fondo.



(Weigl, Schneider, Hoffmann, & Angerer, 2015) en el estudio “Estrés laboral, agotamiento y calidad de la atención percibida: un estudio transversal entre pediatras hospitalarios” manifiesta que los entornos laborales deficientes en los hospitales afectan el estrés laboral de los médicos. Con un enfoque en los pediatras de los hospitales, buscamos investigar la asociación entre las condiciones laborales, el cansancio y la eficacia de la atención. Se realizó un estudio transversal en $N = 96$ pediatras de un hospital infantil académico alemán (tasa de respuesta = 73,8%). Todas las variables se evaluaron con cuestionarios estandarizados. El procedimiento de análisis fue mediante una regresión multivariada para indagar la asociación luego de concertar por probables elementos de desconcierto. $N = 25$ (28,4%) participantes informaron un estrés en la labor absolutamente altísimo entre el esfuerzo y la recompensa, $ERR > 1,0$. Los profesionales en pediatría en la sala hospitalaria poseían significativamente mayor estrés por su labor en comparación a sus compañeros de trabajo del área de cuidados intensivos y en referencia a la sala de internados ambulatorios; El 10.2% de profesionales pediátricos, informaron un agotamiento críticamente alto. Una vez más, el personal de la sala de hospitalización informó de un aumento significativo del agotamiento emocional. Después de controlar varios factores de confusión, encontramos que los pediatras con alto estrés laboral y agotamiento emocional informaron una calidad de atención reducida. Los análisis de mediación revelaron que, especialmente el agotamiento emocional de los pediatras, medió parcialmente el efecto del estrés en la eficacia de la atención. Concluye que indican una estrecha correspondencia entre el incremento del estrés y el cansancio, además muestra la baja eficacia de la atención. Los contextos de estrés alto en el servicio de pediatría inciden en la potencia intelectual de los profesionales en pediatría, así como en la eficacia del cuidado al paciente.

(Tárraga Marcos & Serrano Selva, 2016), en el estudio “Estado de Angustia y Burnout en el personal sanitario de Albacete.” donde define al personal de salud como expertos sumamente estresados. Los expertos en salud de este sector deben utilizar con frecuencia un gran tiempo considerable de aguda correspondencia con personas o pacientes que padecen de situaciones problemáticas y de necesidad de interposición en su dificultad; ya sea por distintos motivos como los contextos



médicos o por sus solicitudes anímicas. Dichas actividades conforman acciones de sobre carga emocional para el experto, por lo que es imprescindible el control muy cuidadoso para que el contexto sea resuelto de manera eficientemente. En diversos temas, estos contextos no son muy frutíferos y tienden a ser fatales que pueden ser acompañados por emociones de fracaso, colera o decepción de parte del experto, por lo que estos tipos de contextos son definidos como prácticas que producen estrés de grado 1-2. Los resultados dan a demostrar que mucho depende de la clase de necesidad asistencial que pueda requerir o la clase de cuidados que al paciente se le pueda otorgar, derivaran en una fase concreta de estrés de fase 1-2; así mismo se demostró de manera extensa que éste se manifiesta en facetas más altas en aquellos expertos que frecuentemente tienen prestezas de atención a las personas y muy en especial en los expertos del área sanitaria, en consideración a otros expertos. Dentro del equipo de trabajadores públicos que padecen de estrés se ubican, concretamente, algunos miembros que son los que padecen de un alto índice de malestares psico-sociales, se frecuenta a las juventudes, las damas y el empleado transitorio. Además, Maslach y Jackson 3,4 en 1976 consideran el Burnout como indicios de cansancio, despersonalización y baja realización personal, que suele ocurrir en individuos que laboran con gran cantidad de individuos. El síndrome de Burnout es una problemática de contexto social y de salud que es considerada de primer nivel, ya que es una perturbación adaptativa crónica que perjudica la calidad de vida del experto y la eficacia de la labor en el trabajo, lo que se manifiesta con un incremento en los costos financieros y sociales. En un inicio el síndrome se adjudicaba de manera netamente a aquellos profesionales que sostenían un trato continuo con los usuarios para el desarrollo de su accionar laboral (ingenieros, profesores, obstetras, médicos, etc.), no obstante, diversos autores 5 y7 señalan que el síndrome de cansancio por la labor del trabajo, pero así mismo el síndrome puede darse en personas en cuya labor no tienen necesariamente una relación directa con otros individuos. El Burnout es un síndrome de stress cotidiano, que perturba a expertos con brindan servicios que se definen por un cuidado intenso y prolongado a individuos que viven situaciones de insuficiencia o subordinación. Surge en los expertos que brindan su asistencia al público en general, en especial los educadores y profesionales de salud. Específicamente, por lo general la ansiedad



y el estrés en un experto de una determinada institución coherente con el ambiente de salud, no siempre se origina por la parte asistencial o por las sobre exigencias del procedimiento de labor 8y9.

(Lima, Farah, & Bustamante-Teixeira, 2017) en el estudio “Evaluación de la permanencia del síndrome de quemadura en expertos de la salud” donde se manifiesta que el síndrome de burnout, resulta del sumario permanente de permanecer expuesto al trabajo adicional. Se define por el cansancio, despersonalización y baja realización profesional. Los expertos en materia de salud son susceptibles a esta por tratarse de manera directa con personas y el sentir que padecen, lo que va afectando su salud y el descuido ofertado a la comunidad. El cuidado primario en la salud es el horizonte asistencial más cercano a la sociedad, mostrando a los expertos los contextos que puedan presentarse. Esta publicación manifestó como objeto de estudio en establecer la permanencia de burnout en los expertos de cuidados primarios y los componentes que se asocian. El estudio corresponde al transversal, conformado por 153 expertos en salud para el cuidado Básico de la municipalidad de Juiz de Fora - Brasil, durante los años 2013 - 2014. Utilizando el inventario de Maslach Burnout para determinar la solución. La permanencia del síndrome establecido fue del 51.0% destacando que la permanencia fue mucho mayor para los expertos del área de las enfermeras. Las variabilidades relacionadas a la solución luego de la evaluación multivariada dieron: un análisis del estado mental deficiente e insatisfacción en la labor. La labor en el área de cuidados principales es complicado y muy rígido, lo que hace notable infringir la salud y la insatisfacción de los expertos, tratando de buscar su bienestar personal y la productividad de la atención en la calidad a la comunidad.

3.1.2. Antecedentes nacionales.

(Aguirre Salcedo, 2019) en el estudio “El síndrome de Burnout de los expertos y la eficacia en la atención a usuarios en el municipio de Los Olivos” cuyo objetivo establecido fue comprobar la relación existente entre el síndrome de Burnout de los expertos y la eficacia en la atención a usuarios del municipio de Los Olivos” El estudio correspondió de forma sustantiva, de nivel descriptivo y el diseño fue descriptivo y con dirección cuantitativa. Las unidades estuvieron



conformadas por 110 expertos del municipio. La técnica utilizada es la encuesta con el instrumento de recojo de datos que estuvieron conformados por dos cuestionarios implantados a los empleados del municipio los Olivos. Para su validación de los dos instrumentos se contó con la prudencia de tres conocedores y para determinar la fiabilidad de los instrumentos se aplicó el alfa, mostrando un valor alto de 0.904 para la variable 1 del Síndrome de Burnout y de 0,875 para la eficacia del cuidado al usuario. En concordancia al objeto propuesto, se concluyó que existe una relación contrapuesta entre el síndrome de Burnout y la eficacia en la atención de los empleados del municipio de Los Olivos. Corroborando con el valor del Rho Spearman $p = 0.000$ inferior a 0.01; correlación de Rho = - 0,477.

(Lauracio & Lauracio, 2020) en la investigación "Síndrome de Burnout y desempeño en el trabajo del personal de salud" manifiesta que el personal de salud son las personas con mayor vulnerabilidad a elementos que liberan estrés en el trabajo relacionado al síndrome de Burnout, que por lo general afecta el desempeño en la labor y la baja calidad de su trabajo, fomentando el constante reclamo de los interesados, esencialmente en los que se encuentran considerados como nivel de prioridad para el cuidado en el régimen de salud. Cuyo objetivo propuesto fue de establecer la presencialidad del síndrome de Burnout en sus diferentes extensiones. Luego establecer el grado de ejercicio en sus dimensiones: eficacia técnica y cuidado médico, adiestramiento e instrucción permanente, producción, actitudes; y entablar si existe asociación entre el síndrome de Burnout y el trabajo del personal de salud. La metodología fue descriptiva, conformada por el 100% de empleados del centro de salud. El instrumento fue el inventario de Maslach Burnout y el sondeo de coevaluación del ejercicio laboral. Obteniendo las resultantes en el Síndrome de Burnout de 7.09 en un nivel de 1 a 10 con varianza de=2.32, ejercicio laboral de 35,71 en un nivel de cero a 40 con varianza de = 0,81, no existiendo relación entre las 2 variables con $r=0,063$. Concluyendo que el síndrome de Burnout es de grado regular, el ejercicio tiene un nivel agudo y que no se demuestra relación entre el síndrome de Burnout y el ejercicio de los empleados del sector salud.

(Morales, 2017) en el artículo denominado "La gestión administrativa y la calidad de atención al usuario del Municipio de San Juan de Lurigancho, 2017"



culmina la investigación manifestando que la gestión de la administración influye de manera relevante en la eficiencia de esmero al poblador del Municipio de San Juan de Lurigancho, trabajando con enfoque cuantitativo correlacional, se ha identificado una correlación de $\rho=0,136$ y un valor $p=0.000$ el cual corrobora la existencia de una relación débil. Es decir, cuanto mejor sea la gestión administrativa, entonces se podría optimizar la eficiencia de atención a los pobladores.

(Álvarez Ylasaca, 2018) en la indagación “Comisión municipal, eficacia al usuario y calidad de servicio en el municipio de Santa Anita Lima 2017” cuyo propósito fue establecer la atribución de la comisión del municipio y la eficacia al usuario en la eficiencia del servicio en el municipio de Santa Anita. El análisis corresponde al método hipotético, con esquema no experimental, de corte transeccional. Conformando por todo el personal del municipio de Santa Anita Lima. Se utilizó un muestreo no probable por tratarse de un caso censal, donde la muestra es igual a la población. Para elaborar, dar validez y la fiabilidad, se consideró la validación de los contenidos, mediante el dominio de opiniones de expertos y su herramienta para la calificación fue la calificación de juicio de variables a estudiar; utilizando la encuesta y el cuestionario, con interrogantes que usaron el nivel de Likert. Para la fiabilidad, se procedió al análisis mediante el Alpha de Cronbach. Donde los resultados permitieron corroborar la relación existente entre la gestión de la calidad y el ejercicio organizacional en las instancias educativas. Concluyendo que la gestión municipal y la atención al usuario influyen con respecto a la eficacia del servicio en el municipio de Santa Anita Lima, obteniendo un r^2 evidencia que la eficiencia predictora de la variable depende en 56.4% de la predictiva.

(Sánchez Ravichagua, 2018) en la tesis “Gestión por documentos y eficacia en la atención desde la observación de los servidores municipales de la provincia de Concepción” cuyo objetivo fue decretar la relación existente entre la gestión documentaria y la eficacia en la atención desde la observación de los servidores por intermedio de los que concretaron la dependencia entre la gestión por documentos y la eficacia en la atención de enfoque cuantitativo del tipo aplicada, de grado expresivo con esquema transversal; considerando el total de 30



servidores municipales que trabajan en distintos espacios en el municipio provincial de Concepción, para el recojo de datos un cuestionario y una encuesta, con resultados relevantes a la estadística descriptiva. Al concluir el estudio, se consiguió lograr la consecutiva conclusión: que la relación existente es moderada entre la gestión documentaria y la eficacia de la atención desde la observación de los servidores municipales de la provincia de Concepción. Finalmente, una vez aplicada los cuestionarios para el recojo de los datos, en la muestra se obtiene un rho de $= 0.502$, manifestando que tienen relación moderada, con una probabilidad de $p = 0,005$ y nivel de significancia de $= 0,05$. Teniendo que la p es inferior al nivel de significancia $0,005 < 0,05$ y aceptando la hipótesis alterna.

(Cruz Cabrera, 2017) en la indagación “Áreas físicas y calidad de atención en la satisfacción del usuario para el trámite de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima” cuyo propósito fue establecer la influencia de las áreas físicas y la calidad de atención en la satisfacción del usuario para el trámite de licencias de funcionamiento. El estudio comprende la metodología hipotética deductiva, con esquema no experimental, de alcance aclarativo descriptivo. Estando conformado por usuarios que solicitan las licencias para el funcionamiento de sus empresas en el Municipio. Utilizando para el estudio el muestreo probabilístico proporcional, con la encuesta y el cuestionario con interrogantes con alternativas de tipo escala. Para elaborar y poder validar la herramienta de cotejo de datos se basó en la calificación de opiniones de expertos alcanzando a lograr la evaluación de Juicio para las 3 variables en estudio; y para la fiabilidad se usó el Alpha. La información obtenida, resultado de haber aplicado los cuestionarios, mostraron la influencia de las áreas físicas y la eficacia de la atención en la satisfacción de los usuarios que solicitan los permisos para el funcionamiento en el municipio de Lima. Concluyendo que las áreas físicas y la eficacia en la atención influyen de forma inmediata y significativa en la complacencia del usuario que solicitan el permiso de funcionamiento en el municipio, considerando el nivel de confianza del 95%.

(Mancebo, 2019) en el estudio “Reconocimiento sistemático acerca de la certeza de las aplicaciones de Mindfulness y Comparación para prevenir y la conducción del burnout en profesionales del área de enfermería” indica que los



trabajadores del área sanitaria padecen de altos grados de burnout fomentado por la discrepancia psicológica y emocional que en su labor desarrollan, estos grados de estrés presumen un evidente reto al que considerar con suma importancia, ya que por lo general perturba de manera personal, con el cansancio emocional, despersonalización y acciones apartadas de los individuos o con la labor, sino también es perjudicial para con toda la institución, causando un malestar en la eficacia de la atención y el descuido en la humanidad. La finalidad del estudio, es examinar las indagaciones realizadas en el régimen sanitario acerca del empleo de las metodologías de Mindfulness a los expertos del área de salud, así como el análisis y la obtención de los efectos que de estos puedan surgir. El estudio tiene un diseño de una recopilación teórica de historiales clínicos y exploraciones realizadas en la localidad de España, donde se evalúa el consenso de la alineación en Mindfulness y los posibles efectos derivados en procesos de disminución del burnout y el incremento de la eficacia de vida. Llegando a concluir luego de la obtención de resultados, por ende, la aplicación de Mindfulness, reduce el síndrome de burnout, por que disminuye el grado estresante, angustia y rutina, y aumenta el afecto de manera positivo y la sensibilidad intervenida.

3.1.3. Antecedentes locales.

(Huancollo, 2018) en el estudio “Eficiencia de los servicios y la satisfacción de los usuarios del municipio de Taraco – Huancané” cuyo objeto de estudio fue entablar la incidencia de la eficiencia de los servicios en la satisfacción de los usuarios del municipio de Taraco – Huancané. La metodología fue aplicada, con alineación no empírica – transeccional. La conformación de la población fue de 14014 pobladores de Taraco, la muestra fue constituida por 374 pobladores del municipio de Taraco; cuyos resultados muestran que el 94.39% de los usuarios lograron obtener un grado intermedio en referencia a la calidad, donde afirmaron que los funcionarios son empáticos, pertinentes a la hora de atender, brindan confianza y seguridad a los interesados, son confiables y cuentan con una infraestructura apropiada donde el personal está bien presentable. El 95.19% de los interesados se ubican en un grado intermedio, donde manifestaron que el personal tiene una satisfacción admisible. En conclusión, se está confirmando la



influencia efectiva de un 0.654 alta entre la eficiencia de los servicios y la satisfacción de los usuarios del municipio de Taraco.

(Apaza, 2019) en el estudio “Servicios integrales del cuidado al adulto mayor y satisfacción del usuario en el municipio de Puno” donde el objeto fue: establecer la relación de los servicios integrales del cuidado al adulto mayor y la satisfacción del usuario. La indagación corresponde a la dirección cuantitativa, delineación no empírico - transversal con el método deductivo hipotético de alcance descriptivo - correlacional. Conformado por 475 usuarios del centro integral, tomando como muestra a 147 beneficiarios entre varones y mujeres distribuidos en 10 agrupaciones, la cantidad de muestra se calculó haciendo uso del muestreo aleatorio de tipo estratificado; como herramienta del recojo de datos se aplicó una escala y para el análisis descriptivo de la obtención de las derivaciones, se manipuló el software SPSS v22 y se determinó correlación de pearson. Los efectos logrados permitieron comprobar que los servicios integrales del cuidado al adulto mayor del municipio de Puno se relacionan con la satisfacción.

(Ceballos Bejarano, Rojas Nina, Cuba Pacheco, Medina Gámez, & Velazco Gonzales, 2021) en la indagación “Apreciación de la eficiencia de los servicios en centros universitarios” En donde se evaluó el grado de conocimiento de los universitarios acerca de la eficiencia de los servicios en los ejes universitarios. Para lo cual se consideró a 684 alumnos de pregrado de una carrera profesional nominados de forma aleatoria, a dichos estudiantes se aplicó un cuestionario en forma de escala que procura deducir como deberían ser los servicios universitarios. Se halló el grado de conocimiento es permisible con predisposición a ser mejor acerca de la eficiencia de los servicios que brindan las universidades, no se hallaron discrepancias estadísticas significativas de acuerdo al trabajo del universitario, no obstante, si se encontraron discrepancias según el género y el centro de estudio. Es decir, la eficiencia de los servicios es aceptable por los alumnos universitarios la cual se ve manifestada en el exterior corporal, la innovación y el equipamiento, procurando que el empleado administrador debe de prepararse para mejorar y otorgar un idóneo esmero al estudiante.



(Macedo, 2017) en la tesis “Calidad del servicio eléctrico y satisfacción de los usuarios de electro Puno S.A.A, Azángaro” indica que la energía eléctrica presenta un servicio básico indispensable para el subsistir de los individuos, puesto que en la infinidad de personas se hace uso de este servicio para distintos quehaceres cotidianos, es decir, las organizaciones que ofrezcan el servicio de luz eléctrica también se vean manifestado en el contento de los propios. En el estudio se realiza una evaluación sobre la eficacia que brinda el servicio de luz eléctrica y satisfacción de los consumidores de la ciudad de Azángaro durante el 2016; dicha entidad encargada de proporcionar energía eléctrica a todos los hogares, actualmente se ve rodeado de críticas y ataques por parte de la población en las diversas localidades, sucede lo propio en la ciudad de Azángaro, ya que también mostraron sus disconformidades con la empresa, de quien se quejan frecuentemente, llegando a realizar movilizaciones para reclamar un adecuado servicio. Es de esta forma, que se ha implementado con la organización, el ordenamiento y posteriormente se realizó el comentario de las derivaciones conseguidos de los objetivos definidos: establecer la incidencia de la eficiencia de los servicios en la satisfacción de los usuarios de la compañía de luz e identificar la satisfacción de los usuarios de electro Puno de Azángaro. Utilizando el tipo de diseño no experimental, descriptivo, es decir, considerando la observación de los hechos tal y como se manifiestan en su entorno, para luego proceder a describir de acuerdo a las contestaciones emanadas por los entrevistados; la muestra estuvo conformada por 377 clientes, donde una gran mayoría de los entrevistados manifiestan que el servicio eléctrico que ofrece la instancia es regular, de tal manera que se corrobora la hipótesis planteada del estudio.

(Gonzales Cornejo, 2017), en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes y la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, 2017” Con el objetivo de verificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes con el interés administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. La encuesta correspondió al tipo descriptivo de correlación y para el diseño transversal, el tamaño de muestra estuvo representado por 105 estudiantes. Para la recolección de datos, encuesta e instrumentación, se utilizaron el cuestionario de calidad del servicio y la encuesta



de satisfacción del estado Servqual. El procesamiento y análisis de datos se realizó utilizando la frecuencia porcentual del descriptor y la prueba de hipótesis se realizó mediante la correlación de Pearson. Los resultados obtenidos son que el 79% de los estudiantes considera que la calidad del servicio es de calidad normal y el 21% la considera de mala calidad. En cuanto al nivel de satisfacción, manifestaron que el 75,8% de los estudiantes están suficientemente satisfechos con el servicio que recibieron, mientras que el 17,2% dijo no estar satisfecho y solo el 7,8% dijo estar satisfecho. Cuando se vincularon las dos variables, el 65% de los estudiantes dijo que la calidad del servicio suele ser un nivel medio de satisfacción; Del mismo modo, el 10,8% de los estudiantes dijo que la ayuda fue de mala calidad, y el 9,6% de los estudiantes encontró insatisfecha la ayuda de mala calidad. En definitiva, la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción de los estudiantes; Por lo tanto, se rechazó la hipótesis porque se alcanzó la probabilidad $p = 0.493$.

3.2. Bases teóricas

Las bases fundamentales en la cual se basa el síndrome de burnout y la calidad de atención, derivan de diferentes estudios y es de distinto contexto, abordando a conocer lo siguiente:

3.2.1. Síndrome de Burnout

En referencia al estudio, se señala definiciones de diversos autores:

Para Freudenberger(2010), el síndrome de Burnout, considera como el efecto del fracaso que divide al empleado, debido a una sobrecarga o exigencias laborales, que asevera una práctica de cansancio agotador que desgasta las energías y el grado motivacional, perjudicando gravemente el estado físico, mental y motivacional, estableciendo el grado de productividad y producción, reduciendo considerablemente la calidad en la labor diaria



Ilustraciones actuales muestran que el estrés establece la salud física y mental de las personas que portan, en ese modo, todos los organismos han centrado su objetivo en este problema, con el propósito de disminuirla o implantar métodos para batallar, porque afecta el grado de producción del empleado y provoca diversos problemas en la calidad de la labor a ejecutar.

En la última década, diversas investigaciones demostraron que, que la relación asociada a las sintomatologías del estrés por el trabajo, son frecuentes la presencia de otros indicadores, así poseemos, la tesis de Gil Monte (2012), persona que reúne estas alteraciones, terminología como desgaste, "quemado", reducción de la motivación, deterioro corporal.

El contiguo de características propias que disgregan del equilibrio de las emociones y afecta el provecho profesional e intelectual de los individuos, representado por el deterioro y esparcimiento de la sinergia, la falta de motivación y ganas de pretender efectuar la labor fue llamada con la palabra en inglés burnout, debido a la correspondencia propuesta por el psicólogo alemán.

En efecto es de suma importancia pensar cómo inicia epistemológicamente el síndrome de burnout al interior de una situación que, en el largo camino de la historia de la problemática, se va observando al trabajador o empleado como parte esencial del problema que tiene en efecto la baja producción y otros problemas vinculados al bajo rendimiento en la labor, estos enfoques, derivan del entorno, los contextos laborales como componentes relacionados al trabajador, sin embargo, esta observación se ve reformada a inicios de los años setenta, donde se genera una técnica económica - política que se afronta a este contexto y que coloca en evidencia que dichos problemas surgen en el contexto del trabajador y son las



consecuencias de las condiciones laborales del trabajo; sustento que formó una exhaustiva innovación del mundo laboral, estando al inicio observado en los sistemas productivos. (Molina, Rentería, y Díaz, 2018).

Al considerar este levantamiento, se da origen a que las organizaciones inicien en centrar la vista en los escenarios de labor que ofertan a los participantes y concentrados en los efectos que dichos contextos inadecuados forman y repercuten en el trabajador, se pronuncia por primera vez la palabra burnout, precisando como un repercusión de estrés que se halla asociada a una gama de signos y sintomatologías que no son específicos y que es el resultado de una sucesión de exigencias excesivas por parte de los participantes, y que se forman con el impulso de las acciones laborales (Freudenberger, 1974).

La evaluación propicia una valoración del trabajo desarrollado por los empleados y los lugares donde ejecutan sus quehaceres generando de esta manera diversos estudios inicien en observar a este síndrome para poder explicar desde el punto de vista del conocimiento, dadas las circunstancias nace la guía tridimensional de Maslach y Jackson en 1981 quienes comprenden el síndrome como una consecuencia inoportuna presente con un estrés grave. En tal contexto con el objetivo de comprender y establecer cómo se manifiesta la causa del síndrome de burnout, se consideraron 3 espacios que posibilitan como una contestación oportuna ante el contexto del estrés:

3.2.1.1 Agotamiento o Cansancio Emocional

Es un periodo en que el participante ingresa en un procedimiento de consunción y podrían manifestarse a través de una gama de sintomatologías físicas como son



la hipertensión, desvelo, malestares del estómago, etc. (González, Lacasta, y Ordóñez, 2008). Los individuos que padecen de burnout narran desde el nacimiento de su oportuna práctica una gama de síntomas que manifiestan el cansancio (Maslach y Jackson, 1981). Por lo que se considera la primera dimensión con mayor presencia por los empleados, habiendo observado este problema de manera evidente (Alves, 2016).

3.2.1.2 Despersonalización

Diferentes escritores indican que aparece este contexto debido a una tentativa por lograr un trayecto del individuo receptor del servicio, alcanzando en considerar en cierta medida aquellas peculiaridades que los forman como un ser único e interesante, ocasionando así que el recurso de sus exigencias se ubique tratada como si fueran cosas vulgares en el ambiente de trabajo (Maslach, Schaufeli, y Leiter, 2001).

3.2.1.3 Realización personal

Al hallarse una pequeña reducción de la realización personal, esto generara que los objetivos del trabajo y emociones de competitividad se reduzcan así mismos. (Maslach, 1993, p. 22).

3.2.2. Calidad de atención

Aguirre (2010) menciona que se define al servicio excelente que prestan los trabajadores a los diferentes usuarios, esto se manifiesta con la satisfacción



completa de lo necesario y las perspectivas de los clientes, lo que crea familiaridad, credibilidad y distinción a la empresa.

Silvera (2013), indica que la calidad de servicio contiene diferentes contextos, así por ejemplo se tienen los componentes físicos, las técnicas y tecnologías, la propia que aporta y asevera otorgar una asistencia de calidad.

Es la complacencia que llegan los usuarios en referencia a la asistencia brindada, donde la opinión que ofrecen los clientes, muestra su sentir o percepción que se observa a partir de la insatisfacción exagerada al mayor grado de satisfacción. Deming (1989, p. 49).

Por su lado Kat (2008), define que la eficacia de la atención se ubica en el sustento de principios que mandan la gestión de calidad:

3.2.2.1 Enfocarse en el usuario.

Todas las instituciones estriban de los clientes, por lo que deben de considerar sus principales necesidades públicas y hacia futuro que podrían afrontar con la finalidad de complacer las solicitudes concretas, tratando de satisfacer las exigencias y exceder si es posible las perspectivas que poseen del servicio que procuran tomar.

3.2.2.2 Liderazgo

Alcanzar las metas planteadas de calidad requiere de personas capaces de liderar y que conduzcan apropiadamente las organizaciones para ir mejorando continuamente.



3.2.2.3 Participación del personal

Los trabajadores sin considerar el grado que posean, deben contribuir con sus instrucciones y destrezas en el mejoramiento continuo de la calidad.

3.2.2.4 Enfoque fundado en procesos

Enfocado en lograr de manera eficiente las acciones y procedimientos para tratar un concluyente procedimiento.

3.2.2.5 Mejoramiento continuo de la calidad

El ejercicio integral debe ser incesante en la institución propiciando la necesidad de poder realizar frecuentemente los patrones de calidad, en técnica y administración.

En el contexto de esta proposición, se rige un vínculo de categorías que apoyan a la apreciación, desde la apreciación de los usuarios, las mismas que se detallan a continuación:

1. **Respuesta al usuario:** Es la acción manifestada de ayudar a los clientes y proveer servicio veloz; es el desempeño a un lapso de responsabilidades juntadas, con las posibles maneras de acceder en relación con la misma y la posibilidad que poder alcanzar
2. **La accesibilidad.** Es el vínculo a aquellas conductas que manifiesta el experto, que en efecto es muy primordial en la asistencia y soporte ofrecido de forma pertinente.



3. Eficiencia. En la atención a los clientes, radica en otorgar con esmero integral la atención, estando preparados con contestaciones rápidas, recursos al momento, y consecuencias óptimas a las diferencias de los usuarios.
4. Confianza: son sentimientos encontrados de los clientes, que colocan sus problemáticas en manos de organismos, dejando en confianza que sus problemas serán resueltos apropiadamente, el empleado manifiesta, su cualidad y su competencia conquistando la amistad, incluyendo versatilidad, veracidad, confidencialidad y respeto, existiendo la importancia del cuidado de las complacencias de los clientes, y de la misma organización comprometiéndose a exponer su inquietud y brindarle el agrado necesario al cliente. Drucker (1990)



3.3. Marco conceptual

Síndrome de Burnout

Es la exposición que deriva del estrés hace referencia a la cronicidad emocional cuyas manifestaciones principalmente se dan por medio del cansancio físico y mental, conjuntamente con el sentimiento de no poder lograr más de uno mismo, demuestran una cualidad fría y despersonalizada en referencia a otros.

Calidad de atención

Son destrezas y procedimientos que utilizan las organizaciones para obtener un servicio excelente, es el modelo para incrementar los resultados deseados y sus componentes sirven para llevar a cabo destrezas para tomar decisiones oportunas.

Cansancio emocional

Es una fase que se alcanza por el exceso de energía psicológica. Es decir, no solamente se considera el abuso de la labor desarrollada, sino también la obligación de responsabilizarse por problemas, compromisos o tentaciones adversas de tipo entusiasta o cognoscitivo.

Despersonalización

Son prácticas subjetivas que se desarrolla por la variación en la manera tradicional que el individuo observa la forma de mirarse a sí mismo y a su cuerpo. Es un sentimiento encontrado temporalmente de desubicarse a uno mismo o percibirse diferente como cuando soñamos.

Realización personal



Es lograr las metas y objetivos trazados personalmente, expectativas e intereses de un ser, por medio del incremento de manera personal.

Recursos humanos

Es el personal con la que se cuenta al interior de una organización, encargadas de gestionar todo lo referente con los trabajadores que laboran en la empresa. Esta etapa incluye desde la captación o convocatoria, selección de los profesionales, trato, alineación, promocionar, honorarios y destituciones.

Respuesta al usuario

Es un conjunto de factores que influyen en como se comporta un usuario a la hora de recibir un mensaje como respuesta

Accesibilidad.

Es una característica que posibilita el llegar, acceder y salir de un determinado lugar

Eficacia

Es la capacidad para poder producir un efecto deseado de una determinada cosa. Es decir, la relación de los recursos utilizados en un determinado proyecto y los que se podrían lograr con estos.

Personal administrativo

Labores relacionadas con las acciones que se desarrollan en las oficinas como es la escritura de documentos, recepción y clasificación de correspondencia, archivo de documentación y atención al usuario.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

4.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

Existe relación significativa entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

Existe relación significativa entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021



4.3. Variables

V1= Síndrome de burnout.

Dimensiones: Cansancio emocional.

Despersonalización.

Realización personal.

V2= Calidad de atención.

Dimensiones: Respuesta al usuario.

Accesibilidad.

Eficacia.

Confianza



4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 01: Síndrome de burnout	Freudenberger (2010), define como el sentimiento de fracasar que observa el trabajador, producto de una sobrecarga o exigencias laborales, que asevera una práctica de cansancio agotador que desgasta las energías y el grado motivacional, perjudicando gravemente el estado físico, mental y motivacional, estableciendo el grado de productividad y producción, reduciendo considerablemente la calidad en la labor diaria	Operacionalmente se recabará la información de los empleados de la parte administrativa de la UANCV, de las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal a través de un cuestionario. El cual se medirán con la correlación de las variables empleando la escala de likert	Cansancio emocional	Fatiga Frustración	Ordinal
			Despersonalización	Insensibilidad Despreocupación	
Variable 02: Calidad de atención	Aguirre (2010), define como la excelente asistencia que se facilita a los clientes, la misma que satisface completamente las necesidades y expectativas del público, lo que manifiesta seguridad, veracidad y prestancia a la organización	Operacionalmente la calidad de atención, se mide a través de la respuesta al usuario, la accesibilidad, la eficacia y la confianza; los cuales aportaran a conseguir los objetivos de la organización	Realización personal.	Resolución de problemas	Ordinal
				Satisfacción	
			Respuesta al usuario	Puntualidad Disposición	
			Accesibilidad	Bioseguridad Infraestructura	
	Eficacia	Normas Protocolos			



Interés

Confianza

Confiabilidad

Fuente: Elaborado por el investigador



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

Según su carácter, la investigación será cuantitativa, (Hernandez et al., 2014), caracteriza a la investigación cuantitativa como el enfoque que implica utilizar los métodos cuantitativos en un mismo estudio.

5.2. Método de investigación

Se enmarca en el método científico, establecido por un procedimiento de sumo cuidado, con orden lógico, cuyo alcance es el de establecer la calificación del valor verdadero de determinadas expresiones, se basa en un esquema deductivo y lógico que busca presentar interrogantes de investigación y suposiciones para después probarlas (Hernandez et al., 2014).

5.3. Tipo de investigación

El estudio se enmarca al tipo aplicado, (Carrasco, 2009), dice que “este estudio se indaga en dirección de proceder, alterar, transformar u originar algún cambio en un cierto sector de la realidad. Además de los estudios a aplicar, se realizarán principalmente de mejoramiento donde se evaluarán rasgos y rangos.”

Para esta indagación es muy importante referir con la contribución de los supuestos científicos, que son ocasionadas por el estudio sustantivo o básico. También, se considera como una agrupación de acciones organizadas secuencialmente en el sentido de que es posible probar posibles predicciones.

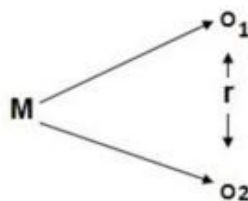
5.4. Nivel de investigación

El nivel de este estudio es descriptivo-correlacional, (Carrasco, 2009), dice que “el estudio posee la característica de investigar la incidencia de los niveles de una variable a más de un universo”. El procedimiento consiste en encontrar en una a más variables o un grupo de individuos, objetos, circunstancias, argumentos, etc. y proporcionar su descripción, igualmente ayudará a descubrir nuevos hechos y connotaciones de una investigación.

5.5. Diseño de investigación

El diseño es, no experimental, con respecto al diseño de estudio no experimental; (Hernandez et al., 2014) Indica que no se crearon situaciones, pero hay casos que se notaron, y no fueron provocados deliberadamente a la investigación por parte del ejecutor. La representación del diseño correlacional se detalla en el siguiente esquema:

Representación del esquema:





- M: Muestra
- 01: Síndrome de burnout
- 02: Calidad de atención
- r: Posible correlación

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población.

La cantidad poblacional del estudio está compuesta por 274 trabajadores administrativos que laboran en las distintas dependencias universitarias. Descritas en el portal de la Universidad Andina:

<http://planificacion.uancv.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/ADMINISTRATIVO-2019.pdf>

5.6.2. Muestra.

El tamaño muestral del estudio está compuesto por 81 trabajadores administrativos que laboran en las distintas dependencias universitarias, para obtener el tamaño adecuado, se procedió con el muestreo probabilístico, con un grado de libertad del 95% y un error muestral del 7%.

Los cálculos se muestran:

Tamaño inicial

$$n_{\alpha} = \frac{NZ_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 PQ}{e^2(N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 PQ}$$

$$n_{\alpha} = \frac{274 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.07^2(274-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n_{\alpha} = 114$$

Donde:

E: error de muestreo (7%).

Z: valor de tabla estadística a un nivel de confianza del 95%, el valor de Z es 1.96.

Debido a que $N > n_{\alpha} (n_{\alpha}-1)$ $274 > 114*(113)$ No cumple, por lo que se procede a determinar el tamaño adecuado, entonces se realiza la corrección de tamaño de muestra, utilizando la siguiente expresión:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = \frac{114}{1 + \frac{114}{274}} = 80.75 \approx 81 \text{ trabajadores administrativos}$$

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica.

La técnica para este estudio fue una encuesta. Es necesario contar con métodos y herramientas para poder dar solución a los problemas encontrados en este estudio.

5.7.2. Instrumentos.

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario ya que sirvió como objeto para recabar la información con la escala de Likert.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad.

Para la fiabilidad, se aplicó el método del alfa de Cronbach, como menciona (horna, 2010) dicha determinación se dio a través del software de procesamiento estadístico (SPSS v23).

Tabla 2. Estadístico de fiabilidad para el síndrome de burnout

Alfa de Cronbach	Número de interrogantes
,744	12

Fuente: Elaborado por el investigador

Tabla 3. Estadístico de fiabilidad para la calidad de atención

Alfa de Cronbach	Número de interrogantes
,843	16

Fuente: Elaborado por el investigador

La fiabilidad de los instrumentos para el síndrome de burnout y la calidad de atención fue medida por intermedio del Alfa de Cronbach, el cual tiene los resultantes de 0.744 (74.4%) para el síndrome de burnout y de 0,843 (84.3%) para la calidad de atención, el cual significa que existe una coherencia interna buena en los instrumentos.

Tabla 4. Estadísticos total-elementos del síndrome de burnout

	Promedio si se elimina el elemento	Varianza si se elimina el elemento	Correlación elemento-total	Alfa de Cronbach si se elimina
Emocionalmente siento estar cansado debido a mi labor.	32,46	24,926	,403	,726
Me siento agotado a la hora de levantarme temprano y tengo que ir al trabajo.	32,63	25,736	,252	,740
Percibo que realizo demasiada labor y me encuentro deslucido por mi labor.	32,26	26,044	,219	,743
En mi empleo pienso que llegue al máximo de mis esfuerzos	32,72	24,756	,413	,725
Pienso que poseo una conducta poco sensible con los usuarios.	33,35	25,304	,198	,751
Creo que los trato como objetos a algunos usuarios.	33,42	25,847	,222	,744
Realmente no me importan los asuntos de los usuarios.	33,05	20,348	,546	,702
No me preocupan los problemas de los usuarios.	32,88	22,185	,402	,727
Se enfrentarme muy adecuadamente con las problemáticas que suceden en el trabajo.	31,43	23,348	,547	,708



Puedo fácilmente generar un ambiente relajado en la atención a los usuarios.	31,30	24,036	,355	,730
Realizo diferentes labores que valen la pena en el trabajo	31,22	23,450	,467	,716
Observo que tratan de manera conveniente los problemas sentimentales en el trabajo.	31,42	23,497	,616	,704

Fuente: Elaboración propia del investigador

Tabla 5. Estadísticos total-elementos de la calidad de atención

	Promedio si se elimina el elemento	Varianza si se elimina el elemento	Correlación elemento-total	Alpha de Cronbach si se elimina
Pienso que la información es puntual y sincera sobre todos los procesos, intereses y acciones que se realiza.	49,79	44,243	,266	,843
Cree que el personal administrativo brinda un adecuado servicio y rápido al público.	50,01	41,787	,663	,828
Piensa que el personal administrativo está preparado para apoyar al público	49,79	43,018	,460	,836
Cree que el personal administrativo frecuentemente está bastante atareado para atender a las interrogantes de los clientes.	50,10	44,665	,196	,847
Los accesos a las oficinas administrativas, son adecuados y de acuerdo a los protocolos de bioseguridad.	50,22	38,700	,648	,823
Existen señalizaciones para el acceso colectivo de los usuarios en tiempo de pandemia	50,52	41,703	,385	,839
El acceso a la cantidad considerable de usuarios que acuden a la universidad es adecuado	50,36	39,658	,592	,827



Existen condiciones adecuadas a nivel de infraestructura para el acceso de los usuarios.	50,11	33,450	,841	,805
Considera que la atención que recibe se ciñe a las normas.	49,51	39,653	,723	,821
Percibe que el personal que lo atiende cumple las normas establecidas.	49,69	39,066	,752	,819
Los protocolos de atención están al alcance de los usuarios.	50,32	41,221	,431	,837
Los procedimientos de atención son claros y precisos	49,94	36,809	,758	,814
Cree que cuando los usuarios manifiestan tener un problema, los administrativos demuestran un franco interés en remediarlo.	49,77	44,907	,145	,850
Cree que en la universidad regularmente se facilita una adecuada atención.	49,60	42,092	,450	,835
Cree que se presta un servicio confiable	49,21	46,043	,065	,850
Considera usted que no se cometen errores en gestiones administrativas.	49,58	47,722	-,148	,862

Fuente: Elaboración propia del investigador

5.8.2. Validez del instrumento.

El instrumento fue calificado con juicio de expertos, en el cual fue validado en forma unánime en la hoja de validación del instrumento, realizando el levantamiento de observaciones sugeridas por los expertos en algunas mejoras de las interrogantes del cuestionario.

Tabla 6. Validación de instrumento

Experto	Calificación
Mg. Jhon Mamani Martínez	Excelente
Mg. Yethy Palma Poma	Excelente
Dr. José Oscar Huanca Frias	Excelente

Fuente: Elaboración propia del investigador

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La investigación denominada “Síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo durante la pandemia, Juliaca”. El recojo de datos se ejecutó en el mes de noviembre de 2021; luego se procedió al tratamiento de los datos en el software estadístico SPSS v23, juntamente con la hoja excel y para la composición de los comentarios mediante el elaborador de documentos el microsoft word.

5.10. Contrastación de hipótesis

5.10.1. Contrastación de hipótesis general.

Planteamiento de hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

H_a : Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

Nivel de significancia

$Alfa = 5\%$, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos y tener la tabla de cinco por cinco, se usó la prueba estadística de Tau-b de Kendall.

Tabla 7. Correlaciones de Tau b de Kendall entre el síndrome de burnout y la calidad de atención

			Síndrome de burnout	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,498**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	81	81
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	81	81

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

p-valor de prueba: 0.000

P-valor (significancia asintótica): El p-valor es $0.000 < 0.05$

Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a
- Si $p \geq \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0

Interpretación y decisión

Mediante el Tau–b de Kendall determinado, se observa que es menor que el nivel de significancia estadístico planteado, por lo que se llega a concluir que, existe relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

5.10.2. Contrastación de hipótesis específicas.

Planteamiento de hipótesis específica 1



H_0 : No existe relación significativa entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

H_a : Existe relación significativa entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

Nivel de significancia

$Alfa = 5\%, \alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos y tener la tabla de cinco por cinco, se usó la prueba estadística de Tau-b de Kendall.

Tabla 8. Correlaciones de Tau b de Kendall entre el cansancio emocional y la calidad de atención

			Cansancio emocional	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,296**
		Sig. (bilateral)		,006
		N	81	81
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,296**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	
		N	81	81

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

p-valor de prueba: 0.006

P-valor (significancia asintótica): El p-valor es $0.006 < 0.05$



Reglas de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a
- Si $p \geq \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0

Interpretación y decisión

Mediante el Tau-b de Kendall determinado, se observa que es menor que el nivel de significancia estadístico planteado, por lo que se llega a concluir que, existe relación inversa significativa entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021.

Planteamiento de hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

H_a : Existe relación significativa entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

Nivel de significancia

$$\text{Alfa} = 5\%, \alpha = 0.05$$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos y tener la tabla de cinco por cinco, se usó la prueba estadística de Tau-b de Kendall.

Tabla 9. Correlaciones de Tau b de Kendall entre la despersonalización y la calidad de atención

			Despersonalización	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,515**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	81	81
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,515**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		81	81	

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

p-valor de prueba: 0.000

P-valor (significancia asintótica): El p-valor es $0.000 < 0.05$

Regla de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a
- Si $p \geq \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0

Interpretación y decisión

Mediante el Tau-b de Kendall determinado, se observa que es menor que el nivel de significancia estadístico planteado, por lo que se llega a concluir que, existe relación inversa significativa entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021

Planteamiento de hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021



H_a : Existe relación significativa entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021.

Nivel de significancia

$Alfa = 5\%, \alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos y tener la tabla de cinco por cinco, se usó la prueba estadística de Tau-b de Kendall.

Tabla 10. Correlaciones de Tau b de Kendall entre la realización personal y la calidad de atención

		Realización personal	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Realización personal	1,000	-,032
			,760
		81	81
	Calidad de atención	-,032	1,000
		,760	
		81	81

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

p-valor de prueba: 0.760

P-valor (significancia asintótica): El p-valor es 0.760 > 0.05

Regla de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a
- Si $p \geq \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0



Interpretación y decisión

Mediante el Tau-b de Kendall determinado, se observa que es mayor que el nivel de significancia estadístico planteado, por lo que se llega a concluir que, no existe relación inversa significativa entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021.



CAPITULO VI
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Prueba de normalidad

Planteamiento de hipótesis

Ho: Datos normales

Ha: Datos no normales

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Dado que el número de encuestados supera los 50, se utilizó la prueba de Kolmogorov.

Tabla 11. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,299	81	,000
Calidad de Atención	,327	81	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

p-valor de prueba: 0.000

El p-valor es $0.000 < 0.05$



Regla de decisión

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a
- Si $p \geq \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0

Interpretación y decisión

Dado que la puntuación Kolmogorov calculada con un p-valor de 0.000, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no son normales. Por lo cual se utilizará el análisis de Rho de Spearman para obtener los resultados.

6.2. Nivel de correlación

(Hernandez et al., 2014, p. 305) Indica que el nivel de medición de los intervalos o razón para su interpretación varia de la siguiente manera:

Tabla 12. Nivel de correlación.

Correlación	Descripción
R= -1.00	Negativa perfecta.
R= -0.90	Negativa muy alta.
R= -0.75	Negativa alta.
R= -0.50	Negativa moderada.
R= -0.25	Negativa baja.
R= -0.10	Negativa muy baja.
R= 0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
R= 0.10	Positiva muy baja.
R=0.25	Positiva baja.
R=0.50	Positiva moderada.
R=0.75	Positiva alta.
R=0.90	Positiva muy alta.
R=1.00	Positiva perfecta.

Fuente: (Hernandez et al., 2014, p. 305)

6.3. Presentación de resultados

RESULTADOS

Relación del síndrome de burnout con la calidad de atención del personal administrativo

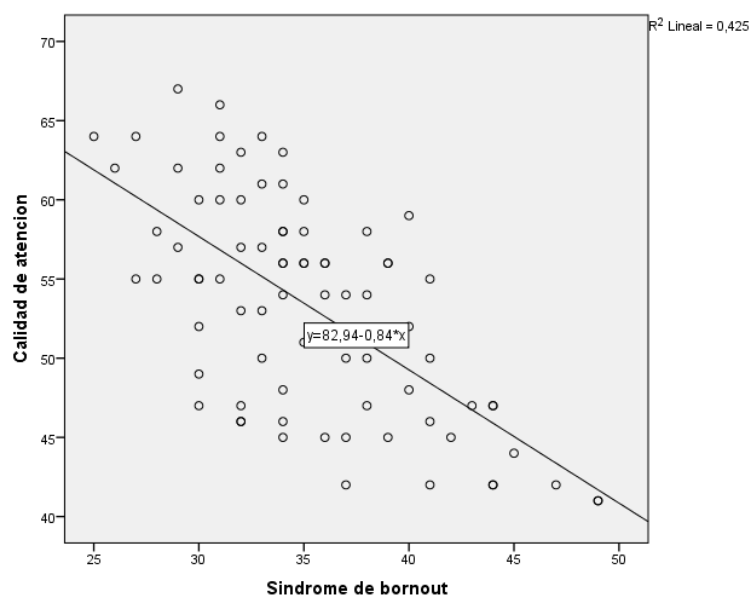
Tabla 13. Relación del síndrome de burnout con la calidad de atención

			Síndrome de burnout	Calidad de atención
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,600**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	81	81
Calidad de atención	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	81	81

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

Fuente: Recolección de datos obtenidos el mes de noviembre de 2021.

Figura 1. Relación del síndrome de burnout con la calidad de atención



Interpretación



En la tabla 13 y figura 1, explica que existe una relación inversa alta como dice: (Hernandez, R., Fernández, C. & Baptista, 2014, p. 305), en un -0.600 , según el análisis de Rho de Spearman; entre el síndrome de burnout con la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Relación de la dimensión cansancio emocional con la calidad de atención del personal administrativo

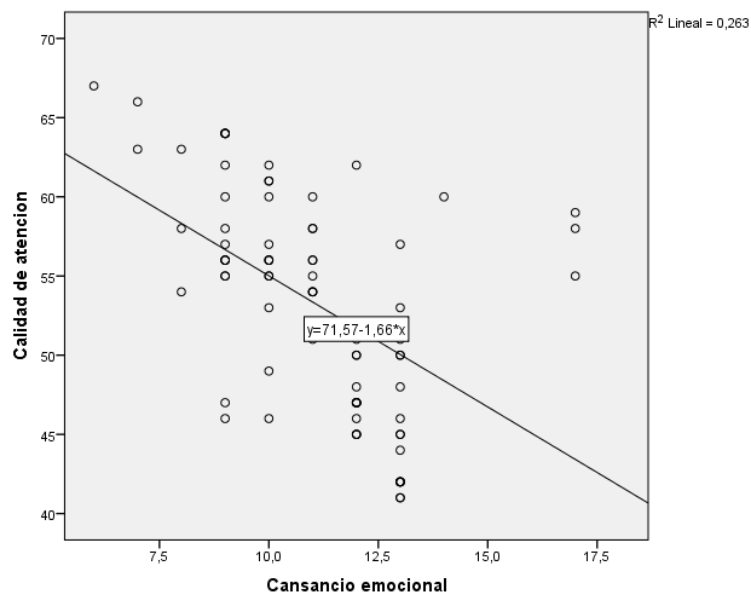
Tabla 14. Relación del cansancio emocional con la calidad de atención

			Cansancio emocional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,592**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	81	81
Calidad de atención	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	81	81

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

Fuente: Recolección de datos obtenidos el mes de noviembre de 2021.

Figura 2. Relación del cansancio emocional con la calidad de atención



Interpretación

En la tabla 14 y figura 2, explica que existe una relación inversa moderada como dice: (Hernandez, R., Fernández, C. & Baptista, 2014, p. 305), en un -0.592 , según el análisis de Rho de Spearman; entre el cansancio emocional con la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

Relación de la dimensión despersonalización con la calidad de atención del personal administrativo

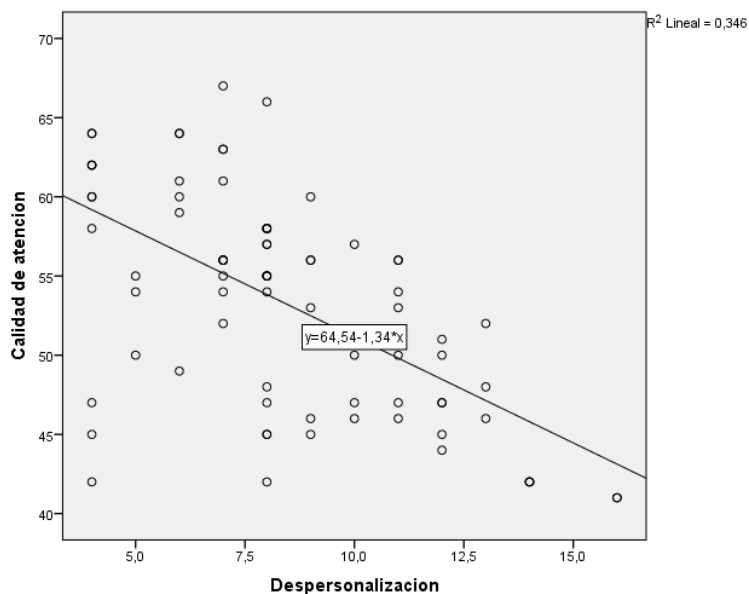
Tabla 15. Relación de la despersonalización con la calidad de atención

				Calidad de
		Despersonalización		atención
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,579**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	81	81
Calidad de atención	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	81	81

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

Fuente: Recolección de datos obtenidos el mes de noviembre de 2021.

Figura 3. Relación de la despersonalización con la calidad de atención



Interpretación

En la tabla 15 y figura 3, explica que existe una relación inversa moderada como dice: (Hernandez, R., Fernández, C. & Baptista, 2014, p. 305), en un -0.579, según el análisis de Rho de Spearman; entre la despersonalización con la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

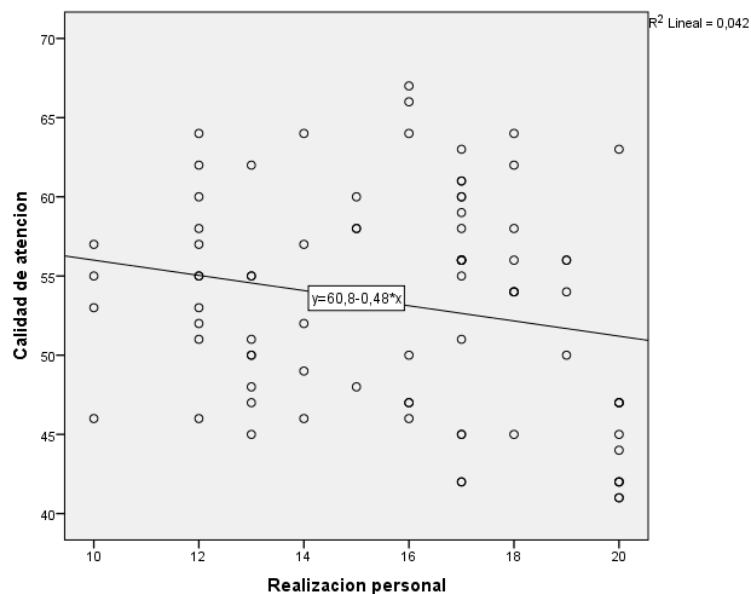
Relación de la dimensión realización personal con la calidad de atención del personal administrativo

Tabla 16. Relación de la realización personal con la calidad de atención

			Realización personal	Calidad de atención
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,208
		Sig. (bilateral)		,063
		N	81	81
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,208	1,000
		Sig. (bilateral)	,063	
		N	81	81

Fuente: Recolección de datos obtenidos el mes de noviembre de 2021.

Figura 4. Relación de la realización personal con la calidad de atención



Interpretación

En la tabla 16 y figura 4, explica que no existe una relación inversa baja como dice: (Hernandez, R., Fernández, C. & Baptista, 2014, p. 305), en un -0.208 , según el análisis de Rho de Spearman; entre la realización personal con la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

6.2 Discusión de resultados

En el desarrollo comparativo de los resultantes obtenidos y los que se tienen en referencia a los estudios de distintos autores que fueron citados en los antecedentes y otorgando el sustento teórico referencial en el fundamento científico, para lo cual se buscó responder a la problemática planteada de la calidad de atención de acuerdo al síndrome de burnout durante la pandemia en el personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, mediante la interrogante siguiente: ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina durante la pandemia, Juliaca - 2021?, en tal sentido la hipótesis general busco demostrar que: “Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021”. Entonces se encontró a Aguirre (2019). En su trabajo “El síndrome de Burnout de los empleados y la eficacia en la atención al ciudadano en el municipio los Olivos”, donde concluyó la existencia de una relación inversa entre el síndrome de Burnout de los empleados y la eficacia de atención del municipio los olivos. Lo que corroboran mediante el estadístico rho Spearman con un p valor = $.000 < 0.01$; $\rho = - 0,477$ (47.7%). De la misma manera el valor de correlación que existe entre las variables síndrome de burnout y calidad de atención, utilizando el tau-b de kendall con sig de 0.000 y el coeficiente de correlación, fue de -0,600 (60%) es decir, existe una correlación significativa inversa alta

Así mismo el valor significativo en referencia a las dimensiones fueron de 0,006 en la dimensión cansancio emocional y de 0.000 en la dimensión despersonalización que fueron menores a 0.05 aceptando la H_a ; sin embargo en la dimensión realización personal se tuvo un valor sig de 0.760 (76%) que es mayor a 0,05 entonces se acepta la H_o ; por lo tanto, se puede aseverar con un nivel de confianza de 95% que existe relación significativa entre las 2 dimensiones de la variable síndrome de burnout con la calidad de atención del personal administrativo de la universidad andina durante la pandemia, resultados que coinciden con las investigaciones de Arrogante y Aparicio (2020), Pediatría (2017) y Salyers (2015). Por otro lado, la dimensión realización personal con sig de 0.760 (76%) no concuerda con los autores, siendo esta contradictoria.



Con lo que podemos afirmar la confirmación de nuestras 2 dimensiones. Donde el estudio realizado conlleva a concluir que el cansancio emocional y la despersonalización sí guardan relación estrecha con la calidad de atención del personal administrativo. Excepto con la dimensión realización personal.

Es importante recalcar que la mayor parte de los resultados obtenidos, son similares a estudios realizados en anteriores investigaciones. En la investigación internacional "Síndrome de Burnout en profesionales de cuidados intensivos: relaciones con el estado de salud y el bienestar" por Arrogante (2020), en los antecedentes nacionales en trabajos como "El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos", por Aguirre (2019) y en el estudio local denominado "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud" realizado por Lauracio (2020), donde se determina que síndrome de burnout se relaciona inversa y significativamente con calidad de atención de los trabajadores; donde el 36 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos muestran un nivel leve del síndrome de Burnout, el 54 % moderado y el 10 % severo. Por tanto, el síndrome de burnout simboliza una correlación inversa moderada en un -0.477^{**} (-47.7%) con la calidad de atención. Por lo que podemos reafirmar los hallazgos que el síndrome de burnout y la calidad de atención guardan estrecha relación inversa.

Esto significa que el síndrome de burnout en las dimensiones estudiadas como cansancio emocional y despersonalización son muy indispensables para calidad de atención del personal administrativo. El estudio que se realizó concluye que las relaciones de dichas dimensiones son de suma importancia debido a que la mayor parte de se debe al agotamiento, por lo tanto, requiere disminuir la fatiga y frustración al personal administrativo. Es a partir de una disminución del síndrome de burnout que puede generar una mejor calidad de atención a los usuarios y fomentar la armonía de trabajo en la universidad y finalmente optimizar los procesos administrativos.



CONCLUSIONES

PRIMERA:

Teniendo en cuenta que el objetivo general fue determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021. Y considerando un nivel de significancia del 5% y verificando mediante el Tau-b de Kendall con un p-valor de 0.000, se indica que existe relación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021. Indicando que existe un grado de relación inversa alta de -0.600 (-60%) a través del Rho de Spearman, es decir, que mayor síndrome de burnout menor será la calidad de atención. Por lo que el personal administrativo no debe tener exceso de cansancio emocional, debe poseer personalización y su propia realización personal para lograr una eficiente y eficaz calidad de atención con la finalidad de lograr las metas y objetivos de la universidad.

SEGUNDA:

Teniendo en cuenta que el primer objetivo específico fue identificar la relación que existe entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021. Y considerando un nivel de significancia del 5% y verificando mediante el Tau-b de Kendall y un p-valor de 0.006, se señala que existe relación inversa significativa entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021, es decir a mayor cansancio emocional menor es la calidad de atención. Con un grado de relación inversa moderada de -0.592 (-59.2%) según la correlación de Rho de Spearman. Esto quiere decir que se debe de evitar la fatiga y la frustración, para mejorar la calidad de atención.

TERCERA:

Teniendo en cuenta que el segundo objetivo específico fue identificar la relación que existe entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021. Y considerando un nivel de significancia del 5% y verificando mediante el Tau-b de Kendall



con un p-valor de 0.000, se demuestra que existe relación inversa significativa entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021, es decir, a mayor despersonalización de la persona menor será la calidad de atención. Donde el grado de correlación de Rho de Spearman es inversamente moderada de -0,579 (-57.9%). Esto significa que el personal debe evitar ser insensible y despreocupado para garantizar la calidad de atención al usuario.

CUARTA:

Teniendo en cuenta que el tercer objetivo específico fue identificar la relación que existe entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021. Y considerando un nivel de significancia del 5% y verificando mediante el Tau-b de Kendall y un p-valor de 0.760, se demuestra que no existe relación inversa significativa entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca 2021. Con un grado de relación inversa baja de -0.208 (-20.8%) según el estadístico de Rho de Spearman. Esto quiere decir que el personal administrativo está en la condición de resolver problemas y prestos a brindar una calidad de atención siempre y cuando no tengan cansancio emocional ni despersonalización.



SUGERENCIAS

PRIMERA:

La universidad debe de implementar un servicio que permita detectar la deficiencia laboral del personal administrativo para su intervención oportuna en el momento adecuado, de tal manera que se minimice los efectos del síndrome de burnout y se tenga una mayor calidad de atención.

SEGUNDA:

Brindar capacitaciones o charlas de como disminuir el cansancio emocional del personal administrativo, para lo cual pueden elaborar métodos de enfrentamiento en referencia al contexto laboral y así fomentar a la calidad de atención hacia los usuarios.

TERCERA:

Se sugiere realizar de forma continua capacitaciones acerca de riesgos laborales al personal administrativo, así como fomentar incentivos laborales para lograr un mejor desenvolvimiento en la calidad de atención.

CUARTA:

Incentivar a la ejecución de estudios parecidos de parte de la institución, de tal manera que permitan monitorear el síndrome de burnout de los administrativos y la calidad de atención a los usuarios por parte del personal administrativo.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre Salcedo, E. (2019). El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018. *Universidad César Vallejo*.
- Al Sabei, S. D., Labrague, L. J., Miner Ross, A., Karkada, S., Albashayreh, A., Al Masroori, F., & Al Hashmi, N. (2020). Nursing Work Environment, Turnover Intention, Job Burnout, and Quality of Care: The Moderating Role of Job Satisfaction. *Journal of Nursing Scholarship*, 52(1), 95–104. <https://doi.org/10.1111/jnu.12528>
- Álvarez Ylasaca, L. (2018). Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Apaza, Y. D. (2019). *Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno - 2018 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano. Retrieved from <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11267>
- Arrogante, O., & Aparicio-Zaldivar, E. G. (2020). Burnout syndrome in intensive care professionals: Relationships with health status and wellbeing. *Enfermería Intensiva (English Ed.)*, 31(2), 60–70. <https://doi.org/10.1016/j.enfie.2019.03.004>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica* (San Marcos). Perú.
- Ceballos Bejarano, F. E., Rojas Nina, J. E., Cuba Pacheco, L. G., Medina Gámez, K. P., & Velazco Gonzales, A. R. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 25(108), 23–29. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>
- Cruz Cabrera, J. I. (2017). Ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. *Universidad César Vallejo*.
- Gonzales Cornejo, O. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNAPUNO, 2017.
- Guirardello, E. de B. (2017). Impact of critical care environment on burnout, perceived quality of care and safety attitude of the nursing team. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1472.2884>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (McGRAW-HILL, Ed.) (Sexta). México.



- Huancollo, J. L. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Retrieved from <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1864>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543–554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lima, A. de S., Farah, B. F., & Bustamante-Teixeira, M. T. (2017). Análise da prevalência da síndrome de burnout em profissionais da atenção primária em saúde. *Trabalho, Educação E Saúde*, 16(1), 283–304. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00099>
- Macedo, M. (2017). Calidad de Servicio Electrico y Sstisfaccion de los Usuarios de Electro Puno S.A.A. – Sede Azangado Periodo 2016. *Universidad Nacional Del Altiplano*, 157. Retrieved from http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4941/Macedo_Atamari_Marleni_Maricruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mancebo, M. (2019). Revisión sistemática sobre la efectividad de los programas de Mindfulness y Compasión para la prevención y el manejo del burnout en personal de Enfermería. *Nuberos Científica*, 4(29), 30–38.
- Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Pediatría, A. A. de. (2017). El agotamiento emocional está asociado con factores estresantes relacionados con el trabajo: Estudio multicéntrico y transversal en hospitales públicos de Malasia. *Archivos Argentinos de Pediatría*, 115(3). <https://doi.org/10.5546/aap.2017.212>
- Salyers, M. P., Fukui, S., Rollins, A. L., Firmin, R., Gearhart, T., Noll, J. P., ... Davis, C. J. (2015). Burnout and Self-Reported Quality of Care in Community Mental Health. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42(1), 61–69. <https://doi.org/10.1007/s10488-014-0544-6>
- Sánchez Ravichagua, P. L. (2018). Gestión documental y calidad de atención desde la percepción de los servidores públicos de la municipalidad provincial de concepcion-2018. *Universidad César Vallejo*.
- Tárraga Marcos, M., & Serrano Selva, J. (2016). Estado de Ansiedad y Burnout en trabajadores sanitarios de Albacete. *Journal of Negative & No Positive Results*, 1(3), 100–106. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.2016.1.3.1016>



Weigl, M., Schneider, A., Hoffmann, F., & Angerer, P. (2015). Work stress, burnout, and perceived quality of care: a cross-sectional study among hospital pediatricians. *European Journal of Pediatrics*, 174(9), 1237–1246. <https://doi.org/10.1007/s00431-015-2529-1>



ANEXO



Anexo 1. Matriz de consistencia

SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DURANTE LA PANDEMIA, JULIACA - 2021

ENFOQUE: Cuantitativo. **MÉTODO:** Científico. **TIPO:** Aplicada. **NIVEL:** Correlacional. **DISEÑO:** No experimental.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>Existe relación significativa entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar la relación que existe entre el cansancio emocional y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021</p>	<p>Variable 01:</p> <p>Síndrome de burnout (Freudenberger, 2010)</p> <p>Variable 02:</p> <p>Calidad de atención (Aguirre, 2010)</p>	<p>Cansancio emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal.</p> <p>Respuesta al usuario</p> <p>Accesibilidad</p>	<p>Fatiga</p> <p>Frustración</p> <p>Insensibilidad</p> <p>Despreocupación</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Satisfacción</p> <p>Puntualidad</p> <p>Disposición</p> <p>Bioseguridad</p> <p>Infraestructura</p> <p>Normas</p>



<p>¿Qué relación existe entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021?</p>	<p>Existe relación significativa entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021</p> <p>Existe relación significativa entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la despersonalización y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca - 2021</p> <p>Identificar la relación que existe entre la realización personal y la calidad de atención del personal administrativo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez durante la pandemia, Juliaca – 2021</p>		<p>Eficacia</p> <p>Confianza</p>	<p>Protocolos</p> <p>Interés</p> <p>Confiabilidad</p>
---	---	---	--	----------------------------------	---



Anexo 2. Matriz de datos

Síndrome de burnout

Cansancio emocional				Despersonalización				Realización personal			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
3	2	3	1	4	1	5	1	5	5	5	4
3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3
4	3	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	1	2	2	2	5	4	4	4
1	2	2	2	1	2	2	2	5	5	5	5
4	3	3	3	1	1	1	1	5	5	5	5
4	5	5	3	1	1	1	1	5	4	4	4
3	2	3	1	1	1	1	1	4	5	5	4
3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3
3	2	3	3	2	1	1	1	4	5	5	4
3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4
3	3	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5
2	2	3	3	1	2	2	2	4	5	4	4
2	3	3	2	1	1	2	2	4	5	4	4
3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	4
3	3	2	2	2	1	1	2	3	4	4	3
2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3
2	2	3	2	1	1	4	1	4	5	5	4
3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	3
3	3	3	3	1	1	1	1	5	5	5	5

Calidad de atención

Respuesta al usuario				Accesibilidad				Eficacia				Confianza			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	5	5
3	3	3	4	4	2	2	5	4	4	4	4	3	3	4	4
4	5	5	3	3	1	4	5	5	5	1	5	5	5	5	2
3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	4
3	3	4	4	4	2	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
4	3	3	4	1	1	1	2	4	4	2	1	5	5	4	2
4	3	3	3	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2
3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4
4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	5	5
4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	3	2	3	4	5	5	2	5	4	5	5	4
3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
4	3	3	3	2	1	1	2	4	3	2	3	5	4	4	3
4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3
4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4



3	4	4	3	1	1	1	1	4	4	5	4
3	3	3	3	1	1	1	1	4	4	4	4
3	2	3	2	1	1	1	1	4	5	4	4
3	2	3	1	4	1	5	1	5	5	5	4
3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3
4	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	1	2	2	3	3	4	4	4
1	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	4
4	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5
4	5	5	3	1	2	1	2	5	4	4	4
3	2	3	1	2	1	1	2	4	5	5	4
3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	2	3	3	2	2	2	1	4	5	5	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	1	2	4	4	5	5	5	5
2	2	3	3	2	2	2	3	4	5	4	4
2	3	3	2	1	2	2	2	4	5	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4
3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	4	3
2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3
2	2	3	2	1	2	4	1	4	5	5	4
3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	2	2	3	4	5	5	5
3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	4	3
3	3	3	3	1	1	2	1	4	4	4	4

3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3
3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4
4	5	5	3	3	2	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3
3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	4
3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	5	5	4	3
4	3	3	3	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2
3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	5	5
4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	3	2	3	4	5	5	2	5	4	5	5	4
3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3
4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4



3	2	2	2	1	1	1	1	4	3	3	4
3	2	2	1	4	1	5	1	5	5	5	4
3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3
4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	1	2	2	3	3	4	4	4
1	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	5	5
4	5	5	3	2	2	1	2	5	4	4	4
3	2	3	1	2	1	1	2	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
3	2	3	3	3	2	2	1	4	5	5	4
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
2	3	1	2	1	2	2	2	4	5	4	4
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4
3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3
2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3
2	2	3	2	1	2	2	1	3	4	4	4
3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	5
3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3
3	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3
3	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4

4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4
4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	4	3
3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4
4	5	5	3	3	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	3
3	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	5	5	4	3
4	3	3	3	1	3	2	3	4	4	2	2	4	4	4	2
3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	5	5
4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	2	5	4	5	5	4
2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3
4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4
2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4



2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3
3	3	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	1	2	2	2	5	4	4	4
4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
2	2	3	3	2	2	2	3	4	5	4	4

4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3
4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	5	5
3	3	3	4	4	2	2	5	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	4	3
4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4



Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO N° 01

SÍNDROME DE BURNOUT

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene como finalidad la obtención de información acerca del síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de la UANCV, para ello le solicitamos responder de acuerdo a su opinión marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente, para ello se tendrá en cuenta las siguientes categorías de valor:

1=Nunca	2=Casi nunca	3=A veces	4=Casi Siempre	5= Siempre
----------------	---------------------	------------------	-----------------------	-------------------

Ítem	Descripción	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	CANSANCIO EMOCIONAL					
1	Emocionalmente me siento cansado debido a mi trabajo.					
2	Me encuentro agotado cuando me levanto por las mañanas y tengo que ir al trabajo.					
3	Siento que estoy haciendo demasiado trabajo y me siento frustrado por mi trabajo.					
4	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades					
	DESPERSONALIZACIÓN					
5	Creo que tengo un comportamiento más insensible con los usuarios.					
6	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.					
7	Realmente no me importan los asuntos de los usuarios.					
8	No me preocupan los problemas de los usuarios.					
	REALIZACIÓN PERSONAL					
9	Me enfrento muy bien con los problemas que se presentan en el trabajo.					
10	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en la atención a los usuarios.					
11	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
12	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					

“Gracias por su participación”



CUESTIONARIO N° 02

CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene como finalidad la obtención de información acerca de la calidad de atención de los trabajadores administrativos de la UANCV, para ello le solicitamos responder de acuerdo a su opinión marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente, para ello se tendrá en cuenta las siguientes categorías de valor:

1=Nunca	2=Casi nunca	3=A veces	4=Casi Siempre	5= Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	------------

Ítem	Descripción	Respuestas				
		1	2	3	4	5
RESPUESTA AL USUARIO						
1	Considera que la información es puntual y sincera acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que se realiza.					
2	Considera usted que el personal administrativo ofrece un servicio rápido y ágil a los usuarios.					
3	Considera usted que el personal administrativo está dispuesto ayudar a los usuarios.					
4	Considera usted que el personal administrativo nunca está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los usuarios.					
ACCESIBILIDAD						
5	Los accesos a las oficinas administrativas, son adecuados y de acuerdo a los protocolos de bioseguridad.					
6	Existen señalizaciones para el acceso colectivo de los usuarios en tiempo de pandemia					
7	El acceso a la cantidad considerable de usuarios que acuden a la universidad es adecuado					
8	Existen condiciones adecuadas a nivel de infraestructura para el acceso de los usuarios.					
EFICACIA						
9	Considera que la atención que recibe se ciñe a las normas.					
10	Percibe que el personal que lo atiende cumple las normas establecidas.					
11	Los protocolos de atención están al alcance de los usuarios.					



12	Los procedimientos de atención son claros y precisos					
CONFIANZA						
13	Considera usted que cuando los usuarios tienen un problema, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.					
14	Considera usted que en la universidad habitualmente presta una buena atención.					
15	Considera usted que se presta un servicio confiable					
16	Considera usted que se mantiene sin errores los trámites administrativos.					

"Gracias por su participación"

Anexo 4. Validez del instrumento

**Anexo 04: Ficha de validación del instrumento**
UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO****SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DURANTE LA PANDEMIA, JULIACA - 2021****I. REFERENCIAS**

- 1.1. EXPERTO : Jhon Mamaní Martínez
1.2. ESPECIALIDAD : Contador Público
1.3. CARGO ACTUAL : Docente
1.4. GRADO ACADÉMICO : Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción		X				
	2. Coherencia interna	X					
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)	X					
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante	X					
	5. Mide lo que pretende		X				
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	X					
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X					
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X					
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información	X					
	10. Los ítems se deduce de los indicadores		X				
SUB TOTAL		35	12				
TOTAL		47					

Coeficiente de valorización porcentual, C = 92%

III. RECOMENDACIONES

Ejecutar la presente investigación ya que el instrumento es adecuado

IV. RESOLUCIÓN

- e. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- f. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca, 04 de noviembre de 2021

Sello y firma del experto
DNI N° 41720057
N° Celular: 951089357



Anexo 04: Ficha de validación del instrumento
UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DURANTE LA PANDEMIA, JULIACA - 2021

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : Yethy Melixa Poma Palma
- 1.2. ESPECIALIDAD : Lic. en Administración
- 1.3. CARGO ACTUAL : Docente
- 1.4. GRADO ACADÉMICO : Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción		X				
	2. Coherencia interna	X					
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)	X					
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante	X					
	5. Mide lo que pretende		X				
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	X					
	7. Los ítems permitan el logro del objetivo de la investigación	X					
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X					
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información	X					
	10. Los ítems se deduce de los indicadores		X				
SUB TOTAL		35	12				
TOTAL		47					

Coefficiente de valorización porcentual, C = 94%

III. RECOMENDACIONES

Aplicar el instrumento de investigación

IV. RESOLUCIÓN

- e. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- f. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

e
 f

Lic. Yethy MELIXA POMA PALMA
 CIUD N° 62402
 Sello y firma del experto
 DNI N° 01342169
 N° Celular: 983413392

Lugar y fecha: Puno, 29 de octubre de 2021



Anexo 04: Ficha de validación del instrumento
UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DURANTE LA PANDEMIA, JULIACA - 2021

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : José Oscar Huanca Frías
1.2. ESPECIALIDAD : Ing. Estadístico e Informático
1.3. CARGO ACTUAL : Docente
1.4. GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción		X				
	2. Coherencia interna	X					
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)		X				
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante	X					
	5. Mide lo que pretende		X				
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	X					
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X					
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X					
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información	X					
	10. Los ítems se deduce de los indicadores		X				
SUB TOTAL		30	10				
TOTAL		40					

Coefficiente de valorización porcentual, C = 92%

III. RECOMENDACIONES

Ejecutar la presente investigación ya que el instrumento es adecuado

IV. RESOLUCIÓN

- e. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
f. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca, 03 de noviembre de 2021

Sello y firma del experto
DNI N° 02306848
N° Celular: 965000092

Anexo 5. Evidencias de recojo de datos









ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 14/11/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JOSE JOAQUIN FLORES ZUNIGA
 Dirección: JR. SILLUSTANI 10-B
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: DNI: 73714421
 Teléfono: 931547339 email: josejoaquinfloreszuniga@gmail.com.

Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: F. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 Escuela Profesional o Mención: EP. ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
 Título o Grado Académico a optar: TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS.I.
 Asesor: MG. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINDS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUES DURANTE LA PANDEMIA, JULIACA - 2021

Palabras claves, (3 a 5 términos): SÍNDROME DE BURNOUT, CALIDAD DE ATENCIÓN, PANDEMIA.
 ¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2?}

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.



14 / 11 / 2025

Firma de Autor

huella digital

Fecha