



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Br. Emperatriz Aguirre Salcedo

ASESOR:
Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:
Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Políticas Públicas

LIMA - PERÚ
2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): AGUIRRE SALCEDO, EMERATRIZ

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

EL SÍNDROME DE BURNOUT DE LOS TRABAJADORES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Edwin Alberto Martínez López

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Dr. Lip Licham, Cruz Antonio

Firma: [Signature]

VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Empty lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- APA
- Mejorar títulos de tablas y figuras
- Completar citas de autores

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Gracias a Dios por permitir continuar con mis estudios, a mis padres por darme la vida, a mis hijos Henry, Rosmery, Estefany, Angélica y Nataly que son la razón de seguir surgiendo académicamente a mi esposo Walter por comprenderme y apoyarme A mis queridos hermanos Américo, María, Cesible, Vladimir, Vanessa los quiero, a mi profesor Noel Alcas por insistir en mis estudios gracias.

Agradecimiento

A todos los docentes de la escuela Post Grado Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo en Especial al doctor Noel Alcas Zapata por su empeño y su Dedicación a sus alumnos del aula 215 día domingos, por transmitirnos toda su sabiduría en la enseñanza A mis compañeras del aula María del Rosario, María Elena gracias por su apoyo.

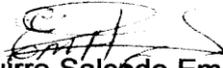
Declaración Jurada

Yo, Br. Aguirre Salcedo Emperatriz estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08481700, con la tesis titulada "El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos 2018" declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, diciembre de 2016.


Br. Aguirre Salcedo Emperatriz
DNI: 08481700

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “El síndrome de Burnout en los trabajadores y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos 2018” cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública

Espero que mi aporte contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con “El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos 2018”.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el método . En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I Introducción	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	33
1.5 Justificación del estudio	34
1.6 Objetivos	34
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización	38
2.3 Población y muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5 Métodos de análisis de datos	41
2.6 Aspectos éticos	41
III: Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	43
IV: Discusión	48
V: Conclusiones	52

VI: Recomendaciones	54
VII. Referencias	56
	60

Anexos

Anexo 1	Matriz de consistencia
Anexo 2	Instrumentos
Anexo 3	Validez de los instrumentos
Anexo 4	Permiso de la institución donde se aplicó el estudio
Anexo 5	Base de datos
Anexo 6	Programa (si corresponde)
Anexo 7	Artículo científico

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable El Síndrome Burnout	42
Tabla 2: Operacionalización de la variable y de calidad de atención al usuario.	43
Tabla 3: Jurados experto	48
Tabla 4: Validez del cuestionario sobre el Síndrome de Burnout	48
Tabla 5: Validez del cuestionario sobre la atención al usuario en trabajadores	49
Tabla 6: Interpretación del coeficiente de ..	49
Tabla 7: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide síndrome de burnout	53
Tabla 8: Resultados de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de atención al usuario	54
Tabla 9: Niveles del agotamiento emocional en los trabajadores de la municipalidad de los Olivos	55
Tabla 10: Niveles de despersonalización en la municipalidad de los Olivos.	56
Tabla 11: Niveles de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 según la realización personal	57
Tabla 12: niveles de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 según la fiabilidad	58
Tabla 13: niveles de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 según la capacidad de respuesta	59
Tabla 14: niveles de seguridad de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018	60
Tabla 15: Nivel de realización personal de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018	61
Tabla 16: niveles de elementos tangibles los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018	62

Tabla 17: De correlación de Spearman entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018	63
Tabla 18: De correlación de Spearman entre el agotamiento emocional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018	64
Tabla 19: De correlación de Spearman entre la despersonalización y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018	65
Tabla 20: De correlación de Spearman entre la realización personal y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018	66

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema de tipo de diseño.	52
Figura 2: Niveles de frecuencia de síndrome de Burnout en la municipalidad de los Olivos.	53
Figura 3: Distribución porcentual por niveles según la calidad de atención	54
Figura 4: Distribución porcentual por niveles según el agotamiento emocional	55
Figura 5: Distribución porcentual por niveles según la despersonalización	56
Figura 6: Distribución porcentual por niveles según la realización personal	57
Figura 7: Distribución porcentual por niveles según la fiabilidad	58
Figura 8: Distribución porcentual por niveles según la capacidad de respuesta	59
Figura 9: Distribución porcentual por niveles según la seguridad	60
Figura 10: Distribución porcentual por niveles según la empatía	61
Figura 11: Distribución porcentual por niveles según los elementos tangibles	62

Resumen

En la investigación titulada: “El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos 2018” el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos 2018”

El tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 110 trabajadores de la municipalidad de los Olivo. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores de la municipalidad de los Olivos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,904 para la variable Síndrome de Burnout y 0,875 para la variable Calidad de atención al usuario.

Con referencia al objetivo general: se concluye que Existe relación inversa entre el síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención de la municipalidad de los olivos 2018. Lo que se demuestra con el estadístico de Rho Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = - 0,477).

Palabras Clave: síndrome de Burnout y calidad de atención, usuario .

Abstract

In the research entitled: Burnout Syndrome in the municipality of Los Olivos 2016 the general objective of the research was to determine the relationship that exists between customer service of the employees of the municipality of Olivos 2016

The type of research is substantive, the level of research is descriptive and the design of the research is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 110 workers of the municipality of Los Olivos. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the workers of the municipality of Los Olivos. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument the Cronbach's alpha was used, which came out very high in both variables: 0.904 for the Burnout syndrome variable and 0.875 for the quality of user care variable .

With reference to the general objective: it is concluded that there is an inverse relationship between the Burnout syndrome and the quality of care in workers of the municipality of Olivos 2018. This is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.01 Rho = - 0.477).

Keywords: Burnout syndrome and quality of care, user

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El síndrome de Burnout considerado un problema mundial que va aumentando, el índice de síndrome del trabajador laboral en el mundo ha causado deterioro mental y físico en el ser humano trayendo consecuencias y problemáticas a las instituciones nacionales e internacionales estos desafíos deben ser atendidos con oportunidad ya que estas mismas van a brindar sus servicios de atención al usuario y forma de atención van a ser evidente.

En estos últimos 5 años el síndrome de Burnout en América Latina ha incrementado trayendo como consecuencia factores de riesgo físicos y mental provocando comportamiento sociales inadecuados se requiere con urgencia solucionar este problema ya que es una enfermedad actual por las dimensiones que ha adquirido, debiendo tratarse como un problema de salud pública, desarrollado en entorno laborales saludables, internos y externos con la finalidad de brindar un aporte positivo a la productividad, motivación laboral, al espíritu y satisfacción del trabajador.

La atención al usuario es importante porque todos se encuentran orientados hacia la modernización, cada vez las organizaciones impactan el comportamiento de la persona que laboran, están siendo testigos de un cambio fundamental. Desde finales de la década de los ochenta, es tendencia en el mundo la globalización de los mercados; constituyendo una fuente de oportunidades de desarrollo, enfrentando amenazas y aprovechando las oportunidades, siendo preciso el cambio de paradigmas en el manejo de instituciones, de la era del conocimiento enfocando su atención la Calidad Total.

Señalan la incidencia de estrés laboral en personal asistencial en salud, la prevalencia es alta en este grupo de profesionales el estrés laboral es una enfermedad ocupacional representativa en la actualidad, que tiene implicancias de tipo Psicológicos, fisiológicos y de Comportamiento.

Así mismo, en las instituciones particulares el estrés laboral es importante para muchos países y trae consecuencias negativas, que incluye enfermedades circulatorias y gastrointestinales originando un bajo desempeño, siendo interés de

las instituciones poner énfasis en la mejora de condiciones de trabajo para reducir el estrés así como tomar medidas que permitan afrontar situaciones de trabajo estresantes. Los factores antes mencionados, generaron en el investigador una actitud de preocupación frente a esta problemática, es señalado como la causas del abandono de la profesión, que afectan el buen desempeño laboral.

La atención al usuario es importante, que ofrece la empresa y se relacionar con sus clientes, son actividades ofrecidas con la finalidad de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado haciendo el uso correcto del mismo, es una herramienta de mercadeo eficaz en una organización cuando se utiliza de forma adecuada, debiendo seguir las políticas institucionales.

Por lo tanto, el síndrome de burnout es importante por los cambios de comportamiento en quienes lo parecen con mayor frecuencia en trabajadores que se relacionan con la atención a terceros del siglo luego después de una investigación y por las dimensiones adquirida más frecuentes en se sugiere ser tratado por profesionales, psicólogo y dar a estas personas un ambiente adecuado, buen trato, buena comprensión, buena relación entre gerentes y trabajadores y otras por se trata que estos trabajadores van a brindar sus servicios a los usuarios de la municipalidad de los Olivos.

1.2 Trabajos previos

Trabajos previos internacionales

Avendaño y Castañeda (2013) presentaron su tesis *Síndrome Burnout y Engagement, desde el Modelo Demandas-Recursos, en auxiliares de enfermería del área de Urgencias, del Hospital Universitario Méderi-Barrios Unidos*, fue estudio descriptivo correlacional donde se aplicaron la versión argentina de Cosentino y Castro (2008) Escala de Deseabilidad Social de Crowne y Marlowe para medir la necesidad de los sujetos y obtener aprobación aceptable y apropiado; pudiendo alterar los resultados de las demás pruebas. El Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI- HSS) para medir el síndrome de burnout, el L'Utrecht Work Engagement Scala para medir el engagement y tomando en cuenta el caso colombiano, se aplicó el cuestionario de condiciones intralaborales forma B,

establecido por el Ministerio de la protección social para medir las demandas y recursos laborales.

Fuertes (2016) Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del Personal administrativo del Centro de Salud "Gustavo Lanatta Lujan" Comas, 2015, investigación para maestra en gestión de los servicios de salud, Universidad César Vallejo, su objetivo determinar la relación de las variables, investigación no experimental, de diseño correlacional, transversal, su muestra fue 46 trabajadores método cuantitativo empleándose la técnica de encuesta a través de los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory (MBI) y de SL-PCL de Sonia Palma, utilizó el software spss versión 23 su prueba de hipótesis fue con el perimétrico Rho de Spearman, determinando el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral tienen relación inversa y significativa del personal del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015 ($r = -0,404$ $p = 0,005$)

González (2014) sustentó su tesis *Estrés y desempeño laboral*, el estrés es conocido como reacciones físicas y emocionales nocivas de la persona en el lugar donde se desenvuelve, exigencias de su entorno que no igualan las capacidades, recursos, o necesidades de la persona, su muestra fueron 50 personas adultas, entre 25 y 50 años divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, sus conclusiones identificaron la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada.

Trabajos previos nacionales

Palacios (2017) desarrolló su tesis *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017*, para el grado de maestra en gestión de los servicios de la salud, investigación básica, diseño no experimental, correlacional, transversal. La población fueron 40 profesionales del Centro de Salud Laderas de Chillón, su recolección de datos fue la encuesta y de instrumentos dos cuestionarios validados, para el estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y para

el afrontamiento del estrés de Sadin y Chorot, aplicado al personal del Centro de salud, sus resultados concluyen en que existe una relación indirecta (-0.472) y significativa ($p=0.002$) entre estrés laboral y estrategia de afrontamiento en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, demostrado con el estadístico Rho de Spearman y valor de significancia. El personal que tenía un aceptable nivel de estrés, tenía al mismo tiempo una buena estrategia de afrontamiento, que le permita hacer frentes a las grandes demandas de trabajo que exigía el centro de salud.

Ruiz, Vega (2016) sustento su tesis *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*, su objetivo analizar la relación de las variables de estudio en los trabajadores administrativos de rango medio de una empresa en concreto, su muestra fue trabajadores entre 21 y 50 años, su enfoque utilizado es mixto; usando herramientas que permitan medir y relacionar el estrés laboral y desempeño, aplicando posteriormente entrevistas que permitan interpretar los resultados numéricos. El principal resultado fue que el estrés laboral afecta negativamente el desempeño; sin embargo esta influencia no es relevante, haciendo suponer que el trabajador realiza un adecuado manejo de su estrés.

Avendaño (2017) sustento su tesis *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*, tesis para el Grado de Maestro en Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, su objetivo determinar la relación de las variables, investigación descriptiva, de diseño correlacional, su instrumento de recolección usados fueron: el inventario de Maslach Burnout Inventory, y el cuestionario de desempeño laboral docente, su confiabilidad fue de 0.80 y un 0.84 respectivamente, su muestra fueron 120 docentes donde el el síndrome de Burnout, el 94.4 % un nivel alto. y el 77.0 % un nivel superior en el desempeño laboral, sus conclusiones determinan que sí existe influencia entre el síndrome de Burnout en el desempeño laboral en los docentes de La Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

1.3 Bases teóricas

El síndrome de Burnout de los trabajadores

Definición

Es el estado físico y psíquico producido por la escasez de acondicionamiento del trabajador ante las exigencias propias del trabajo, originando la sensación de amenaza originando la producción de alteraciones orgánicas y anímicas. (Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana, 2014).

En el ámbito laboral, es común en los trabajadores y de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud , para el año 2021, será la causa más importante de interferencia laboral, percibe el estímulo-respuesta, primero actúa sobre la persona generando respuestas psicológicas, fisiológicas.

Un informe del Comité Mixto de la OIT y la OMS sostuvo que es el estímulo estresante del trabajo como “ interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción laboral y las capacidades del colaborador, necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, a través de percepciones y experiencias, pudiendo ser influyente en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo”.

El estrés laboral afecta de manera negativa en la salud psicológica y física de los trabajadores, así como la eficacia empresarial, es decir, sus resultados. De acuerdo a la OMS, es la reacción que tiene la persona frente a exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación, se origina cuando la presión es difícil de controlar (OMS, 2004).

Maslach y Jackson (2008)

Es la manifestación tridimensional derivada del estrés emocional crónico sus síntomas cansancio físico, psicológico, junto con la sensación de no poder dar más de sí mismo, una actitud fría y despersonalizada relacionada con los demás y sentimiento de inadecuación al puesto de

trabajo y tareas que el colaborador desarrolla con bajo logro personal y profesional. (p. 102)

Botero (2012) caracterizaba el síndrome, partiendo de las conductas que exteriorizan los trabajadores voluntarios de la Free Clinic, “profesionales de la salud en un centro de rehabilitación para toxicómanos en Nueva York, quienes después luego de un largo de exposición a su trabajo comenzaban a agredir a las personas que atendían sintiendo que su labor ya no era de su agrado” (p. 22).

El síndrome de burnout fue declarado en el 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad que afecta la calidad de vida, salud mental y pone en riesgo su vida.

Etapas del stress laboral

Segùn Esteve (1998), son tres las etapas del proceso del estrés:

Esteve (1998) sostuvo:

Es la fase de alarma como un periodo de incertidumbre y desorden, planteando la situación del estresante y el individuo movilizand o energía que afronta su situación.

Fase de vitalidad se manifiesta en los organismos poniendo en marcha mecanismos biológicos que superan la crisis, y al ser amenaza se produce la rotura de ese equilibrio consiguiendo mecanismos de la persona para contrarrestar la crisis.

Fase de debilidad es cuando no se puede mantener respuestas adaptativas y da lugar a alteraciones fisiológicas derivando en daños patológicos. (p. 35)

Modelos de estrés laboral

Modelo del ambiente social (French y Kahn, 1962)

Señalan cuatro elementos fundamentales en el proceso y su resultado final es el estrés:

1. Condiciones físicas y sociales objetivas
2. Percepción subjetiva del contexto objetivo
3. Repertorio de respuestas del trabajador
4. Consecuencias en la salud física y mental

La primera etapa, se origina entre la situación objetiva y percibida, denominada proceso de apreciación cognitiva. La segunda etapa es la toma de decisiones, donde el trabajador debe elegir una respuesta. La tercera etapa es relacionada con el proceso del desempeño resultado de conductas, y la cuarta etapa enlaza la conducta y la situación es el proceso resultante (Merín, Cano-Vindel, y Tobal, 1995).

Modelo Demandas-Control Karasek, (1979)

Conocido como “modelo de tensión en el trabajo” es vigente en la actualidad, donde la variable dependiente de estudio es la satisfacción personal del trabajador en su ambiente laboral, la misma que relaciona de manera negativa con el estrés: una baja satisfacción laboral se relaciona con las condiciones estresantes en el trabajo, Merín, Cano-Vindel, y Miguel-Tobal, (1995, p. 116).

Dimensión 1 Agotamiento emocional

Maslach y Jackson (2008)

Es el lugar donde los colaboradores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos es el medio afectivo, el agotamiento de recursos emocionales propios; que se agota por el contacto diario y mantenido con personas que deben atender como objetos de trabajo. (p.135)

Los trabajadores se sienten agotados por el trabajo diario de estar en contacto con personas donde la atención que brindan se vuelve monótona y perdiendo la

sensibilidad y la atención ya no es de calidad, porque ve a las personas como objetos de trabajo.

Cordes, Dougherty, (2001)

Es una respuesta al estrés descrita como fatiga y la sensación de que los recursos emocionales se agotaron. Se da en un conjunto de sentimientos con frustración y tensión, se origina cuando ya no se tiene motivación para seguir luchando en el trabajo. (p. 121)

Dimensión 2: La despersonalización

Maslach y Jackson, (2008)

Es el desarrollo de actitudes y sentimientos desfavorable hacia las personas a las que va dirigida el trabajo, son tratadas de forma deshumanizada debido a la insensibilidad afectiva, la falta de realización personal en el trabajo referidos a la tendencia de los profesionales de auto evaluarse negativamente, sintiéndose descontentos e insatisfechos con sus resultados laborales.

Guerrero, (2003) “es el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas desfavorables, hacia las personas, dirigido a beneficiarios de su propio trabajo, acompañada del incremento de la pérdida de motivación hacia el trabajo”.

Kant (2007) es la Realidad Trascendental, de los “fenómenos externos que son cosas en sí mismas, que existen independiente de nosotros y de nuestra sensibilidad, por consiguiente, estarían fuera de nosotros según los conceptos puros del entendimiento” (p. 438)

Arias-Gimenez 2013 manifestó que:

La despersonalización, es el segundo componente del síndrome de burnout, caracterizada por el cinismo y actitudes distantes que tienen los profesores hacia los estudiantes. La baja realización personal se combina con el apoyo social y variables de personalidad para explicar el síndrome de burnout. (p. 59)

Dimensión 3 La baja realización personal

Latorre, Sáez, (2009)

Es la sensación que carece de actuación profesional, dando respuestas desfavorables hacia sí mismos y trabajo dentro del marco de insatisfacción interna, autoestima baja y un auto cuestionamiento, pseudo depresivas con tendencia a la huir". (p. 95)

Maslach y Jackson (2008)

Es la predisposición de los profesionales de evaluarse negativamente, al realizar su trabajo, su trato con las personas que atienden, se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos en su desempeño laboral.

Es el cambio negativo de actitudes y respuestas hacia otras personas, están irritados y no tienen motivación hacia el trabajo, hostilidad hacia los usuarios del servicio y hacia sus compañeros de labor, denominado también "Distancia relacional" (Silveira, 2008).

Calidad de atención

Definición

Calidad

Es el cumplimiento de los requisitos del servicio, que prefiere el cliente, logrando que las actividades de la organización funcionen de la mejor manera. Riveros, (2007).

Es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas (Alcalde, 2007, p. 2).

Calidad de atención

"es la satisfacción de los clientes en relación al servicio dado, si tiene alguna opinión ofrecida, mostrando una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia". Deming (1989, p. 49).

Es el concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto ó servicio siendo distinto para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos. Imperatori (1999, p.291).

La calidad es el conjunto completo de actividades planeadas, basado en objetivos y evaluación de su desempeño, en niveles de atención, con el fin de mejorar de manera continua. Biscaia (2000).

Teorías de la calidad

Crosby

La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención. Méndez Rosey (2013)

Conformidad con las necesidades. No existe otra cosa como un problema de calidad. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez. La única métrica de actuación es el coste de la calidad. 5. La única actuación estándar es la de cero defectos.

Deming

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, donde un producto puede ser diseñado y fabricado y da satisfacción a un precio que pague el cliente.

La calidad es multidimensional definiéndose en términos de la satisfacción del cliente, en grado de calidad, dependiendo del cliente. (Méndez Rosey, 2013)

Juran

Características de una cosa, importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, condición social, civil o jurídica, nobleza, prendas morales, propiedad, clase, cualidad, condición (Colunga, 1995).

SERVPERF, se refiere a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio, esta compuesto por los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, su diferencia es eliminar que hace referencia a las expectativas de los clientes.

Su modelo, fue propuesto por Cronin y Taylor fundamentada en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo a la mitad las preguntas planteadas, llegando a la conclusión que el modelo SERVQUAL no es el más adecuado para evaluar la calidad del servicio, esta representado en 22 afirmaciones referidas a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo SERVQUAL. El SERVPERF presenta ciertas ventajas:

- Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo

Dimensiones

Capacidad de respuesta : es la capacidad para ejecutar el servicio prometido en forma digna de confianza y con precisión. Parasuraman, Zeithaml, Berry: (1992)

Capacidad de Respuesta: Es la actitud mostrada de ayuda a clientes y suministrar un servicio rápido; es el cumplimiento a tiempo de compromisos contraídos, con las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad que se pueda lograr.

Fiabilidad : es la habilidad de ayuda a los clientes proporcionando un servicio correcto. Cronin, y Taylor, (1994)

Fiabilidad: capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa, incluye la puntualidad y los

elementos que permitan que el cliente detecte la capacidad y conocimientos de su empresa. Drucker (1990, p. 41),

Seguridad: conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad Cronin, y Taylor, (1994)

Es el sentimiento del cliente que pone sus problemas en manos de una organización confiando que serán resueltos adecuadamente, el trabajador proyecta, su actitud y su capacidad ganándose la confianza, involucrando credibilidad, incluyendo integridad, confiabilidad y honestidad, siendo importante el cuidado de los intereses del cliente, y de la organización debiendo demostrar su preocupación y darle la satisfacción al cliente. Drucker (1990, p. 41),

Empatía: cuidado, atención individualizada dada a los clientes. Cronin, y Taylor, (1994):

Empatía: Significa la disposición de la empresa de ofrece a sus clientes cuidado y atención personal, no es solo la cortesía con el cliente, como parte de su seguridad, requiriendo un fuerte compromiso con el cliente, conocer sus características y necesidades personales de sus necesidades específicas. Drucker (1990, p. 41)

Elementos Tangibles: Es el aspecto de instalaciones físicas, equipo, personal y material impreso. Cronin, y Taylor, (1994):

- **Intangibilidad:** Existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible.
- Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Es como el vendedor que dispone de tiempo y no ha vendido, ese tiempo no lo recuperará jamás. Drucker (1990, p. 41),

1.4 Formulación del problema

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas

1.4.1 Problemas general

¿Cuál es la relación entre el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores y la calidad de atención al usuario, en la Municipalidad de Los Olivos?

1.4.2 Problema específico

Problema específico 1

¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos?

Problema específico 2

¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de despersonalización de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos?

Problema específico 3

¿ Qué tipo de relación existe entre el nivel de realización personal de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos?

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación Teórica

El estudio da a conocer la relación del Síndrome de Burnout y la calidad de atención al usuario porque repercute en los profesionales y el público en general en la cual no se puede dar un buen servicio de atención. El aporte teórico de la investigación es fundamental e importante que los profesionales de instituciones estatales y privadas deben desarrollar estrategias, charlas y otras con urgencia y atender en función en la realidad en que este mal se va apoderando de Los profesionales y personas en general.

La presente investigación resaltó como este problema de salud mental afecta al individuo y/o ser humano ya que se encuentra en continuas aportaciones a las tecnologías y en su ambiente laboral y otro se va apoderando de los niños jóvenes adultos y de los profesionales es importante que los profesionales de las instituciones estatales y privada en general profesionales idóneos, concedores de este tema de salud Mental y en coordinación con las instituciones que presentan este mal bríndales ayuda urgente a los trabajadores y así gocen de buena salud y brindar un buen servicio con las personas de su entorno laboral y otros.

1.5.2 Justificación Práctica

El resultado alcanzado servirá de apoyo para los trabajadores que laboran y brindan un servicio en sus centros donde se desempeñan este trabajo tiene por interés brindar apoyo de profesionales a las personas que tienen estrés laboral y el servicio de atención al usuario, considerando impulsar la conciencia de la importancia.

Para encontrar una buena atención y desempeño laboral es obtener trabajadores idóneos permanentes en el puesto de trabajo, tener disciplina laboral en su puesto de trabajo, ya que ellos son importantes para que crezca esta institución se debe concientizar al trabajador. Por su desempeño laboral, brindarle la de vida confianza, buen trato de los jefes, llevando la solución de los problemas laborales.

1.5.3 Justificación metodológica

El presente estudio obedece al método hipotético deductivo presentando el valor científico de aportes teóricos y prácticos representados en su contenido. Metodológicamente, se establecen un conjunto de acciones que permiten dar una orientación adecuada formulando estrategias de mejoramiento relacionados al síndrome de Burnout y la calidad de atención, cuyos resultados permitirá contar con una herramienta de consulta y como antecedente para investigaciones relacionadas en relación a las variables de estudio.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

H1 Existe relación inversa entre el nivel del síndrome de Burnout en los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la Municipalidad de Los Olivos Lima

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1 Existe relación inversa entre el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos Lima

Hipótesis específica 2

H1 Existe relación inversa entre el nivel de despersonalización de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos Lima

Hipótesis específica 3

H1 Existe relación inversa entre el nivel de realización personal de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos Lima

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos Generales

Determinar el tipo de relación que existe entre el nivel de Síndrome Burnout en los trabajadores y la atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos Lima

1.7.2 Objetivo Específico

Objetivo específico 1

Determinar el tipo de relación entre el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos Lima

Objetivo específico 2

Determinar el tipo de relación entre el nivel de despersonalización de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos
Lima

Objetivo específico 3

Determinar el tipo de relación entre el nivel de realización personal de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, de la municipalidad de Los Olivos
Lima

II. Método

2.1 Diseño

Método hipotético deductivo

Hernández, *et al* (2009), afirman :

Establecimiento de teorías y preguntas iniciales de investigación, derivadas luego en hipótesis, son sometidas a prueba utilizando diseños de investigación convenientes. Midiendo las variables en un contexto determinado, analizando mediciones, estableciendo conclusiones.

Tipo de estudio:

Es aplicada, al respecto Murillo (2008), manifestó que se caracteriza porque busca la aplicación de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

Enfoque Cuantitativo

Para Tamayo (2007), es el contraste de teorías que ya existen a partir de hipótesis surgidas de la misma, obtenido de una muestra aleatoria o discriminada, representativa de una población objeto de estudio.

Descriptivo correlacional:

Hernández *et. al*, sostuvo:

Determinar el grado de relación que existe entre dos variables, caracterizada primero por medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la estadística, se estima la correlación, aportando indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (2010, p.201).

Corte transversal:

Hernández, *et. al*. (2010) , señalaron : “es recolectar datos en un determinado tiempo . Su finalidad es describir las variables analizando su incidencia e relación.” (p.151).

Diseño adecuado al estudio por que su desarrollo se realiza en tiempo limitado y la información es recolectada aplicando instrumentos de investigación en una sola oportunidad a cada sujeto de investigación del estudio

Diseño

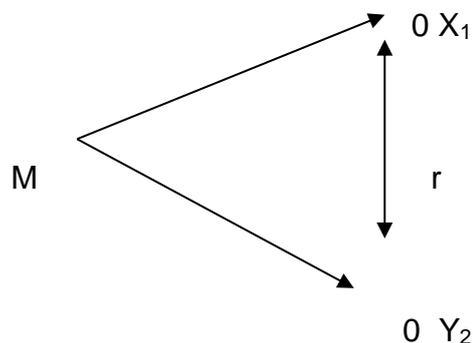
Fue no experimental, con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, y de corte transversal.

No experimental

Hernández, *et, al.* (2010). Señalaron “Estudios realizados sin manipular las variables, solo se observan los fenómenos en su ambiente natural y después analizarlos.” (p.149).

En el presente trabajo, no se manipularon las variables del estudio

Graficamente se denota:



M: Muestra

X: Síndrome de Bournourt

Y: Calidad de atención

r: Correlación

2.2 Variables:

Hernández, Fernández y Baptista (2010) propiedad que puede fluctuar y es susceptible de medirse u observarse.

2.2.1 Definición conceptual:

Definición conceptual de la variable: El síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (2008)

Es una manifestación derivada del estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son cansancio físico y/o psicológico, junto con la sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que el afectado desarrolla con bajo logro personal y profesional. (p. 102)

Definición conceptual de la variable: calidad de atención al usuario

Parasuraman *et al.* (1992) refirió que:

centra su atención en las estrategias y procesos que las organizaciones emplean para alcanzar un servicio de excelencia, el modelo y sus componentes son empleados para conducir estrategias como para poner en práctica las decisiones.

2.2.2 Definición operacional:

Rusu (2011) son el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para recolectar datos relacionado a una variable (p. 24)

Definición operacional de la variable: El Síndrome de Burnout

Operacionalmente la variable está compuesta por las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, baja relación personal, en un cuestionario de 22 ítems con escala de respuesta Likert, adaptado por la investigadora.

Definición operacional de la variable: Calidad de atención al usuario

Operacionalmente la variable está compuesta por las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, en un cuestionario de 22 ítems con escala de respuesta Likert, adaptado por la investigadora.

Tabla 1

Operacionalización de la variable El Síndrome de Burnout

Dimensión	Indicadores	Ítems	Valores	Niveles y rangos
Agotamiento Emocional	Muestra fatiga o cansancio por el trabajo.	1,2,3,4 5,6,7, 8,9	1=Nunca 2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes o menos 4=Una vez a la semana 5=Todos los días	Leve (22 al 51) Moderado (52 al 80) Severo (81 al 110)
	Muestra gran esfuerzo para realizar su trabajo. Evidencia frustración en el trabajo.			
Despersonalización	Se muestra insensible con sus estudiantes y colegas	10,11,12		
	Despreocupación ante situaciones diversas.	13		
	Sentimiento de culpabilidad ante problemas	14.		
	Dificultad para tratar problemas de estudiantes	15,16		
Baja realización personal	Se muestra insatisfecho por su trabajo Se muestra desconcertado por su trabajo. Se muestra intolerante por las decisiones tomadas por sus superiores.	17,18,19, 20,21,22.		

Tabla 2

Calidad de atención al usuario

Dimensión	Indicadores	Ítems	Valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	• Oportunidad de la atención	1,2,3,4,5	1=Nunca	Mala (22 al 51)
	- Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios.		2=Una vez al mes o menos	
Capacidad de respuesta	- Equipos modernos. - Precisión del Diagnóstico.	6,7,8,9	3=Unas pocas veces al mes o menos	Regular (52 al 80)
	• Amabilidad • Cortesía • Tiempo de duración de la atención		4=Una vez a la semana 5=Todos los días	
Seguridad	• Información oportuna al usuario • Solución a los problemas • Generar confianza • Ubicación apropiada al usuario en la sala de espera	10,11,12,13		
Empatía	• Capacidad para entender al usuario • Amabilidad en el trato cuando atiende • Claridad en sus orientaciones • Paciencia y comprensión	14, 15, 16, 17,18		
Elementos tangibles	• Personal correctamente uniformado • Materiales de atención: papeles, folletos, catálogos • Equipamiento • Limpieza y orden de las instalaciones y elementos básicos • Iluminación del ambiente	19,20,21,22		

2.3. Población, muestra y muestreo:**Población.**

Según Hernández, *et al* (2010), “conjunto de casos de mismas características [...] situándose en torno a características de contenido, de lugar y tiempo” (p.235).

Estuvo constituida por 50 trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos que laboraron en el 2018 en atención directa.

Muestra.

Según Bernal (2010), “parte de la población seleccionada, la misma que brinda información para desarrollar el estudio efectuando medición y observación de variables de estudio” (p.165).

Fue censal conformada por los 50 colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos de las áreas mencionadas

Muestreo censal

El muestreo fue censal porque abarco el total de la población de estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**Técnicas:**

Morone, afirmó que:

Las técnicas son los procedimientos que utilizan para acceder al conocimiento, pudiendo ser encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo derivado de ellas. (2012, p.3).

Encuesta

Asimismo Morone (2012), afirmó que:

Es una técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento una lista de preguntas estructuradas con escala de medición tipo Likert. para recabar información y ser tratada desde una perspectiva cuantitativa (p.17).

Instrumento:

Bernardo y Calderero, consideró que “es el recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos para recabar información” el instrumento inadecuado provoca distorsión de la realidad.

Cuestionario:

Abril (2008) afirmó “es el conjunto de preguntas, preparadas con cuidado, sobre hechos y aspectos importantes en la investigación, debiendo ser resuelto por la muestra de estudio” (p.15).

Cuestionario:**Datos generales**

Título:	Cuestionario para medir Síndrome de Burnout
Autor:	Malasch y Jackson (1981)
Adaptado por:	Emperatriz Aguirre Salcedo (2018)
Procedencia:	California Estados Unidos
Objetivo:	Describir características de la variable Síndrome de Burnout
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de atención
Estructura:	Compuesta 3 dimensiones, de 9 ítems, de 5 ítems y de 8 ítems respectivamente haciendo un total de 22 ítems.

Cuestionario sobre el Calidad de atención al usuario**Datos generales:**

Título:	Cuestionario de calidad de atención al usuario
Autor:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992)
Adaptado por:	Emperatriz Aguirre Salcedo (2018)
Objetivo:	Determinar la calidad de atención al usuario
Administración:	Personal
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de atención

Estructura: Está compuesto por 5 dimensiones conformado por 22 ítems,

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

La validez y confiabilidad reflejan la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación (Hurtado, 2012)

La estabilidad de los resultados muestra un valor científico, el instrumento de medición deben ser confiable y válido, para determinar su validez debe ser sometidos a un proceso de validación de contenido y después aplicarlo, el proceso de validación de contenido, fue de tres expertos que observaron la relevancia, pertinencia y claridad.

Tabla 3

Jurados expertos

Experto	Experto	Aplicabilidad
Guisado Oscoco Felipe	Metodólogo	Aplicable
Chávez Leandro Abner	Estadístico	Aplicable
Vertíz Ososores Joaquín	Odontólogo	Aplicable

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se realizó con el Alfa de Cronbach, mediante la prueba piloto de 30 trabajadores, procesándose los datos, a través del SPSS V.23.0.

Según Hernández, *et al* (2010), “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de la variable síndrome de Burnout

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	22

Como se observa en la tabla 5 El valor del alfa de Cronbach 0,904. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 6

Resultado de la confiabilidad de calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	22

Como se observa en la tabla 6, el valor del alfa de crombach 0,875. Comprobándose que el instrumento es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Se realizó un estudio piloto para conocer la confiabilidad de los instrumentos, a 30 trabajadores de las mismas características a la muestra de estudio, seleccionados al azar aplicándoseles los cuestionarios es escala de respuesta Likert para verificar la fiabilidad del instrumento, probada la valides y confiabilidad, , se procedió a aplicarlos a la muestra de 50 trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos, en un tiempo de 20 minutos.

Luego a través del programa estadístico SPSS versión 23.0 se obtienen los resultados del estudio, mostrados en tablas y figuras, interpretados, de acuerdo a las hipótesis planteadas.

Para contrastar la hipótesis general, y específicas se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de Spearman para establecer su relación entre las variables y dimensiones en estudio.

2.6. Métodos de análisis e interpretación de datos:

Se utilizó el paquete SPSS 23 para elaborar tablas y figuras y para la contratación de hipótesis con el estadístico Rho de Spearman, debidamente interpretada.

2.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación cumplió con criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, según lo indicado en su formato de investigación, cumpliendo con respetar la autoría de la información bibliográfica, se hizo referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, el mismo que debe pasar para su validación antes su aplicación a la muestra de estudio.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

3.1. Descripción de la variable Síndrome de Burnout

Tabla 7

Frecuencias y porcentaje por niveles del Síndrome de Burnout

-Síndrome de Burnout				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Leve	18	36,0	36,0
	Moderado	27	54,0	54,0
	Severo	5	10,0	10,0
	Total	50	100,0	100,0

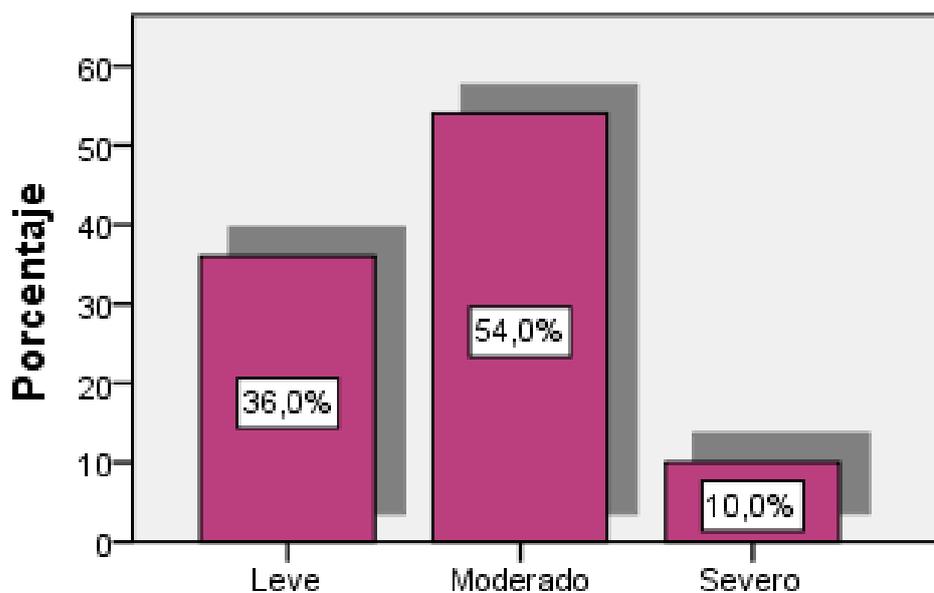


Figura 2: Distribución porcentual por niveles según el clima de Burnout

Interpretación:

De la encuesta realizada el 36 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 muestran un nivel leve del síndrome de Burnout, el 54 % moderado y el 10 % severo

Descripción de la variable Calidad de atención

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje por niveles según la calidad de atención

		-Calidad de atención		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	8	16,0	16,0
	Regular	27	54,0	54,0
	Buena	15	30,0	30,0
	Total	50	100,0	100,0

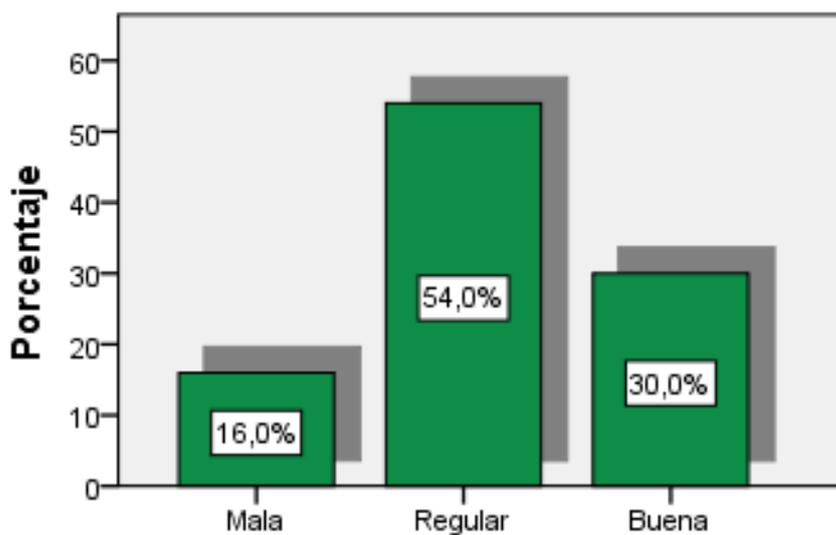


Figura 3: Distribución porcentual por niveles según la calidad de atención

Interpretación:

De la encuesta realizada el 16 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 manifiestan que el nivel de calidad de atención es mala , el 54 % regular y el 30 % buena

Descripción de la dimensión agotamiento emocional

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje por niveles según el agotamiento emocional

		-Agotamiento emocional		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Leve	25	50,0	50,0
	Moderado	23	46,0	46,0
	Severo	2	4,0	4,0
	Total	50	100,0	100,0

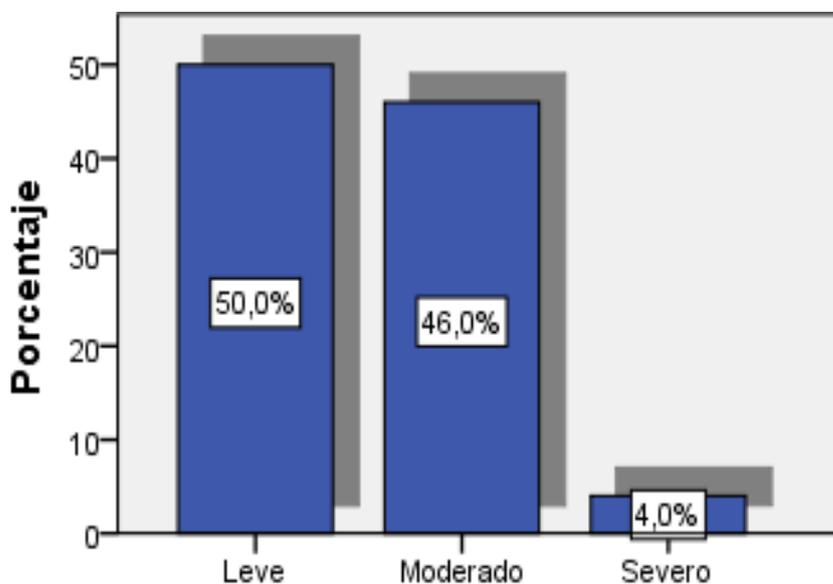


Figura 4: Distribución porcentual por niveles según el agotamiento emocional

Interpretación:

De la encuesta realizada el 50 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 muestran un nivel leve en agotamiento emocional, el 46 % moderado y el 4 % severo

Descripción de la dimensión despersonalización

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje según la despersonalización

-Despersonalización				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Leve	14	28,0	28,0
	Moderado	32	64,0	64,0
	Severo	4	8,0	8,0
	Total	50	100,0	100,0

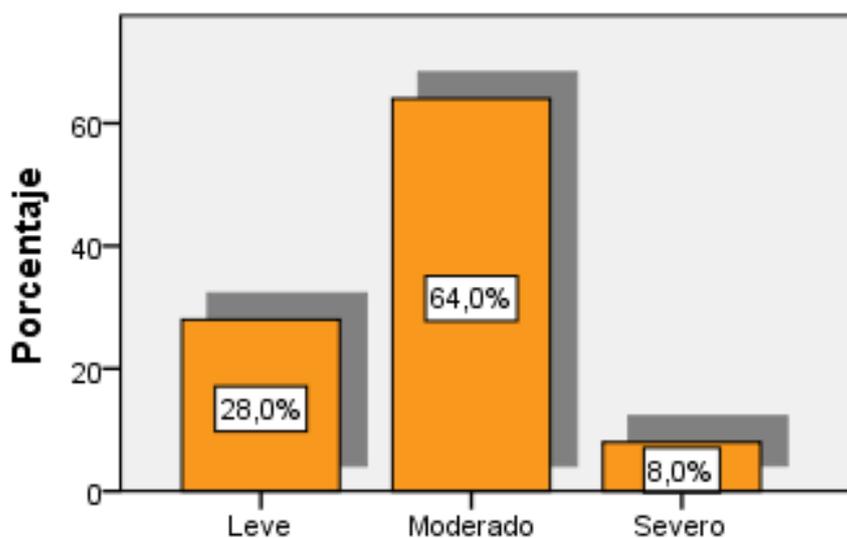


Figura 5: Distribución porcentual por niveles según la despersonalización

Interpretación:

De la encuesta realizada el 28 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 muestran un nivel leve en despersonalización, el 64 % moderado y el 8 % severo

Descripción de la dimensión realización personal

Tabla 11

Frecuencias y porcentajes según la realización personal

		-Realización personal		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Leve	15	30,0	30,0
	Moderado	32	64,0	64,0
	Severo	3	6,0	6,0
	Total	50	100,0	100,0

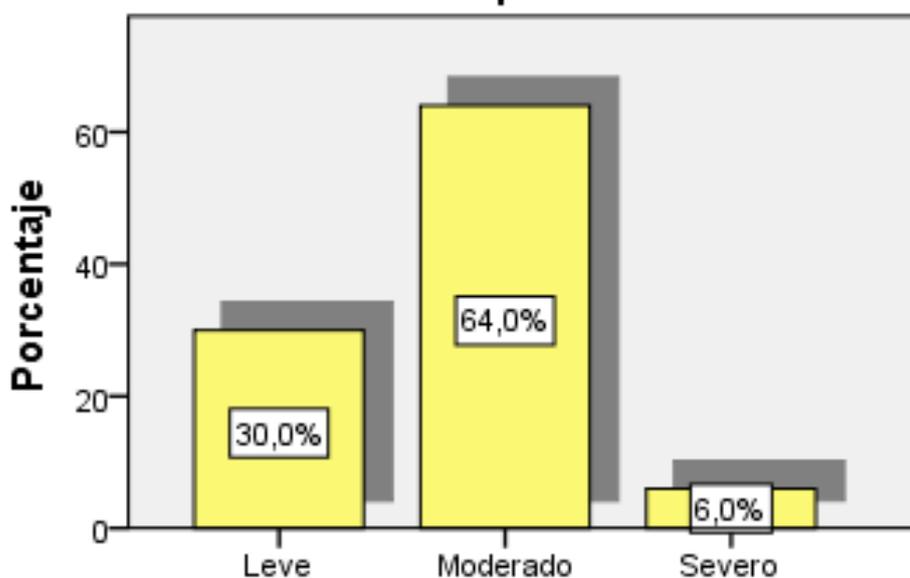


Figura 6: Distribución porcentual por niveles según la realización personal

Interpretación:

De la encuesta realizada el 28 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 muestran un nivel leve en realización personal, el 64 % moderado y el 6 % severo

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes por niveles según la fiabilidad

		-Fiabilidad		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	8	16,0	16,0
	Regular	29	58,0	58,0
	Buena	13	26,0	26,0
	Total	50	100,0	100,0

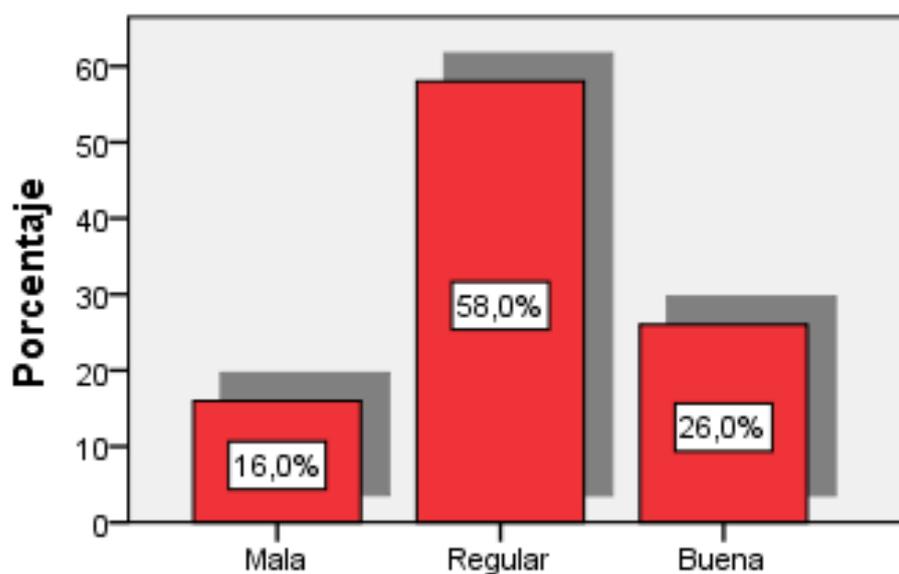


Figura 7: Distribución porcentual por niveles según la fiabilidad

Interpretación:

De la encuesta realizada el 16 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 manifiestan que el nivel de la fiabilidad es mala , el 58 % regular y el 26 % buena

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes por niveles según la capacidad de respuesta

		-Capacidad de respuesta		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	10	20,0	20,0
	Regular	27	54,0	54,0
	Buena	13	26,0	26,0
	Total	50	100,0	100,0

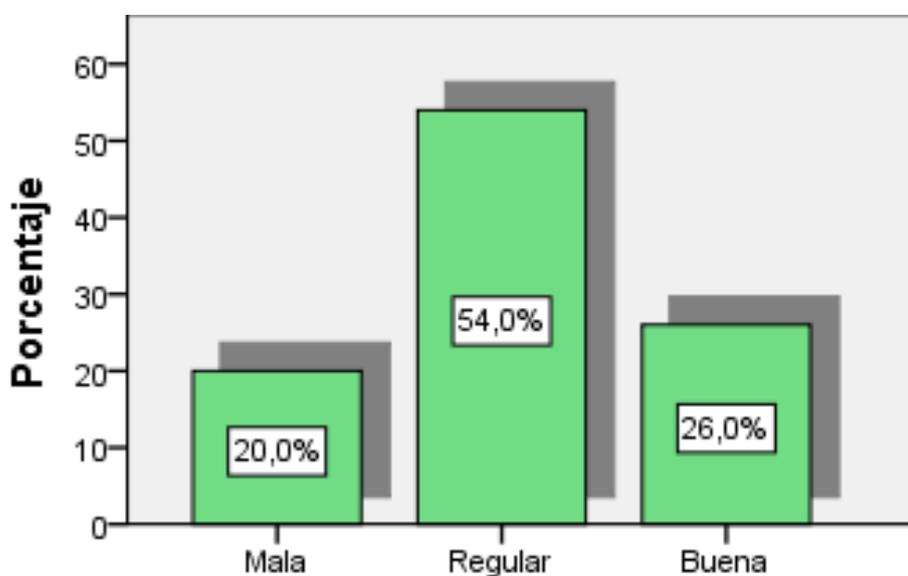


Figura 8: Distribución porcentual por niveles según la capacidad de respuesta

Interpretación:

De la encuesta realizada el 20 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 manifiestan que el nivel de capacidad de respuesta es mala, el 54 % regular y el 26 % buena

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes por niveles según la seguridad

		-Seguridad		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	29	58,0	58,0
	Regular	10	20,0	20,0
	Buena	11	22,0	22,0
	Total	50	100,0	100,0

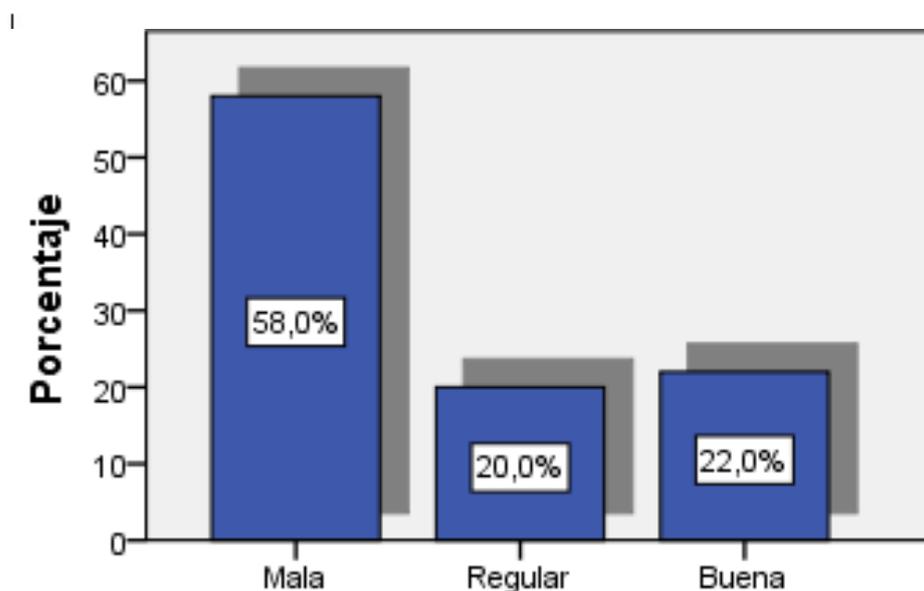


Figura 9: Distribución porcentual por niveles según la seguridad

Interpretación:

De la encuesta realizada el 58% de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 manifiestan que el nivel de seguridad es mala , el 20% regular y el 22% buena

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 15

Frecuencias y porcentajes por niveles según la realización personal

		-Empatía		
				Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido
Válido	Mala	7	14,0	14,0
	Regular	27	54,0	54,0
	Buena	16	32,0	32,0
	Total	50	100,0	100,0

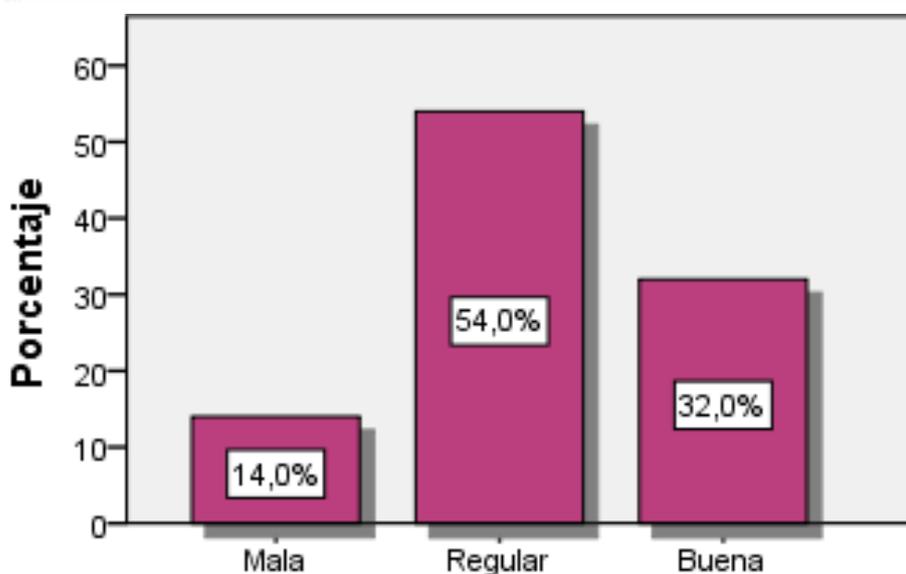


Figura 10: Distribución porcentual por niveles según la empatía

Interpretación:

De la encuesta realizada el 14 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 manifiestan que el nivel de calidad de empatía es mala , el 54 % regular y el 32 % buena

Descripción de la dimensión elementos tangibles

Tabla 16

Frecuencias y porcentajes por niveles según los elementos tangibles

-Elementos tangibles				
		Porcentaje		
		Frecuencia	Porcentaje	válido
Válido	Mala	9	18,0	18,0
	Regular	23	46,0	46,0
	Buena	18	36,0	36,0
	Total	50	100,0	100,0

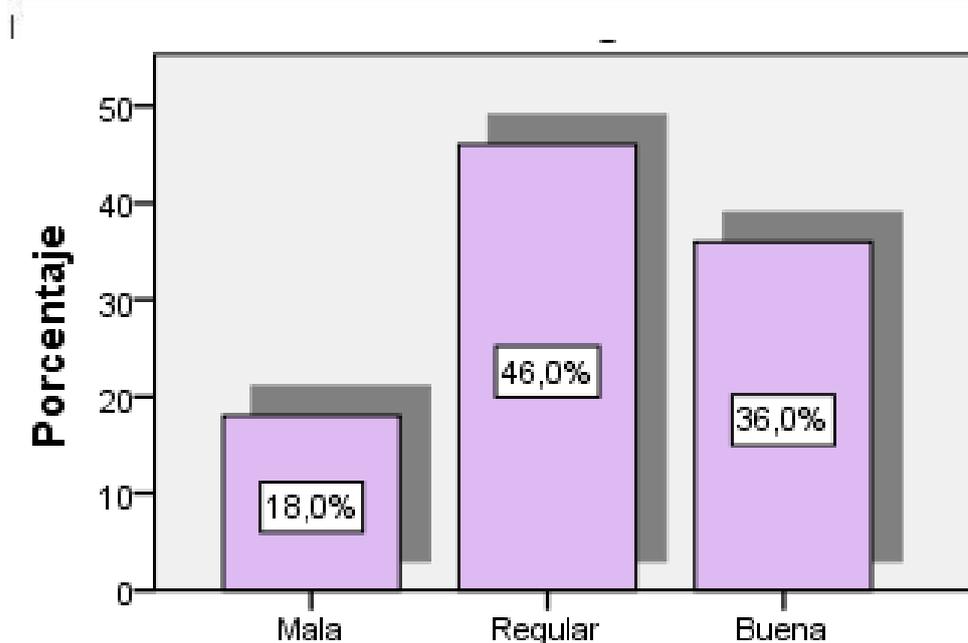


Figura 11: Distribución porcentual por niveles según los elementos tangibles

Interpretación:

De la encuesta realizada el 18 % de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos 2018 manifiestan que el nivel de elementos tangibles es mala , el 46 % regular y el 36 % buena

3.2 Prueba de Hipótesis general

Ho No existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

H1 Existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

Tabla 17

De correlación de Spearman entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

Correlaciones				
			Síndrome de Burnout	Calidad de atención
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,477**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

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

Interpretación

Los resultados del análisis estadísticos rho Spearman dan cuenta de la existencia de una relación inversa $r = -0,477$ entre las variables síndrome de Burnout y calidad de atención. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es negativa y con un nivel de correlación negativa débil. La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que: Existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención en trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018.

Hipótesis específica 1

Ho No existe relación inversa entre el agotamiento emocional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

H1 Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

Tabla 18

De correlación de Spearman entre el agotamiento emocional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

Correlaciones				
			Agotamiento emocional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,395**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	50	50
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,395**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	50	50

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

Interpretación

Los resultados de la estadística aplicada a la muestra de estudio determinan una relación inversa $r = -0,395$ entre la dimensión agotamiento emocional y la variable calidad de atención, la relación es negativa y con un nivel de correlación negativa débil. La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo en que: Existe relación inversa entre el agotamiento emocional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018.

Hipótesis específica 2

Ho No existe relación inversa entre la despersonalización y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

H1 Existe relación inversa entre la despersonalización y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

Tabla 19

De correlación de Spearman entre la despersonalización y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

Correlaciones				
			Despersonaliza ción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,547**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

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

Interpretación

El resultado s estadísticos de la prueba de hipótesis determinan una relación inversa $r = -0,547$ entre la dimensión despersonalización y la variable calidad de atención, relación es negativa y con un nivel de correlación negativa media . La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ es significativa rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que: Existe relación inversa entre la despersonalización y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018.

Hipótesis específica 3

Ho No existe relación inversa entre la realización personal y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

H1 Existe relación inversa entre la realización personal y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

Tabla 20

De correlación de Spearman entre la realización personal y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

Correlaciones				
			Realización personal	Calidad de atención
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,377**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	50	50
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,377**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	50	50

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

Interpretación

La estadística de rho Spearman establece una relación inversa $r = -0,377$ entre la dimensión realización personal y la variable calidad de atención, relación negativa y con un nivel de correlación negativa débil. La significancia de $p = 0,007$ muestra que p es menor a 0,05 es significativa rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que: Existe relación inversa entre la realización personal y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018.

IV. Discusión

El resultado de análisis estadístico determinan la existencia de una relación $r = -0,477$ entre las variables síndrome de Burnout, relación negativa y nivel de correlación negativa débil. La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ concluyendo en que existe relación inversa entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención en trabajadores de la municipalidad de los olivos 2018, resultados que tienen similitud con Palacios F. (2017) en su tesis *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017*, concluye que los resultados de la investigación demostró que existe una relación indirecta (-0.472) y significativa ($p=0.002$) entre estrés laboral y estrategia de afrontamiento en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón, demostrado con el estadístico Rho de Spearman y valor de significancia. El personal que tenía un aceptable nivel de estrés, tenía al mismo tiempo una buena estrategia de afrontamiento, que le permita hacer frentes a las grandes demandas de trabajo que exigía el centro de salud.

Asimismo en la prueba del primera hipótesis específica los resultados del análisis estadísticos rho Spearman establecen la existencia de una relación $r = -0,395$ entre la dimensión agotamiento emocional y la variable calidad de atención relación negativa y nivel de correlación negativa débil. La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ es significativa rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo en que existe relación inversa entre el agotamiento emocional y la calidad de atención en trabajadores de la municipalidad de los olivos 2018, resultados que tienen coincidencia con González (2014) en su tesis *Estrés y desempeño laboral* (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango), sus conclusiones determinan la relación inversa entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada.

En la prueba de la segunda hipótesis específica los resultados del análisis estadísticos rho Spearman dan cuenta de la existencia de una relación $r = -0,547$ entre la dimensión despersonalización y la variable calidad de atención. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es negativa y con un nivel de correlación negativa media. La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es

menor a 0,05 permitiendo señalar que la relación es significativa rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión existe relación inversa entre la despersonalización y la calidad de atención en trabajadores de la municipalidad de los olivos 2018, resultados que tienen similitud con Fuertes R. (2016) Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del Personal administrativo del Centro de Salud "Gustavo Lanatta Lujan" Comas, 2015, concluyendo en que existe relación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015 ($r = -0,404$ $p = 0,005$)

La estadística aplicada en la tercera hipótesis específica determino que existe de una relación $r = -0,377$ entre la dimensión realización personal y la variable calidad de atención, relación es negativa y con un nivel de correlación negativa débil. La significancia de $p = 0,007$ muestra que p es menor a 0,05 es significativa, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo en que existe relación inversa entre la realización personal y la calidad de atención en trabajadores de la municipalidad de los olivos 2018, resultados que tienen coincidencia Ruiz Vega (2016) en su tesis *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*, su conclusión fue que el estrés laboral afecta negativamente al desempeño; sin embargo esta influencia no es relevante, lo cual hace suponer que el trabajador está realizando un adecuado manejo del estrés.

V. Conclusiones

Primero:

El síndrome de Burnout tiene relación inversa con la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de los olivos 2018 ($r = -0,477$ y $p = 0,000$)

Segunda:

El agotamiento emocional tiene relación inversa con la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de los olivos 2018 ($r = -0,395$ y $p = 0,005$)

Tercera:

La despersonalización tiene relación inversa con la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de los olivos 2018 ($r = -0,547$ y $p = 0,000$)

Cuarta:

La realización personal tiene relación inversa con la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de los olivos 2018 ($r = -0,377$ y $p = 0,007$)

VI. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se sugiere a las instituciones incluidas en el estudio las siguientes recomendaciones:

Primera A las autoridades de la Municipalidad de Los Olivos plantear un plan de estratégico que permita que los trabajadores administrativo se libere de tenciones generadas por el trabajo

Segunda Establecer estrategias por parte de las autoridades de la Municipalidad de Los Olivos a fin de mejorar el tiempo de espera para la atención de los usuarios.

Tercera Realizar rotación del personal administrativo a los diferentes servicios cada año.

Cuarta La institución con base a la investigación realizada continúe con dicho proyecto con el fin de mejorar las condiciones internas.

VII. Referencias

Alcalde Pablo, S. M. (2007). *Calidad*. España: Thomson Paraninfo.

Avendaño y Castañeda (2013) *Síndrome Burnout y Engagement, desde el Modelo Demandas-Recursos, en auxiliares de enfermería del área de Urgencias, del Hospital Universitario Méderi-Barrios Unidos*.

Avendaño (2017) *El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*, tesis para el Grado de Maestro en Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Cerezo, P. (1996). *La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. Teletwork Spain Internet. Recuperado de <http://www.ctv.es/users/ges.world/2.htm>

Cronin, J. J. y Taylor, S.A. (1994): "Servperf versus Servqual: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality". *Journal of Marketing*. Vol.58. (January)

Deming, Edwards W.(1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Diaz de Santos.

Donabedian, A. "Seminario sobre Garantía de Calidad. Esquemas de Conferencias y materiales ilustrativos". A. Donabedian e impreso por Comisión Organizadora, Buenos Aires, mayo 1993.

Fuertes (2016) *Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del Personal administrativo del Centro de Salud "Gustavo Lanatta Lujan" Comas, 2015*, Tesis de maestra UCV. Lima Norte

Imperatori, E. (1999). *Mais de 1001 conceitos para melhorar a qualidade dos serviços de saúde*. Edinova. Lisboa.

Gryna, M. F., Chua, C. H., y Defeo, A. J. (2007). *Método Juran, Análisis y Planeación de la Calidad*. México: Mc Graw Hill.

Maslach C y Leiter M (2008) *Teacher burnout: A research agenda*. En R. Vanderberghe y A.M. Huberman (Eds) *Understanding and preventing teacher burnout*. pp. 295 – 303 Nueva York. Cambridge University Pres

- Maslach, C. y Pines, A. (2008). *The burn-out syndrome in the day care setting*. Child Care Quarterly.
- Maslach----- y Jackson, S.E.(1999) *Maslach Bunout Inventory Manual*. (2da. Edic.) Palo Alto, CA. Counsulting Psychologists Edition.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry: (1992) “*Servperf: A Múltiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”: Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, Spring
- Palacios (2017) *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017*, tesis de maestra en gestión de los servicios de la salud.
- Riveros, S. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogotá: Ecoe
- Ruiz, A. Vega M. (2016) *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*, tesis de maestría.
- Urroz O. y Allen, P. (2004) *Introducción a la calidad en los servicios de salud en el nivel local: módulo IX*. San José, Costa Rica: Ednasss-Ccss.

Anexos

ANEXO 01

Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

El síndrome de burnout y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES																																			
<p>Problemas general ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018?</p> <p>Problema específico</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre el despersonalización y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre el baja realización personal y la calidad de</p>	<p>Objetivos Generales Determina la relación que existe entre el Síndrome Burnout y la atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018</p> <p>Objetivo Específico</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre el despersonalización y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre el baja realización personal y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018</p>	<p>Hipótesis Hipótesis general Existe relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación entre el agotamiento emocional y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación entre el despersonalización y la calidad de atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación entre el baja realización personal y la calidad de atención al usuario de los</p>	<p>Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable El Síndrome de burnout</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Agotamiento Emocional</td> <td>Muestra fatiga o cansancio por el trabajo.</td> <td>1,2,3,4</td> <td>1=Nunca =Una vez al mes o menos =Unas pocas veces al mes o menos</td> </tr> <tr> <td>Muestra gran esfuerzo para realizar su trabajo. Evidencia frustración en el trabajo.</td> <td>5,6,7, 8,9</td> <td>Una vez a la semana 5=Todos los días</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Despersonalización</td> <td>Se muestra insensible con sus estudiantes y colegas</td> <td>10,11,12</td> <td>1=Nunca =Una vez al mes o menos</td> </tr> <tr> <td>Despreocupación ante situaciones diversas.</td> <td>13</td> <td>=Unas pocas veces al mes o menos Una vez a la semana</td> </tr> <tr> <td>Sentimiento de culpabilidad ante problemas</td> <td>14.</td> <td>5=Todos los días</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Baja realización personal</td> <td>Dificultad para tratar problemas de estudiantes</td> <td>15,16</td> <td>1=Nunca</td> </tr> <tr> <td>Se muestra insatisfecho por su trabajo</td> <td>17,18,19,20 ,21.</td> <td>=Una vez al mes o menos =Unas pocas veces al mes o menos</td> </tr> <tr> <td>Se muestra desconcertado por su trabajo.</td> <td>22.</td> <td>Una vez a la semana 5=Todos los días</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Se muestra intolerante por las decisiones tomadas por sus superiores.</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Ítems	Valores	Agotamiento Emocional	Muestra fatiga o cansancio por el trabajo.	1,2,3,4	1=Nunca =Una vez al mes o menos =Unas pocas veces al mes o menos	Muestra gran esfuerzo para realizar su trabajo. Evidencia frustración en el trabajo.	5,6,7, 8,9	Una vez a la semana 5=Todos los días	Despersonalización	Se muestra insensible con sus estudiantes y colegas	10,11,12	1=Nunca =Una vez al mes o menos	Despreocupación ante situaciones diversas.	13	=Unas pocas veces al mes o menos Una vez a la semana	Sentimiento de culpabilidad ante problemas	14.	5=Todos los días	Baja realización personal	Dificultad para tratar problemas de estudiantes	15,16	1=Nunca	Se muestra insatisfecho por su trabajo	17,18,19,20 ,21.	=Una vez al mes o menos =Unas pocas veces al mes o menos	Se muestra desconcertado por su trabajo.	22.	Una vez a la semana 5=Todos los días		Se muestra intolerante por las decisiones tomadas por sus superiores.		
Dimensión	Indicadores	Ítems	Valores																																			
Agotamiento Emocional	Muestra fatiga o cansancio por el trabajo.	1,2,3,4	1=Nunca =Una vez al mes o menos =Unas pocas veces al mes o menos																																			
	Muestra gran esfuerzo para realizar su trabajo. Evidencia frustración en el trabajo.	5,6,7, 8,9	Una vez a la semana 5=Todos los días																																			
Despersonalización	Se muestra insensible con sus estudiantes y colegas	10,11,12	1=Nunca =Una vez al mes o menos																																			
	Despreocupación ante situaciones diversas.	13	=Unas pocas veces al mes o menos Una vez a la semana																																			
	Sentimiento de culpabilidad ante problemas	14.	5=Todos los días																																			
Baja realización personal	Dificultad para tratar problemas de estudiantes	15,16	1=Nunca																																			
	Se muestra insatisfecho por su trabajo	17,18,19,20 ,21.	=Una vez al mes o menos =Unas pocas veces al mes o menos																																			
	Se muestra desconcertado por su trabajo.	22.	Una vez a la semana 5=Todos los días																																			
	Se muestra intolerante por las decisiones tomadas por sus superiores.																																					

atención al usuario de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018?		trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2018	<p>Tabla 2 <i>Calidad de atención al usuario</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Oportunidad de la atención</td> <td>1,2,3,4,5</td> <td>1=Nunca</td> </tr> <tr> <td>Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del Diagnóstico.</td> <td></td> <td>:Una vez al mes o menos :Unas pocas veces al mes o menos Una vez a la semana 5=Todos los días</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Amabilidad Cortesía Tiempo de duración de la atención</td> <td>6,7,8,9</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Información oportuna al usuario Solución a los problemas Generar confianza Ubicación apropiada al usuario en la sala de espera</td> <td>10,11,12,13</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Capacidad para entender al usuario Amabilidad en el trato cuando atiende Claridad en sus orientaciones Paciencia y comprensión</td> <td>14, 15, 16, 17,18,</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>Personal correctamente uniformado Materiales de atención: papeles, folletos, catálogos Equipamiento Limpieza y orden de las instalaciones y elementos básicos Iluminación del ambiente</td> <td>19,20,21,22</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Ítems	Valores	Fiabilidad	Oportunidad de la atención	1,2,3,4,5	1=Nunca	Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del Diagnóstico.		:Una vez al mes o menos :Unas pocas veces al mes o menos Una vez a la semana 5=Todos los días	Capacidad de respuesta	Amabilidad Cortesía Tiempo de duración de la atención	6,7,8,9		Seguridad	Información oportuna al usuario Solución a los problemas Generar confianza Ubicación apropiada al usuario en la sala de espera	10,11,12,13		Empatía	Capacidad para entender al usuario Amabilidad en el trato cuando atiende Claridad en sus orientaciones Paciencia y comprensión	14, 15, 16, 17,18,		Elementos tangibles	Personal correctamente uniformado Materiales de atención: papeles, folletos, catálogos Equipamiento Limpieza y orden de las instalaciones y elementos básicos Iluminación del ambiente	19,20,21,22	
Dimensión	Indicadores	Ítems	Valores																											
Fiabilidad	Oportunidad de la atención	1,2,3,4,5	1=Nunca																											
	Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del Diagnóstico.		:Una vez al mes o menos :Unas pocas veces al mes o menos Una vez a la semana 5=Todos los días																											
Capacidad de respuesta	Amabilidad Cortesía Tiempo de duración de la atención	6,7,8,9																												
Seguridad	Información oportuna al usuario Solución a los problemas Generar confianza Ubicación apropiada al usuario en la sala de espera	10,11,12,13																												
Empatía	Capacidad para entender al usuario Amabilidad en el trato cuando atiende Claridad en sus orientaciones Paciencia y comprensión	14, 15, 16, 17,18,																												
Elementos tangibles	Personal correctamente uniformado Materiales de atención: papeles, folletos, catálogos Equipamiento Limpieza y orden de las instalaciones y elementos básicos Iluminación del ambiente	19,20,21,22																												

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo:</p> <p>Nivel:</p> <p>Diseño:</p>	<p>Población: 50 trabajadores</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 50 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Bournourt</p> <p>Autor: Malasch y Jackson (1985)</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Calidad de atención al usuario</p> <p>Autor: Zeithaml, Parasumaran y Berry (1992)</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas y figuras que indican la frecuencia y porcentajes.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la prueba de hipótesis la correlación de speaman.</p>

ANEXO 02

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Instrumento

ESCALA DE MASLACH MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

0	1	2	3	4	5
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana

AGOTAMIENTO EMOCIONAL						
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.						
2. Al final de la jornada me siento agotado.						
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.						
4. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.						
5. Me siento “quemado” por el trabajo.						
6. Me siento frustrado por mi trabajo.						
7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.						
8. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés						
9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades						
DESPERSONALIZACIÓN						
10. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.						
11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.						
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.						
14. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.						

FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL							
15. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
16. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
17. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
18. Me encuentro con mucha vitalidad.							
19. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
20. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
21. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
22. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							

Instrumento de medición de la Calidad de atención SERVPERF

Instrucción.- Se está realizando un estudio sobre la "Calidad de atención respecto a la atención que brinda la Municipalidad de Los Olivos esta encuesta es estrictamente académicos por esta razón deseamos conocer su opinión acerca de calidad de atención, responda verazmente, las siguientes preguntas y su información es anónima.

I. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

ÍTEMS		1	2	3	4	5
No.	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos cuenta con equipos de nuevas tecnologías.					
2	Considera usted que las instalaciones físicas de la Municipalidad de Los Olivos son cómodas, accesibles e identificables.					
3	Considera usted la apariencia del profesional de la Municipalidad de Los Olivos es pulcra.					
4	Considera usted que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece la Municipalidad de Los Olivos son suficientemente explícitos.					
	FIABILIDAD					
5	Considera usted que cuando el profesional de la Municipalidad de Los Olivos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Considera usted que cuando los usuarios tienen un problema, el profesional de la Municipalidad de Los Olivos muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	Considera usted que en la Municipalidad de Los Olivos habitualmente presta una buena atención.					
8	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos se presta el servicio en el tiempo acordado.					
9	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos se mantiene sin errores en los trámites administrativos de los diferentes servicios.					
	SEGURIDAD					
10	Considera usted que en la Municipalidad de Los Olivos le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todo los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza.					
11	Considera usted que los profesionales de la Municipalidad de Los Olivos ofrece un servicio rápido y ágil a los usuarios.					
12	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos siempre está dispuesto ayudar a los usuarios.					
13	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos nunca está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los usuarios.					

	EMPATIA					
14	Considera usted que el comportamiento del personal de la Municipalidad de Los Olivos transmite confianza a los usuarios.					
15	Se siente usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en la Municipalidad de Los Olivos					
16	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos es siempre amable con los usuarios.					
17	Considera usted que el profesional del Municipalidad de Los Olivos recibe apoyo adecuado del ministerio de salud para desarrollar bien su trabajo.					
18	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos ofrece atención personalizada a los usuarios.					
	SENSIBILIDAD					
19	Considera usted que el personal de la Municipalidad de Los Olivos se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios.					
20	Se preocupa el profesional de la Municipalidad de Los Olivos por los intereses de los usuarios.					
21	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos tiene horario de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios.					
22	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos tiene que explicarle con detalle lo que requiere en un tiempo disponible.					

ANEXO 03

VÁLIDEZ DE EXPERTOS

Anexo 4

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

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	✓		✓		✓		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	✓		✓		✓		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Trabajar con los usuarios todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5	Me siento "quemado" por el trabajo.	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		✓		✓		
8	Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés	✓		✓		✓		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
	DESPERSONALIZACIÓN							
10	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.			✓	No	✓	No	
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.	✓		✓		✓		
14	Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL							
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios	✓		✓	No	✓	No	
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios	✓		✓		✓		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	✓		✓		✓		
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		✓		✓		

19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios	✓		✓		✓	
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	✓		✓		✓	
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Geizado Oscco Felipe DNI: 31169557 06 de 12 del 2013

Especialidad del evaluador: Docente meto del go

- ¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- ² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- ³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos cuenta con equipos de nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones físicas de la Municipalidad de Los Olivos son cómodas, accesibles e identificables.	✓		✓		✓		
3	Considera usted la apariencia del profesional de la Municipalidad de Los Olivos es pulcra.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece la Municipalidad de Los Olivos son suficientemente explícitos.	✓		✓		✓		
FIABILIDAD								
5	Considera usted que cuando el profesional de la Municipalidad de Los Olivos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que cuando los usuarios tienen un problema, el profesional de la Municipalidad de Los Olivos muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que en la Municipalidad de Los Olivos habitualmente presta una buena atención.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos se presta el servicio en el tiempo acordado.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos se mantiene sin errores en los trámites administrativos de los diferentes servicios.	✓		✓		✓		
SEGURIDAD								
10	Considera usted que en la Municipalidad de Los Olivos le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todo los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que los profesionales de la Municipalidad de Los Olivos ofrece un servicio rápido y ágil a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos siempre está dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos nunca está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
EMPATIA								
14	Considera usted que el comportamiento del personal de la Municipalidad de Los Olivos transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Se siente usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en la Municipalidad de Los Olivos	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos es siempre amable con los usuarios.	✓		✓		✓		
17	Considera usted que el profesional del Municipalidad de Los Olivos recibe apoyo adecuado del ministerio de salud para desarrollar bien	✓		✓		✓		

	su trabajo.						
18	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos ofrece atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓	
SENSIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
19	Considera usted que el personal de la Municipalidad de Los Olivos se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Se preocupa el profesional de la Municipalidad de Los Olivos por los intereses de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos tiene horario de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos tiene que explicarle con detalle lo que requiere en un tiempo disponible.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** [] 06 de 12 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gonzalez Oscco Felipe DNI: 3469557

Especialidad del evaluador: Docent mto de 6º

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

Anexo 4

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	✓		✓		✓		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	✓		✓		✓		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Trabajar con los usuarios todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5	Me siento "quemado" por el trabajo.	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		✓		✓		
8	Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés	✓		✓		✓		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
	DESPERSONALIZACIÓN							
10	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.			✓		✓		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.	✓		✓		✓		
14	Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL							
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios	✓		✓		✓		
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios	✓		✓		✓		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	✓		✓		✓		
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		✓		✓		

19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios	✓		✓		✓	
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	✓		✓		✓	
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 29 de Nov del 2014

Apellidos y nombres del juez evaluador: Quero Leandro Amey DNI: 22464261

Especialidad del evaluador: Estadístico

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos cuenta con equipos de nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones físicas de la Municipalidad de Los Olivos son cómodas, accesibles e identificables.	✓		✓		✓		
3	Considera usted la apariencia del profesional de la Municipalidad de Los Olivos es pulcra.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece la Municipalidad de Los Olivos son suficientemente explícitos.	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
5	Considera usted que cuando el profesional de la Municipalidad de Los Olivos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que cuando los usuarios tienen un problema, el profesional de la Municipalidad de Los Olivos muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que en la Municipalidad de Los Olivos habitualmente presta una buena atención.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos se presta el servicio en el tiempo acordado.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos se mantiene sin errores en los trámites administrativos de los diferentes servicios.	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD							
10	Considera usted que en la Municipalidad de Los Olivos le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todo los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que los profesionales de la Municipalidad de Los Olivos ofrece un servicio rápido y ágil a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos siempre está dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos nunca está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
	EMPATIA							
14	Considera usted que el comportamiento del personal de la Municipalidad de Los Olivos transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Se siente usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en la Municipalidad de Los Olivos	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos es siempre amable con los usuarios.	✓		✓		✓		
17	Considera usted que el profesional del Municipalidad de Los Olivos recibe apoyo adecuado del ministerio de salud para desarrollar bien	✓		✓		✓		

	su trabajo.						
18	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos ofrece atención personalizada a los usuarios.	/		/		/	
SENSIBILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No
19	Considera usted que el personal de la Municipalidad de Los Olivos se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios.	/		/		/	
20	Se preocupa el profesional de la Municipalidad de Los Olivos por los intereses de los usuarios.	/		/		/	
21	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos tiene horario de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios.	/		/		/	
22	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos tiene que explicarle con detalle lo que requiere en un tiempo disponible.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable 29 de Nov del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gonzalo Leandro Arroyo DNI: 22464261

Especialidad del evaluador: Estadístico

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL							
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	✓		✓		✓		
2	Al final de la jornada me siento agotado.	✓		✓		✓		
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Trabajar con los usuarios todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
5	Me siento "quemado" por el trabajo.	✓		✓		✓		
6	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
7	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		✓		✓		
8	Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés	✓		✓		✓		
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	✓		✓		✓		
	DESPERSONALIZACIÓN							
10	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.			✓		✓		
11	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	✓		✓		✓		
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
13	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.	✓		✓		✓		
14	Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	✓		✓		✓		
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL							
15	Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios	✓		✓		✓		
16	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios	✓		✓		✓		
17	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	✓		✓		✓		
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		✓		✓		

19	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios	✓		✓		✓	
21	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	✓		✓		✓	
22	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	✓		✓		✓	

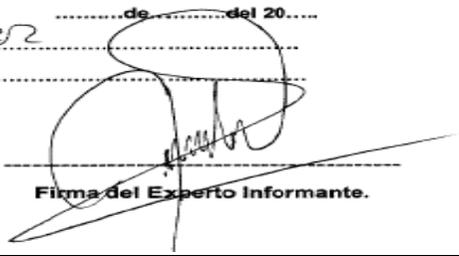
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable de del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Verhiz Orosco, Joaquin DNI: 76735402

Especialidad del evaluador: Psicólogo

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos cuenta con equipos de nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las instalaciones físicas de la Municipalidad de Los Olivos son cómodas, accesibles e identificables.	✓		✓		✓		
3	Considera usted la apariencia del profesional de la Municipalidad de Los Olivos es pulcra.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece la Municipalidad de Los Olivos son suficientemente explícitos.	✓		✓		✓		
FIABILIDAD								
5	Considera usted que cuando el profesional de la Municipalidad de Los Olivos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que cuando los usuarios tienen un problema, el profesional de la Municipalidad de Los Olivos muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que en la Municipalidad de Los Olivos habitualmente presta una buena atención.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos se presta el servicio en el tiempo acordado.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la Municipalidad de Los Olivos se mantiene sin errores en los trámites administrativos de los diferentes servicios.	✓		✓		✓		
SEGURIDAD								
10	Considera usted que en la Municipalidad de Los Olivos le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todo los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que los profesionales de la Municipalidad de Los Olivos ofrece un servicio rápido y ágil a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos siempre está dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos nunca está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
EMPATIA								
14	Considera usted que el comportamiento del personal de la Municipalidad de Los Olivos transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	Se siente usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en la Municipalidad de Los Olivos	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos es siempre amable con los usuarios.	✓		✓		✓		
17	Considera usted que el profesional del Municipalidad de Los Olivos recibe apoyo adecuado del ministerio de salud para desarrollar bien	✓		✓		✓		

18	su trabajo. Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos ofrece atención personalizada a los usuarios.						
	SENSIBILIDAD	SI	No	SI	No	SI	No
19	Considera usted que el personal de la Municipalidad de Los Olivos se preocupa por atender las necesidades específicas de los usuarios.						
20	Se preocupa el profesional de la Municipalidad de Los Olivos por los intereses de los usuarios.						
21	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos tiene horario de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios.						
22	Considera usted que el profesional de la Municipalidad de Los Olivos tiene que explicarle con detalle lo que requiere en un tiempo disponible.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable dedel 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Veitiz Ostria, Joaquin DNI: 76735492

Especialidad del evaluador: Psicólogo

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Firma del Experto Informante.

Base de datos de la variable síndrome de bourneo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	2	5	2	5	5	4	2	4	4	2	5	4	2	4	2	4	3	5	4	2	5
2	3	3	5	2	4	2	5	4	2	5	2	5	2	3	2	4	2	4	3	2	2	2
3	1	5	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	1	3	5
5	3	4	3	3	2	2	4	1	3	5	2	3	1	1	1	3	2	1	2	5	4	2
6	3	2	4	4	2	4	2	5	4	2	3	2	4	2	5	2	5	4	3	3	3	3
7	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	2
8	3	4	3	2	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2
9	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	5	2	2
10	3	3	3	3	2	4	2	5	2	2	4	5	2	5	2	5	2	4	1	3	4	5
11	3	3	5	5	4	3	1	3	4	5	2	1	3	4	5	3	5	2	4	3	3	4
12	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	4	4
13	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	5
14	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2
15	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	5	2	5	2	5	4	3	3	3	4
16	2	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2
17	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4
18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	4
19	2	3	2	4	2	5	2	4	2	4	2	5	2	5	2	5	2	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3
21	2	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5
22	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
23	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	2	2
24	2	4	2	5	2	5	2	5	2	2	5	2	4	2	4	2	2	2	3	4	3	3

25	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	5	4	2	2	4
26	3	2	5	2	5	2	4	2	2	4	5	2	2	4	5	2	4	2	3	2	3	4
27	4	3	1	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
28	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2
29	5	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	1	1	1	1
30	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	5	2
31	4	2	4	2	5	2	5	2	5	2	4	5	5	2	5	4	5	2	3	3	3	3
32	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
33	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5
34	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5
35	3	3	2	2	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5
36	3	2	2	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4
37	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
39	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	5	2	4
40	1	3	2	5	2	3	2	5	2	4	2	5	2	4	2	4	4	4	3	4	3	3
41	2	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4
43	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4
44	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5
45	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
46	3	3	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4
47	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	1	2	3
49	3	4	3	4	4	3	4	1	2	3	1	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2
50	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	4	2	4	4

Base de datos de calidad de atención

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	2	4	4	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3
2	4	4	5	3	4	4	2	3	3	1	3	2	5	1	5	3	2	3	3	5	3	3	4
3	3	5	3	4	5	5	3	5	2	1	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3	3	3	4
4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	5	5	4	4	5
5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	5
6	1	5	3	5	1	3	2	5	1	1	5	1	5	2	5	3	1	3	5	5	5	5	4
7	5	5	5	4	4	3	5	3	3	1	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2
8	3	2	4	2	2	2	1	2	3	2	4	2	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2
9	3	2	3	2	3	4	3	4	1	1	5	1	5	1	4	3	1	5	4	4	4	2	4
10	4	4	2	4	5	4	2	4	3	1	4	2	2	1	5	2	4	4	4	4	2	5	2
11	4	2	5	2	3	1	3	2	4	1	3	3	1	1	2	5	3	5	3	5	5	5	4
12	3	5	5	4	5	3	3	4	2	3	2	3	3	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	2	4	2	4	4	2	4	1	5	5	5	5
14	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	2	3	1	2	4	5	5	5	5
15	4	5	5	5	5	4	5	4	3	1	3	2	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5
16	3	3	4	5	5	4	4	4	3	1	3	2	2	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4
17	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	3	4	2	3	3	2	3	2	4	2	5	5
18	2	4	2	5	5	4	3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5
19	3	3	4	5	4	3	4	3	1	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	5	3	4	4
20	3	5	3	4	5	4	5	4	3	5	2	5	3	5	5	2	4	3	4	4	4	4	3
21	4	4	4	3	5	4	3	3	3	2	2	3	3	3	5	2	4	4	3	5	2	5	5
22	3	5	2	5	4	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	2	5	2	2
24	5	2	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	2	2	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	4	4	3	2	5	2	1	3	3	3	3	3	3

26	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	5	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
28	2	3	2	3	5	4	1	3	3	1	3	1	1	3	2	1	3	2	3	4	3	4
29	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	2
30	2	2	3	2	1	3	1	3	1	3	1	2	4	2	1	2	2	2	3	5	4	4
31	3	5	4	4	5	5	3	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3
32	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	5	4	3
33	4	5	4	3	5	4	5	4	1	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5
34	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	2	4	3	5	3	1	3	5	3	4	5	3
35	3	4	5	3	4	3	2	3	5	2	3	3	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3
36	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	5	3	2	4	5	5	5	4
37	5	5	5	4	5	4	3	4	1	1	2	3	2	4	3	3	2	3	5	5	5	4
38	5	5	5	4	5	4	5	5	2	1	5	2	5	2	4	3	3	4	4	4	3	3
39	4	4	3	3	4	3	2	3	3	1	5	3	3	1	5	1	1	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	5	3	1	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	5
41	3	5	3	5	5	5	2	4	1	1	4	3	4	1	3	4	4	1	5	5	1	4
42	5	5	1	4	5	2	4	5	3	3	4	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4
43	4	5	4	4	4	5	3	2	5	1	4	5	4	1	5	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	5
45	3	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5
46	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	2	2	4	3	4	4	1	4	5	3	4	3
47	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2
48	3	4	4	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	5	3	2	3	4	5	5	3	5
49	5	5	3	5	5	4	2	3	3	1	2	2	2	1	4	4	1	2	5	2	3	1
50	5	2	3	1	2	4	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	4	2	4	4

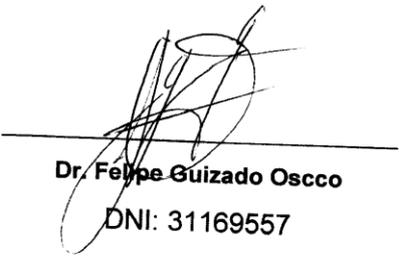


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de Los Olivos 2018**", del (de la) estudiante **Aguirre Salcedo, Emperatriz**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de enero del 2019



Dr. Felipe Guizado Oscco

DNI: 31169557



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... AGUIRRE SALCEDO EMPERATRIZ

D.N.I. : 08481700

Domicilio : Calle los Nogales H2.R1.25.27 los Terrazones de N.

Teléfono : Fijo : Móvil 981094677

E-mail : emperatrizaguirresalcedo@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRÍA Doctorado

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... AGUIRRE SALCEDO EMPERATRIZ

Título de la tesis:

El Síndrome de Burnout de los Trabajadores y la
calidad de atención al usuario en la Municipalidad de
los Olivos 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : Emperatriz

Fecha : 13-03-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

EMPERATRIZ AGUIRRE SALCEDO

INFORME TÍTULADO:

El Síndrome de Burnout de los Trabajadores y la
calidad de atención al usuario en la Municipalidad de
Los Olivos 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Enero 2019

NOTA O MENCIÓN:



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN