



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Síndrome de Burnout y calidad de servicio en una administradora
del fondo de pensiones, Lima - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

López Ancco, Giovanna (ORCID: 0000-0002-9197-6732)

ASESOR:

Mg. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mis padres por ser el ejemplo en
constancia y perseverancia

Agradecimiento:

A VRJC por ser el soporte e impulsor en esta etapa de investigación.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Coeficiente de confiabilidad	16
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable síndrome de Burnout	18
Tabla 3. Distribución de las dimensiones del síndrome de Burnout	19
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio	20
Tabla 5. Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de servicio 21	21
Tabla 6. Correlación de Spearman entre la variable síndrome de Burnout y calidad de servicio	22
Tabla 7. Correlación de Spearman entre la variable síndrome de Burnout y sus dimensiones	23

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual de la variable síndrome de Burnout	18
Figura 2. Niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout	19
Figura 3. Distribución porcentual de la variable calidad de servicio	20
Figura 4. Niveles de las dimensiones de calidad de servicio	21

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, fue de enfoque cuantitativo, tipo básica y diseño no experimental de alcance correlacional, se aplicó una encuesta a 70 administrativos del área de Operaciones y Bussines Support, para medir el grado de relación entre síndrome de Burnout (19 preguntas) y calidad de servicio (30 preguntas), en cuanto a los resultados obtenidos para la hipótesis general se obtuvo una correlación positiva débil de 0.250 con una significancia de 0.037 que permitió rechazar la hipótesis nula, y se concluyó que existe correlación entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, calidad de servicio

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the Burnout syndrome and the quality of service of a pension fund administrator, Lima - 2021, it was quantitative approach, basic type and non-experimental design of correlational scope, it was applied a survey of 70 administrative staff from the Operations and Business Support area, to measure the degree of relationship between Burnout syndrome (19 questions) and quality of service (30 questions), in terms of the results obtained for the general hypothesis, a correlation was obtained Weak positive 0.250 with a significance of 0.037 that will reject the null hypothesis, and it was concluded that there is a correlation between the Burnout syndrome and the quality of service of a pension fund administrator, Lima - 2021.

Keywords: Burnout síndrome, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout en el ámbito laboral se considera como la reacción del colaborador frente a las exigencias y/o presiones laborales, provocando en ocasiones el resquebrajamiento de la salud de sus colaboradores o incluso afectar los resultados de la organización, sin embargo, debemos de señalar que debido a la pandemia por el Covid-19 los hábitos y el modo de trabajo de miles de trabajadores cambió drásticamente, siendo uno de los más impactados el ámbito laboral, repercutiendo en la salud emocional de los colaboradores y por ende el incremento del estrés crónico.

A nivel internacional, Huidobro (2020), en Sage Advice señaló que el síndrome de Burnout se ha incrementado en la pandemia debido a que la forma de trabajo cambió repentinamente de presencial a remoto, conllevando a una mayor carga de trabajo, así como la falta de desconexión, todo ello ha ocasionado el resquebrajamiento de la salud mental de los trabajadores porque ya no disponen de tiempo para su vida personal o familiar. Sepúlveda (2020), en el portal web La Tercera refirió que el 70% de los trabajadores chilenos que laboran bajo la modalidad remoto o teletrabajo padecen de estrés crónico o síndrome de Burnout y éste se debe al aumento excesivo de carga laboral, mayor presión al logro de objetivos e inseguridad laboral, todo ello, impacta negativamente a la salud del trabajador, en consecuencia, afectar los resultados de la compañía.

En relación con calidad de servicio Loidi (2021) en el Infobae destacó que debido a la pandemia los clientes se han vuelto muy exigentes y valorizan a las empresas que brindan un servicio de gran calidad, por tanto, este factor es vital para la supervivencia de las empresas en tiempos de crisis sanitaria. Ávila (2020), expresó que la calidad de servicio no debería de bajar por el contrario debe significar una oportunidad de mejora para la implementación de diferentes canales de atención como teletrabajo, aforo reducido, entre otros permitiendo responder adecuadamente a las necesidades de los clientes.

En el ámbito nacional, Subirana (2019), El Comercio, señaló que, debido a la constante exposición de situaciones extremas de índole laboral, la población peruana está siendo afectada de manera considerable por el síndrome de Burnout, la cual repercute en la salud de las personas ocasionando bajas y abandonos

laborales, similar caso Perú 21 lo expuso Valenzuela (2021) resaltó en su artículo que, debido a la pandemia, el síndrome de Burnout se ha convertido en un principal problema de salud mental, ocasionando que las personas se sientan muy ansiosas y enfermas durante todo el día, impactando en su rendimiento y productividad laboral.

En referencia a calidad de servicio, Lira (2019), el diario Gestión publicó el artículo Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños donde señalaron que el 71% de las personas que tuvieron una mala experiencia de compra no vuelven a regresar, por tanto, se concluyó que la calidad de servicio repercute en la existencia de la organización sobre todo en época de pandemia, por lo que es importante brindar un buen servicio, y atención personalizada.

Finalmente, en el ámbito local, las empresas administradoras del fondo de pensiones, conocidas como AFPs (Prima, Profuturo, Habitat e Integra), no son ajenas al terrible y agobiante síndrome de Burnout que padecen sus colaboradores y éste se ha acrecentado en mayor proporción por la pandemia, porque desencadenó la reducción de personal y ello conllevó a la mayor carga laboral y presión en el logro de objetivos, ocasionando ausentismos por descansos médicos, incumplimiento en plazos para los entregables, despriorización de proyectos, y disminución en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de una administradora del fondo de pensiones, Lima - 2021?, y específicos a)¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y los elementos tangibles de una administradora del fondo de pensiones, Lima - 2021?, b))¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la fiabilidad de una administradora del fondo de pensiones, Lima - 2021?, c)¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta de una administradora del fondo de pensiones, Lima - 2021?, d)¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la seguridad de una administradora del fondo de pensiones, Lima 2021?, y e)¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la empatía de una administradora del fondo de pensiones, Lima - 2021?

Por otro lado, la presente investigación tuvo como justificación práctica porque se expone estrategias que contribuirán en la solución de la problemática del

síndrome de Burnout con la calidad de servicio en una organización, así como servir de apoyo para futuras investigaciones, en cuanto a la justificación teórica se profundizará la conceptualización de las variables con el fin de contrastar las teorías con la problemática expuesta, y por último la justificación metodológica se aplicó el instrumento del cuestionario para la recolección de datos de las variables síndrome de Burnout y calidad de servicio así como también servirá como aporte de análisis para las variables en mención.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, y como específicos: Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y los elementos tangibles; y la fiabilidad; y la capacidad de respuesta; y la seguridad; y la empatía de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021.

Finalmente, hipótesis general: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, y como específicas, Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y los elementos tangibles; y la fiabilidad; y la capacidad de respuesta; y la seguridad; y la empatía de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021.

II. MARCO TEORICO

A nivel nacional, Rojas y Rojas (2019), formularon como objetivo establecer el vínculo entre estrés laboral y calidad de servicio, la investigación es no experimental y transversal, muestra de 65 trabajadores, empleó una encuesta, los resultados mostraron 0.642 de correlación (Rho Spearman) con una significancia 0.003, de igual modo obtuvieron 0.694, 0.532 y 0.619 acerca de las dimensiones del síndrome de burnout, que son, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, concluyó que existe vínculo entre las variables repercutiendo desfavorablemente en los objetivos de la organización y se sugirió implementar un plan de dosificación de horas de trabajo, así como una correcta administración del capital humano.

Dionicio (2019), sostuvo como objetivo determinar la asociación del agotamiento emocional y baja realización personal, fue descriptivo, transversal, se aplicó dos cuestionarios a 164 colaboradores que conformaron la muestra de estudio, y tuvo como resultados que existe relación significativa entre las variables, y que sólo el 20% de la población padece de un agotamiento y su incidencia se refleja en las personas que tienen más años de permanencia en la organización, y recomendó que el estudio se extienda a una población mayor así como identificar los factores de riesgo que afecten el agotamiento emocional. Quevedo (2018), planteó como objetivo determinar la relación entre la realización personal y creatividad, fue no experimental y correlativo, sus resultados fueron que hay una relación inversa entre las variables y se recomendó que se debe realizar talleres que fomenten la creatividad.

Neyra (2017), en su investigación formuló como objetivo establecer la relación entre capacidad de respuesta y fidelización, fue básico, correlacional y no experimental, su muestra fue de 148 clientes, se aplicó una encuesta, sus resultados fueron que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, y se concluyó que se debe mejorar aspectos como la rapidez de atención e incrementar el número de colaboradores.

Merma y Quispe (2019), tuvieron como objetivo fundamentar la relación entre síndrome de Burnout y clima laboral, fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, fue censal por tener 26 colaboradores, se utilizó la encuesta, se obtuvo como resultado que existe correlación significativa entre sus variables y se concluyó que entre sus variables existe una relación negativa fuerte, quiere decir una relación inversa, por lo que sus colaboradores se encuentran agotados por la carga de trabajo, sin embargo muestran cinismo y carecen de seguridad para realizar sus actividades.

Ordoñez (2016), tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación y el síndrome de Burnout, fue descriptiva, no experimental y correlacional, su muestra fue de 169 personas, se usó el cuestionario, sus resultados fueron que existe relación significativa entre sus variables, por lo que la mayoría de sus administrativos se situaron en el nivel medio del síndrome de Burnout, y se concluyó que existe relación significativa entre agotamiento emocional y motivación así como despersonalización y motivación, y se recomendó realizar talleres de motivación y dosificar las actividades para mitigar el síndrome de Burnout.

Sarmiento (2019), en su investigación tuvo como objetivo señalar la relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral, fue transversal, se aplicó la encuesta, su muestra fue de 110 trabajadores y sus resultados fueron que existe una relación significativa entre las variables, el 30% indicó que se encuentra insatisfecho y de acuerdo al análisis realizado se halló que la mayoría del personal se padece del síndrome de Burnout, concluyéndose que más del 50% padece del Burnout y la tercera parte de la población e estudio manifestaron insatisfacción y se recomendó mejorar las condiciones laborales para así mitigar la incidencia de este síndrome.

Bonilla (2019), sostuvo determinar la relación entre calidad de servicio y estrés laboral, fue básico, no experimental, su población fue de 75 administrativos y operarios, se aplicó la encuesta a toda la muestra censal, sus resultados fueron que existe relación inversa de $-0,604$, siendo en mayor escala en algunas dimensiones, y se concluyó que existe relación entre sus variables y se recomendó realizar mejoras en la calidad de servicio así como realizar actividades que reduzcan los niveles de estrés.

Por otro lado, Medina (2018), planteó disponer la relación entre estrés laboral y calidad de servicio, fue descriptivo y correlacional, población de 40 administrativos, aplicó la encuesta, los resultados mostraron 0.208 (Rho Spearman) y con una significancia 0.197, asimismo obtuvieron 0.174, 0.392 y 0.177 en consideración a las dimensiones de la variable calidad de servicio: Capacidad de respuesta, Fiabilidad y Empatía, concluyó que no existe relación entre las variables sin embargo se recomendó potenciar la calidad de servicio a través del feedback por parte de su jefe inmediato con una frecuencia semanal, así como charlas de habilidades blandas para reforzar en aquellos colaboradores que presentan niveles de falta de interacción con sus jefes inmediatos sin dejar de lado las normativas de la empresa.

Por consiguiente, Muguruza (2018), tuvo como objetivo evidenciar la influencia de síndrome de Burnout y calidad de servicio, su investigación fue descriptivo-correlacional, su muestra poblacional fue de 20 trabajadores, se utilizó la encuesta, los resultados concluyeron que existe relación entre sus variables con un 57.9% grado de correlación de Pearson en consideración a sus dimensiones los resultados fueron de 0.044, 0.028 y 0.155 para los factores ambientales, organizacionales y personales, se recomendó llevar a cabo actividades de capacitación para facilitar el cambio de la tecnología para afrontar la globalización y realizar actividades de relajación dentro del horario de trabajo con la finalidad de mitigar el estrés acumulado.

Burgos y Morocho (2020), tuvieron como objetivo establecer la relación entre satisfacción del cliente y calidad de servicio, es correlacional no experimental de corte transversal, su instrumento fue la encuesta y se aplicó a 69 clientes, sus resultados alcanzados a través del Rho de Spearman fue de 0.821 señalando que existe una relación directa, asimismo se encontró el valor de 0.000 ($p < 0.05$) que indica que la relación es altamente significativa por lo que se recomendó elaborar planes de contingencia en sucesos de emergencia y así evitar evidenciar la falta de eficacia para la ejecución del servicio, asimismo es necesario que se elabore capacitaciones al personal sobre la calidad de servicio.

Pérez y Villalobos (2016), sostuvieron como objetivo delimitar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes, fue correlacional descriptivo no experimental de corte transversal, su instrumento utilizado fue la encuesta y fue

aplicada a 132 clientes, teniendo como resultados que los clientes no están de acuerdo con el equipamiento e infraestructura del fast food así como del cumplimiento de palabra en organización de eventos, otro resultado es que los clientes perciben que los problemas que se suscitan en el fast food no tienen el debido tratamiento, se concluyó que en local no existe buena atención ni calidad de servicio y que la calidad de servicio influye de manera directa en la satisfacción del cliente.

Loli et al. (2013), tuvieron como objetivo analizar la relación entre satisfacción y calidad de servicio, fue exploratoria, su muestra fue de 174 usuarios mayores de 18 años y tuvo como resultado que la mayoría de los encuestados percibió de manera positiva la calidad de servicio y de similar forma mostraron satisfacción en la calidad de servicio, tuvo una correlación significativa y positiva entre sus variables, por tanto se concluyó que existe relación entre la calidad de servicio percibido y el grado de satisfacción.

Seminario et al. (2020), tuvieron como objetivo establecer la calidad de servicio en los usuarios del metro de Lima, fue cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental, su población fue de 401 usuarios, el instrumento utilizado fue la encuesta, sus resultados fueron aceptables con un 46.13% mientras que un porcentaje reducido manifestó que percibe la calidad de servicio como regular y se concluyó que el metro de Lima brinda un buen servicio a pesar de estar en tiempos de pandemia cumpliendo sobre todo los protocolos de bioseguridad.

García (2019), sostuvo como objetivo precisar la relación entre calidad de servicio y satisfacción, fue no experimental, correlacional, se utilizó el instrumento de encuesta y se aplicó a 304 clientes, cuyos resultados indicaron que existe una relación directa y significativa, se concluyó que a mayor calidad de servicio que se brinda habrá una mayor satisfacción de los clientes y se recomendó realizar capacitaciones enfocadas a mejorar la atención del cliente y calidad de servicio.

A nivel Internacional, Loaiza y Larrea (2020), tuvieron como objetivo establecer cómo el síndrome de burnout incurre en el desempeño laboral, fue mixta, constó de una población de 21 colaboradores administrativos, se utilizó la encuesta que tuvo como resultado que el estrés laboral incide en un alto porcentaje por lo que se recomendó efectuar talleres de psicoeducativos que tengan una óptica

preventiva con la finalidad de minimizar la problemática que atraviesa la organización. Ruiz (2019), sostuvo como objetivo determinar la relación entre la empatía y Burnout, fue correlacional, se utilizó la encuesta y se aplicó en 301 personas, sus resultados fueron que existe una correlación significativa y negativa entre las variables, asimismo se evidenció que existe un alto nivel de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización lo que evidencia un alto nivel de Burnout, y se recomendó realizar talleres enfocados a mitigar las causas que originan el Burnout.

Bedoya (2017), formuló como objetivo establecer la prevalencia del síndrome de burnout y la salud mental, fue descriptivo, se empleó una encuesta a 57 colaboradores, teniendo un valor alpha de Cronbach de 0.90 y como resultado se evidenció que más del 50% de trabajadores ha experimentado situaciones críticas y que hay mayor prevalencia en el personal femenino, y se concluyó que existe riesgo psicolaborales existentes sobresaliendo como un factor muy estresante los cambios de turnos. Álvarez et al. (2017), tuvieron como objetivo explicar la relación entre síndrome de burnout y estrés laboral, fue descriptiva, su muestra estuvo conformado por 130 choferes, su instrumento fue la encuesta y se procesó a través de la estadística descriptiva, tuvo como resultados que existe un porcentaje significativo se encuentra desilusionado de su trabajo, similar caso se dio en el desgaste psíquico que padecen las personas mayores de 50 años, y se recomendó realizar talleres de motivación para disminuir el grado de estrés laboral.

López (2018), tuvo por objetivo identificar la relación calidad de servicio y satisfacción, su investigación fue descriptivo y correlacional, se utilizó la encuesta y se realizó a 365 clientes, se concluyó que el servicio que se brinda al cliente es crucial porque de ello dependerá el éxito de la organización, asimismo se identificó que el servicio brindado no es personalizado, se recomendó realizar capacitaciones a todos sus colaboradores con prioridad a temas relaciones a calidad de servicio al cliente, otra recomendación importante es que la empresa brinde incentivos económicos y motive al personal.

Ramírez y Lee (2011) en su artículo científico tuvieron como objetivo identificar la relación del síndrome de Burnout y satisfacción organizacional, fue no experimental, descriptivo y correlacional, se aplicó la encuesta a una muestra de 233 colaboradores del sexo femenino y masculino, sus resultados fueron que existe

diferencias significativas que mostraron que el personal masculino presentó un mayor porcentaje en la dimensión de despersonalización, a diferencia que las mujeres muestran un mayor compromiso intrínseco sin embargo presentan mayor agotamiento emocional que se traduce en fatiga .

Palacios y Félix (2016), consideraron como objetivo establecer el grado de satisfacción con la calidad del servicio, fue observacional, descriptivo y transversal, su instrumento fue la encuesta y se aplicó a 2000 personas por mes, sus resultados obtenidos destacaron que existe un grado alto de satisfacción en la entidad financiera y se concluyó que existe un grado positivo de satisfacción de los clientes hacia la calidad de servicio que brindan las diferentes áreas de la financiera. Mejías et al. (2018) tuvieron como objetivo diagnosticar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, fue descriptivo evaluativo, no experimental, su muestra fue de 194 clientes, se usó la encuesta cuyos datos se procesaron por el SPSS, sus resultados fueron que existe correlación significativa entre sus variables y se concluyó que la calidad de servicio impacta en la satisfacción de los clientes, por tanto, permitirá a la empresa focalizar su plan de acción en mejoras de la calidad en los servicios que presta la organización

Aguilar (2017), resaltó como objetivo determinar el móvil que origina el síndrome de Burnout, fue transversal y cuantitativa, se utilizó la encuesta y se aplicó a 8 administrativos de la organización, sus resultados fueron que el 80% del personal tiene buen rendimiento y no padece del síndrome de Burnout, otro resultado fue que el 80% controló sus emociones hacia sus compañeros de trabajo, y se concluyó que sólo un menor porcentaje padece del síndrome de Burnout y sólo el 10% recibieron atención médica.

Asitimbay (2015), formuló como objetivo identificar la presencia del síndrome de Burnout y calidad de vida, su finalidad fue dar a conocer sus consecuencias, fue descriptiva, se aplicó la encuesta a 47 colaboradores de 27 a 70 años, sus resultados fueron que el 54% presentan un nivel alto de cansancio y el 59% muestra un nivel alto del síndrome de Burnout siendo de mayor incidencia en las edades de 35 a 59 años y se concluyó que todos los colaboradores adquirieron el síndrome de Burnout en el nivel medio y alto, otra conclusión fue que no sólo las personas que tienen años de servicio padecen de este síndrome sino también el personal nuevo.

Monroy y Urcádiz (2019), sostuvieron como objetivo determinar la percepción de la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción, fue transversal, transversal y correlacional, su población estuvo conformado por comensales de 54 restaurantes, se utilizó el instrumento de la encuesta, sus resultados mostraron que la calidad de servicio y satisfacción del cliente no evidenciaron diferencias significativas, a diferencia de los componentes atmósfera y comida, lo evidenciado desvela que es necesario que se ejecute un análisis valioso del servicio que brindan los empresarios.

Pradas et al. (2018), tuvieron como objetivo analizar la relación del síndrome de Burnout y calidad de servicio, fue cuantitativo, descriptivo, se usó la encuesta y se aplicó a 1600 profesionales cuyos resultados fueron que se logró identificar los valores moderados y altos para las dimensiones del Burnout y se concluyó que un porcentaje significativo padece niveles moderados de agotamiento y se recomendó realizar talleres y/o terapias enfocadas a mitigar el agotamiento producido por la alta carga laboral. Salgado y Leria (2019), sostuvieron como objetivo examinar la relación entre SB, satisfacción laboral y calidad de vida, fue comparativa transversal, se empleó la encuesta y fue aplicada a 169 colaboradores cuyos resultados fueron que existe correlación significativa entre sus variables y más del 80% padece del síndrome de Burnout en niveles moderados, se concluyó que dentro del ambiente de trabajo existe una negativa autopercepción, y se recomendó que

Bollet et al. (2020), establecieron como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción, fue básica, correlacional, se empleó el cuestionario y se aplicó a 50 clientes y se tuvo como resultados que el 68% de las personas consideran que la empresa brinda una buena y media calidad del servicio, así como el 58% se encuentra satisfecho por el servicio brindado, y concluyó que existe relación positiva entre sus variables.

En relación con los fundamentos teóricos de la variable del síndrome de Burnout, Olivares (2016), consideró que es una problemática social que impacta negativamente en la salud de las personas, así como el deterioro en la calidad de vida (p.59). Según el modelo de Maslach consta de tres dimensiones, siendo el primero, agotamiento emocional, éste se genera como consecuencia del aumento significativo de carga laboral traduciéndose en cansancio y agotamiento en la persona, en referencia a la despersonalización, se refiere cuando la persona fomenta el desarrollo de conductas y sentimientos negativos hacia otras personas, y tiene como características conductas de rechazo, pérdida de la empatía e insensibilidad, y por último, baja realización personal, hace referencia al obstáculo que presenta la persona para alcanzar sus logros ocasionando la irritabilidad, desinterés por la competencia laboral y disminución de su autoestima.

Por otro lado, Maslach y Leiter (2017), lo definieron como una sensación de decepción, agotamiento y pérdida de interés que se deriva por la sobrecarga de exigencias del trabajador. Schaufeli y Salanova (2014) sostuvieron que es síndrome psicológico que está compuesto por agotamiento, distanciamiento mental y falta de eficacia (p.296). Alves (2016), plantearon que surge como respuesta al estrés laboral crónico que atraviesa una persona a nivel profesional y tiene mayor incidencia en los profesionales de la salud y en las personas que laboran en contacto directo con otras personas (p.21). y para Rivera et al. (2019), expresó que es un padecimiento que se origina en respuesta al síndrome de Burnout o estrés laboral crónico donde los sentimientos y actitudes negativas repercuten en el desenvolvimiento del trabajador en el ámbito laboral.

Louffat et al. (2018) lo definió como aquella crisis que atraviesa un colaborador a causa de su trabajo, donde su estado emocional se encuentra deteriorado y ello repercute en su capacidad para realizar sus labores (p.375). Azcuenaga (2014) señaló que el síndrome de Burnout es una consecuencia negativa que impacta a una organización de manera progresiva y repercute en la productividad del personal, así como en la disminución de la calidad de servicio traduciéndose en pérdidas económicas (p.174).

Para Louffat et al. (2018) sostuvieron que el síndrome de Burnout está compuesto por tres dimensiones: a) Agotamiento emocional, que se caracteriza por la irritabilidad, pesimismo y la fatiga físico-mental, b) Despersonalización: actitud

negativa, desconfianza, e indiferencia y c) Falta de eficacia profesional, el profesional carece de eficacia y eficiencia (p.376).

Con relación a la variable calidad de servicio, según las teorías revisadas, Sarmiento (2015), sostuvo que su impacto repercute directamente en la rentabilidad de la organización y sobre todo traduce en satisfacción del cliente y por ende lograr la fidelización. Según el método SERVQUAL consta de cinco dimensiones y consiste en valorar la calidad que se percibe en el servicio de manera objetiva, sus dimensiones son: elementos tangibles (infraestructura, ambiente físico y material administrativo), fiabilidad (remuneraciones, horarios, inducción y cumplimiento de contrato), capacidad de respuesta (disposición, comunicación y resolución de conflictos), seguridad (capacitación, materiales de protección y estrategias de seguridad) y empatía (necesidades personales, laborales, respeto y reconocimiento). Este modelo se utiliza con la finalidad de mejorar la calidad que ofrece la organización y para ello se utiliza un cuestionario que evalúa las cinco dimensiones

Parasuraman et al. (2016), señalaron que es el nivel de apreciación del cliente por el servicio brindado, Kotler y Keller (2012), refirieron que la calidad de servicio en una organización es un elemento que determina las ventas y éste debe ser competitivo (p.417), Vargas y Aldana (2018), sostuvieron que la calidad de servicio es una pieza fundamental para para que las empresas aseguren su continuidad (p.100). Giese y Cote (2019), plantearon que es la atención que se presta al cliente y que éstos desean gozar de un buen servicio que cubra sus necesidades y se traduce en la primera impresión que percibe el cliente. García (2018), consideraron que es la consecuencia de la interacción de los diferentes elementos que intervienen en la calidad del servicio y se resume en la percepción del cliente.

Camisón et. al (2006), definieron que es una forma de valoración del servicio que es percibido por los clientes internos y externos, y en la actualidad juega un papel fundamental para el éxito de la organización, es por ello que se traduce en todo un reto para las empresas, asimismo señalaron que tiene tres enfoques, técnico, humano y estratégico, que priman en la búsqueda de la eficiencia. Para Tarí (2016), es un proceso continuo enfocado a cubrir las necesidades del consumidor ya sea por un producto o servicio (p.24).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto al tipo es básica, porque busca difundir el conocimiento y es el cimiento de futuras investigaciones prácticas (p.80). Es de enfoque cuantitativo, Hernández et. al (2018), señaló que el indagador utilizará su diseño para examinar la evidencia de las hipótesis formuladas

Diseño de investigación

El diseño es no experimental, Hernández et al. (2018), enfatizó que las variables no son manipuladas y sólo se examina los fenómenos para luego ser analizados. El alcance es correlacional porque su objetivo es descubrir el grado de relación entre sus variables (p.52).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Síndrome de Burnout

Definición conceptual, de acuerdo con Olivares (2016), es una problemática social que impacta negativamente en la salud de las personas, así como el deterioro en la calidad de vida.

Definición operacional, comprendió tres dimensiones: agotamiento emocional (3 indicadores: pérdida de recursos emocionales, agotamiento de energía y sobreesfuerzo); despersonalización (3 indicadores: sentimientos negativos, insensibilidad y frustraciones) y la falta de realización personal (3 indicadores: bajo logro, fracaso personal y carencia de expectativas laborales). Esta variable se evaluó utilizando la técnica de la encuesta y se ejecutó a través del cuestionario con una escala ordinal de Likert.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual, según Sarmiento (2015), sostuvo que su impacto repercute directamente en la rentabilidad de la organización y sobre todo traduce en satisfacción del cliente y por ende lograr la fidelización.

Definición operacional, constó de cinco dimensiones: elementos tangibles (4 indicadores: equipos, infraestructura, ambientes físicos y material administrativo);

fiabilidad (2 indicadores: horarios convenientes y cumplimiento de contratos); capacidad de respuesta (3 indicadores: comunicación, disposición y resolución de conflictos); seguridad (2 indicadores: capacitaciones y materiales de protección) y empatía (4 indicadores: necesidades personales, necesidades laborales, reconocimiento y respeto). Esta variable se evaluó empleando la técnica de la encuesta y se ejecutó a través del cuestionario con una escala ordinal de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población, estuvo conformada por los 85 administrativos que laboran en la administradora del fondo de pensiones que corresponden al área de Operaciones y Business Support. Desde el punto de vista de Ríos (2017), la población está compuesta por el total de personas de un determinado grupo que será investigado, y que éstas se discriminan por sus similitudes (p.96).

Muestra, según Hernández et al. (2018), es el subconjunto de una población del cual se recopilarán datos y ésta se delimita con precisión (p.172), para ello se utilizó la fórmula que calcula la muestra con un 95% de confianza y 5% de margen de error, y de acuerdo con el cálculo realizado se encuestó a 70 colaboradores de una administradora del fondo de pensiones.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

$$n = \frac{(1.95)^2 \cdot (0.5)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(85-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)} = 70$$

Muestreo, fue no probabilístico, según Hernández et al. (2018), la elección no recae en la probabilidad sino depende de la decisión del investigador (p.176)., por tal sentido, la selección fue por conveniencia y se eligió a los administrativos con predisposición de tiempo y cercanía al investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica, se utilizó la encuesta y fue aplicada a los administrativos de la administradora del fondo de pensiones, Antuna (2015), sostuvo que la técnica principal para la recolección de datos es la encuesta (p.52).

Instrumento, para la presente investigación se utilizó el cuestionario que estuvo compuesto por 49 preguntas relacionadas a las variables de estudio, ambas con la escala de Likert (1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre y 5=siempre). Ríos (2017), refirió que el cuestionario está conformado por preguntas de tipo cerradas, abiertas o mixtas cuya finalidad es obtener datos (p.104)., por tanto, el instrumento será de mucha utilidad porque ayudarán a recopilar información de la realidad laboral de la empresa administradora del fondo de pensiones.

En tal sentido, se elaboró las fichas técnicas para las encuestas realizadas, que se detalla a continuación:

Ficha técnica: Variable 1 - Síndrome de Burnout

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir el síndrome de Burnout

Autor: Giovanna Lopez Ancco

Lugar: Administradora del fondo de pensiones

Fecha de aplicación: del 12 al 16 de julio, 2021

Objetivo: Precisar el grado del síndrome de Burnout

Duración: 20 minutos

Muestra: 70 administrativos del área de Operaciones y Business Support

Total ítems:19

Nivel de escala: Escala de Likert

Ficha técnica: Variable 2 – Calidad de servicio

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la calidad de servicio

Autor: Giovanna Lopez Ancco

Lugar: Administradora del fondo de pensiones

Fecha de aplicación: del 12 al 16 de julio, 2021

Objetivo: Precisar el grado de calidad de servicio

Duración: 20 minutos

Muestra: 70 administrativos del área de Operaciones y Business support

Total ítems:30

Nivel de escala: Escala de Likert

La validez, se realizó la validez de contenido, por medio del juicio de expertos, Carrasco (2018), es la valoración del instrumento con respecto a veracidad y coherencia de las variables en estudio (p.337).

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del Alfa de Cronbach tanto para la primera y segunda variable. Hernández et al. (2018), es el resultado similar y coherente que se obtiene toda vez que el instrumento sea aplicado.

Tabla 1

Coeficiente de fiabilidad

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos
Síndrome de Burnout	,825	19
Calidad de servicio	,814	30

3.5. Procedimientos

El presente estudio obtuvo la resolución N°2259-2021-7000466925 en aprobación del proyecto de investigación, y entre los aspectos relevantes, se solicitó la autorización de la gerencia general de la administradora del fondo de pensiones para la aplicación del instrumento, asimismo se procedió con la validación de contenido a través del juicio de 3 expertos, cuyo resultado fue hay suficiencia para su aplicación, adicionalmente se realizó la prueba piloto para hallar el grado de confiabilidad de las variables en estudio, luego se aplicó la encuesta a 70 administrativos y finalmente se procesaron los datos en el SPSS para la obtención de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

El método utilizado para la contrastación de la hipótesis fue el análisis no paramétrico (Rho de Spearman), por tener un nivel de medición ordinal (escala tipo Likert), y la herramienta utilizada para el procesamiento de datos fue el SPSS y según Valderrama (2015), sostuvo que una vez que los datos se hayan obtenidos

a través del software se deberá a proceder con el análisis y revisión de cada pregunta, eliminando a las que no fueron contestadas para así proceder con rechazar o aceptar la hipótesis (p.229).

3.7. Aspectos éticos

Se aplicó 3 principios, el de autonomía porque se utilizó el consentimiento informado a toda la muestra de estudio, otro principio fue el de beneficencia porque se pretende determinar el grado de relación entre síndrome de Burnout y calidad de servicio, cuyos resultados serán utilizados para la implementación de estrategias que mejoren la calidad del servicio para beneficio de la organización y de los colaboradores, otro principio fue el de no maleficencia porque se mantendrá el anonimato de los encuestados.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

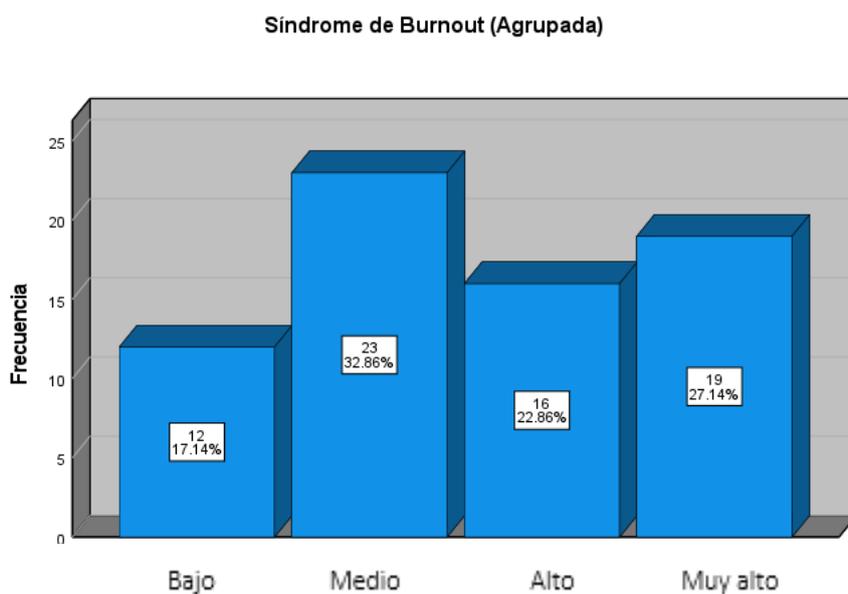
Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable síndrome de Burnout

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	17.1	17.1	17.1
Medio	23	32.9	32.9	50.0
Alto	16	22.9	22.9	72.9
Muy alto	19	27.1	27.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Figura 1

Distribución porcentual de la variable síndrome de Burnout



De la tabla 2 y figura 1, se observó que las frecuencias y los porcentajes de la variable síndrome de Burnout presentó un nivel medio con un 32.86%, esto quiere decir que más de la tercera parte de los empleados de la organización padecen del síndrome de Burnout, mientras que un 17.14% manifestó que lo padece en un nivel bajo.

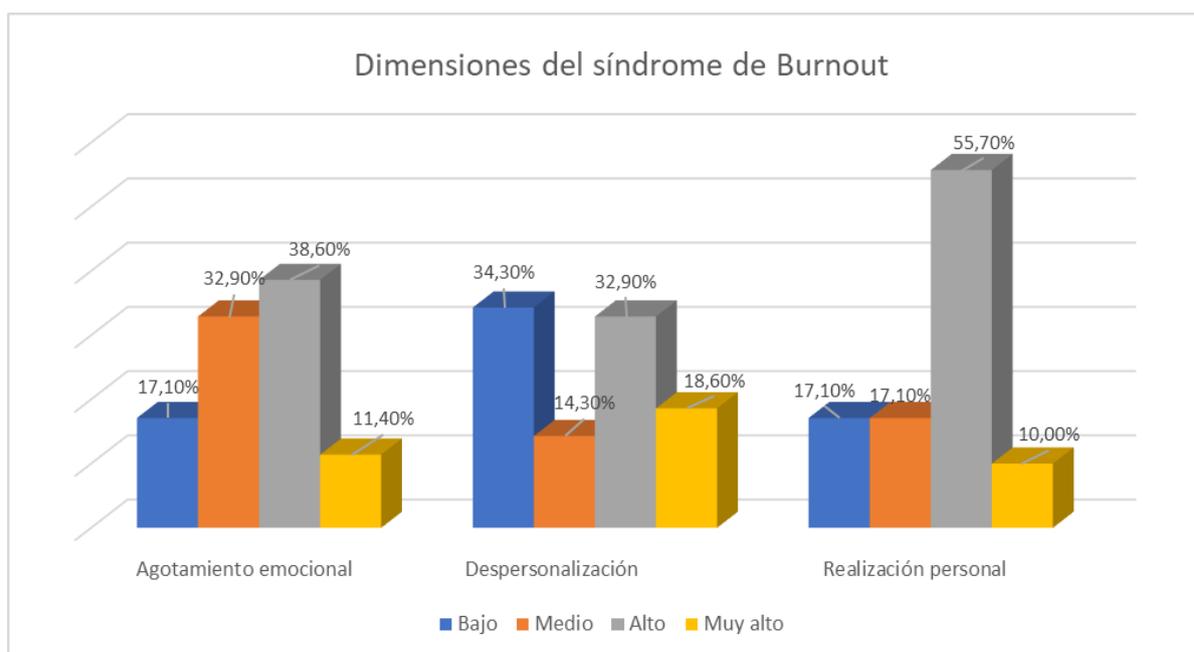
Tabla 3

Distribución de las dimensiones del síndrome de Burnout

Nivel	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	12	17.10%	24	34.30%	12	17.10%
Medio	23	32.90%	10	14.30%	12	17.10%
Alto	27	38.60%	23	32.90%	39	55.70%
Muy alto	8	11.40%	13	18.60%	7	10.00%
Total	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%

Figura 2

Niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout



De la tabla 3 y figura 2, con respecto al síndrome de Burnout y sus dimensiones, se evidenció que la dimensión agotamiento emocional tuvo un 38.60% ubicándolo en un nivel alto, para la dimensión despersonalización arrojó un 34.30% de nivel bajo y para la dimensión realización personal presentó un 55.70% de nivel alto.

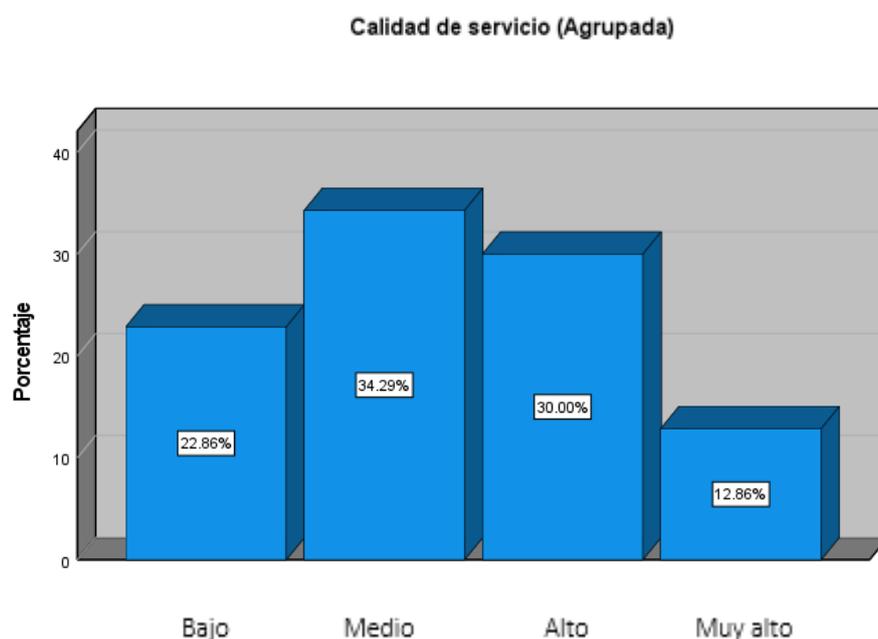
Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	22.9	22.9	22.9
Medio	24	34.3	34.3	57.1
Alto	21	30.0	30.0	87.1
Muy alto	9	12.9	12.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Figura 3

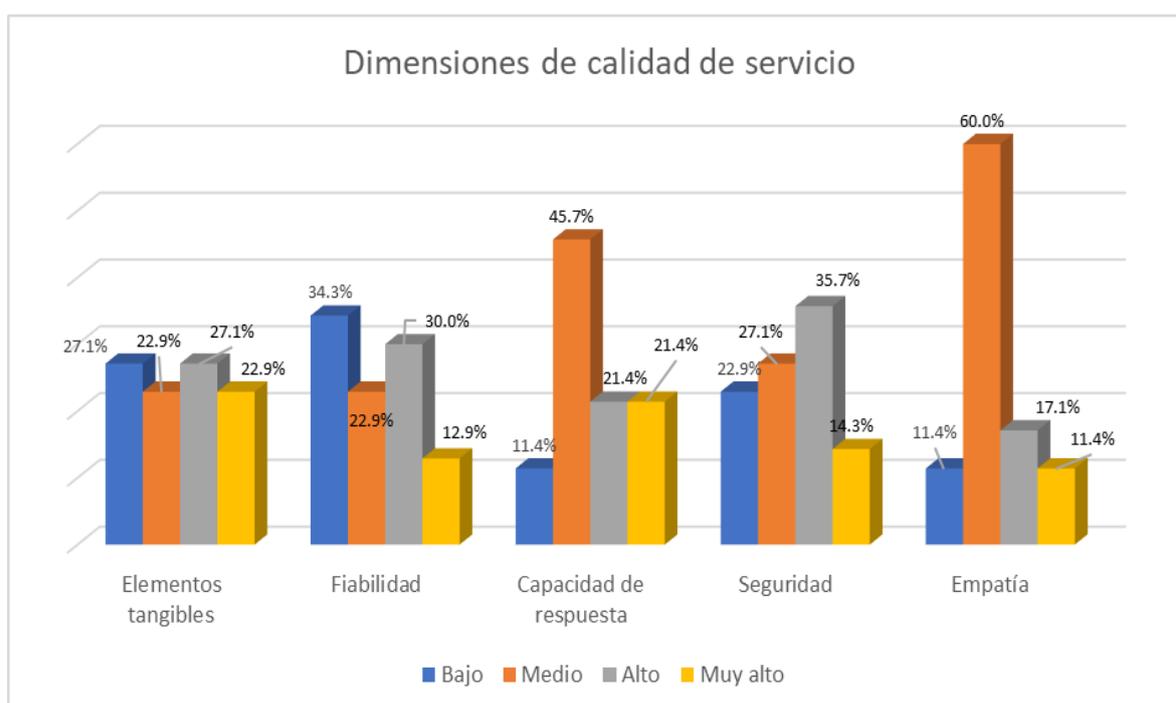
Distribución porcentual de la variable calidad de servicio



De la tabla 4 y figura 3, se observó que las frecuencias y los porcentajes de la calidad de servicio presentó un nivel medio con un 34.29%, esto quiere decir que más de la tercera parte de los empleados de la organización perciben que la calidad de servicio que brinda la organización es de nivel medio, mientras que un 12.86% manifestó lo percibe en un nivel alto.

Tabla 5*Distribución de frecuencias de las dimensiones de calidad de servicio*

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	19	27.10%	24	34.30%	8	11.40%	16	22.90%	8	11.40%
Medio	16	22.90%	16	22.90%	32	45.70%	19	27.10%	42	60%
Alto	19	27.10%	21	30%	15	21.40%	25	35.70%	12	17.10%
Muy alto	16	22.90%	9	12.90%	15	21.40%	10	14.30%	8	11.40%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Figura 4*Niveles de las dimensiones de calidad de servicio*

De la tabla 5 y figura 4, respecto a la calidad de servicio y sus dimensiones se observó que la dimensión elementos tangibles presenta un 27.1% que lo consideran en un nivel bajo, al igual que para la dimensión fiabilidad que presentó un 34.3%, para capacidad de respuesta tuvo un 45.7% lo evaluaron con un nivel medio, en cuanto a seguridad tuvo un 35.7% ubicándolo en un nivel alto y para la dimensión empatía consideraron un 60% posicionándolo en un nivel medio.

Resultados Inferenciales

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021

H1: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021

Regla de decisión: Sig < 0.05 en este caso se rechaza el Ho. Sig > 0.05 en este caso se acepta el Ho, entonces se acepta la H1

Tabla 6

Correlación de Spearman entre la variable síndrome de Burnout y calidad de servicio

			Síndrome de Burnout	Fiabilidad
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1.000	0.250
		Sig. (bilateral)	.	0.037
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.250	1.000
		Sig. (bilateral)	0.037	.
		N	70	70

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables de síndrome de Burnout y calidad de servicio fue de correlación positiva débil 0.250 y el nivel de significancia fue inferior a 0.05 por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, y se concluyó que, si existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021

Prueba de hipótesis específicas

H0: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y los elementos tangibles de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021

H1: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y los elementos tangibles de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021

Regla de decisión: Sig < 0.05 en este caso se rechaza el Ho. Sig > 0.05 en este caso se acepta el Ho, entonces se acepta la H1

Tabla 7

Correlación de Spearman entre la variable síndrome de Burnout y sus dimensiones

		Elemento tangible	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	0.129	0.175	0.327	0.104	0.383
	Sig. (bilateral)	0.286	0.148	0.006	0.390	0.001
	N	70	70	70	70	70
	Coeficiente de correlación	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
	Sig. (bilateral)
	N	70	70	70	70	70

El Rho de Spearman entre síndrome de Burnout y la dimensión elemento tangible fue de correlación positiva muy débil (0.129) y el nivel de significancia fue superior a 0.05 por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula, y se concluyó que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y los elementos tangibles de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021.

El Rho de Spearman entre síndrome de Burnout y la dimensión fiabilidad fue de correlación positiva muy débil (0.175) y el nivel de significancia fue superior a 0.05 por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula, y se concluyó que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y fiabilidad de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021.

El Rho de Spearman entre el síndrome de Burnout y la dimensión capacidad de respuesta fue de correlación positiva media (0.327) y el nivel de significancia fue inferior a 0.05 por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, y se concluyó que, si existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y capacidad de respuesta administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021.

El Rho de Spearman entre síndrome de Burnout y la dimensión seguridad fue de correlación positiva muy débil (0.104) y el nivel de significancia fue superior a 0.05 por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula, y se concluyó que no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y seguridad en una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021.

El Rho de Spearman para síndrome de Burnout y la dimensión empatía fue de correlación positiva media (0.383) y el nivel de significancia fue inferior a 0.05 por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, y se concluyó que, si existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la empatía de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout (SB) y calidad de servicio (CS) de una administradora del fondo de pensiones, Lima -2021 y se obtuvo como resultado que hay una relación positiva pero débil de 0.250 entre el SB y CS, el grado de significancia fue de 0.037 por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyéndose que, si existe relación significativa entre sus variables y en concordancia con la literatura de Olivares (2016), señaló que el SB es una problemática social de índole laboral que impacta negativamente en la salud de las personas y en su rendimiento laboral, es por ello que se recomendó focalizar planes de acción en mejoras del ambiente de trabajo. En cuanto a CS, Sarmiento (2015), sostuvo que su impacto repercute en la rentabilidad de la organización y que el objetivo de toda empresa es lograr clientes satisfechos y así lograr la fidelización para así lograr competir en el mercado.

Caso similar sucedió con Salgado y Leria (2019) quienes estuvieron enfocados a establecer la relación entre el SB, satisfacción laboral (SL) y calidad de vida (CDV), sus resultados fueron que existe correlación significativa alta, porque un alto porcentaje de la población de estudio padece del SB, evidenciando un alto agotamiento profesional en los administrativos que los está conllevando a padecer el SB y ello repercute en la SL y CDV, y en concordancia con la teoría de Maslach y Leiter (2017), sostuvieron que el SB es consecuencia de una alta sobre carga laboral provocando el deterioro de la salud así como la pérdida de interés por su trabajo.

Ordoñez (2016), investigó la relación de las variables de síndrome de Burnout y motivación cuyos resultados fueron que, si tienen relación significativa de nivel medio con tendencia a nivel bajo, que refiere que el Burnout no impacta de manera cuantiosa en la motivación porque los colaboradores se encuentran motivados intrínsecamente, sin embargo, por presentar niveles de correlación se recomendó realizar planes de acción enfocadas a mitigar sus causas y mejorar el ambiente de trabajo.

Como primer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el SB y los elementos tangibles (ET) de una administradora del fondo de pensiones, Lima -2021, se obtuvo como resultado una correlación muy débil de 0.129 y un nivel de significancia de 0.286 aceptándose la hipótesis nula, y se concluyó que no existe relación entre el SB y los ET, es decir las variables no son dependientes, por el contrario Bonilla (2019), en su investigación obtuvo como resultado que existe relación inversa entre el estrés laboral y CS, y que la dimensión de elementos tangibles se encuentra en un nivel medio de aceptación, la cual contribuye en la percepción positiva del cliente con respecto a la CS que brinda la empresa, y de acuerdo al fundamento del método SERVQUAL sostiene que la CS se valora mediante la percepción, y los elementos tangibles como la infraestructura forman parte de esta valoración.

Asimismo, Palacios y Félix (2016), sus resultados obtenidos fueron que existe relación positiva entre satisfacción y calidad de servicio de los clientes, es decir que la CS mientras sea abordado en todas sus dimensiones será beneficioso para la empresa porque se logra satisfacer las necesidades del cliente y de acuerdo con la teoría de Kotler y Keller (2012), sostuvieron que la calidad de servicio determina el nivel de competitividad de la organización, es por ello la financiera se ubica en un nivel sobresaliente con relación a la competencia, y de acuerdo a lo investigado la empresa ha sabido potenciar la atención que se brinda a sus clientes en todas las áreas de la organización. Pradas et al. (2018), sostuvieron en su estudio que existe correlación entre SB y CS, sin embargo, debemos de tener en cuenta que para esta investigación la población fue considerablemente mayor, consistió en 1600 profesionales y se identificó valores altos de padecimiento del SB y que el ambiente físico donde desarrollan sus actividades no es el adecuado y contribuye para que el SB se acrecenté en la organización. Asitimbay (2015), estableció la relación entre el SB y calidad de vida, se halló que más del 50% de la población de estudio padece del síndrome porque la organización no brinda al personal una infraestructura adecuada y el ambiente de trabajo es negativo ocasionando que los colaboradores no cumplan en brindar una buena atención y la CS se vea afectada en gran magnitud.

Como segundo objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el SB y la fiabilidad en una administradora del fondo de pensiones, Lima - 2021, y de acuerdo con los resultados se obtuvo una correlación positiva muy débil de 0.175 y un nivel de significancia de 0.148, por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula y se concluyó que las variables no son dependientes, sin embargo, para Loli et al. (2013), sostuvieron en su investigación que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción, y en la dimensión de fiabilidad se identificó que es necesario respetar los horarios de trabajo así como la seguridad de la renovación de su contrato porque determina en el estado de ánimo de sus colaboradores y en consecuencia que éstos brinden una mejor calidad de servicio a los clientes.

Bedoya (2017), determinó la relación entre el SB y salud mental, tuvo como resultado que sus variables se relacionan significativamente, es por ello que se evidenció que los horarios de trabajo juegan un papel importante para la planificación de la operación, sin embargo, si son modificados repentinamente puede afectar en la operación provocando ausentismos o disconformidad por parte de los colaboradores y afectar la CS.

Similar caso de estudio ocurre en Bollet et al. (2020), señalaron que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción, es decir que para satisfacer las necesidades del cliente se debe de atender todas las dimensiones de la calidad, siendo la fiabilidad una dimensión que determina que el colaborador se sienta respaldado por la organización, esto reafirma el fundamento teórico que sostuvo García (2017) es el producto de la interacción de los diferentes componentes que intervienen en la CS y la fiabilidad es uno de los elementos que forma parte de la interacción para garantizar un buen servicio.

Como tercer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el SB y la capacidad de respuesta de una administradora del fondo de pensiones, Lima - 2021, sus resultados fueron que existe correlación positiva media de 0.327 y un nivel de significancia de 0.006, es decir que existe dependencia entre las variables, estos resultados evidencian que la capacidad de respuesta se ve afectada si el SB se manifiesta en los administrativos y ello impacta en el nivel de comunicación y resolución de conflictos, afectando la CS, en similar, Neyra (2017), determinó que

si existe relación entre capacidad de respuesta y fidelización, y son variables dependientes, es decir que la capacidad de respuesta de una empresa está altamente ligada a la fidelización de los clientes es por ello que debe ser atendida en todos sus aspectos como una buena comunicación, disposición en todo momento y resolver los conflictos de manera oportuna, y se relaciona con el fundamento teórico que sostiene Sarmiento (2015), donde la capacidad de respuesta es una dimensión que contribuye en la percepción del cliente sobre la CS.

Por otro lado, Medina (2018), planteó que no existe relación entre CS y estrés laboral porque su correlación es débil, por lo tanto, no son variables dependientes es por ello que se evidencia que el personal presenta bajos niveles de estrés y la CS no es mermada, no obstante, se recomendó realizar talleres direccionados a controlar el estrés para que esté no se acrecente con el tiempo.

Cuarto objetivo específico, determinar la relación que existe entre el SB y la seguridad de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, sus resultados fueron que existe correlación positiva media de 0.327 y con un nivel de significancia de 0.000 rechazando la hipótesis nula y se concluyó que, si existe relación significativa entre las variables, esto evidencia que la dimensión seguridad se ve afectada si los colaboradores padecen del SB, es decir que las capacitaciones y los materiales de protección otorgan seguridad sobre todo en épocas de pandemia donde las empresas deben respaldar y brindar todos los implementos para garantizar la bioseguridad de su personal y según la teoría del modelo de calidad, sostiene que la seguridad es una dimensión que contribuye en asegurar la calidad del servicio, en tal sentido, Mejías et al. (2018), en su investigación enfocaron que la calidad de servicio es un elemento estratégico para la satisfacción de los clientes, y que la seguridad forma parte de ello, es decir contribuye para que se cumpla en brindar una CS al cliente, y como recomendación a la investigación se deberá realizar planes de acción en mejoras de la calidad.

Quinto objetivo específico, determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la empatía de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, sus resultados obtenidos son que existe una correlación positiva media con 0.383 y con una significancia de 0.001 y se concluyó que existe relación significativa entre el SB y la empatía, es decir las variables son dependientes, es decir la empatía de los administrativos se ve afectada por padecer del SB, y ello implica que las actividades u objetivos no se cumplan en su totalidad por tal sentido se consideró mencionar la teoría del modelo SERVQUAL cuya dimensión de la empatía refiere que si las necesidades personales, laborales, respeto y reconocimiento son abarcadas correctamente, éstas impactarán positivamente en el colaborador y en consecuencia en la calidad de servicio no cumpliendo con las expectativas del público consumidor.

Asimismo, Ruiz (2019), sus resultados obtenidos evidenciaron que existe relación inversa entre la empatía y el SB, es decir que a mayor padecimiento del Burnout la empatía se verá afectada y ello repercutirá en la atención de las necesidades personales, reconocimiento y respeto, por tanto, es de fundamental no desatender esta dimensión para no disminuir la CS que brinda la organización, sobre todo en épocas de pandemia donde los clientes están sensibles y exigen una mayor calidad tanto en productos y servicios, Bonilla (2019), sus resultados evidenciaron que existe relación entre CS y estrés laboral y la dimensión empatía se encuentra en un nivel alto porque pone en riesgo la CS que se brinda tanto al cliente interno y en especial al externo porque es la razón de ser de la compañía, es por ello que consideró no descuidar la atención en la dimensión estudiada porque ello implica pérdidas económicas para la empresa. Aguilar (2017), evidenció una relación entre SB y empatía, y se halló que si las variables no son abarcadas a todo nivel perjudicará los resultados de la compañía y se pone en riesgo su existencia en el mercado.

En referencia a los resultados descriptivos arrojaron que el SB presentó un nivel medio, es decir, un 33% de los administrativos de la administradora del fondo de pensiones padecen del Burnout y un 17% lo padece en un nivel bajo, estos resultados demuestran que el estrés crónico está siendo controlado por los trabajadores, sin embargo, por la naturaleza de la empresa se debe poner atención a este porcentaje para así evitar el agotamiento profesional, en similar con Muguruza (2018), evidenció un mayor hallazgo, el 60% del personal padece del SB y de acuerdo a los resultados se ha evidenciado que repercute en la salud emocional y en el logro de resultados porque hay una excesiva carga laboral.

Con respecto a la CS los hallazgos fueron que se encuentra en un nivel medio con un 34.3% y con un 12.8 en nivel alto, esto demuestra que se tiene que mejorar el servicio que se brinda a los aportantes de la AFP, porque pone en riesgo que trasladen sus fondos a otra administradora del fondo de pensiones, y en concordancia con la literatura de Vargas y Aldana (2018), fundamentaron que la CS es una pieza fundamental para asegurar la continuidad en el mercado financiero.

En cuanto a los resultados de las dimensiones del SB se evidenció que la baja realización personal tuvo 55.7%, agotamiento emocional en un 38.6% y despersonalización en un 34.3% esto responde a que la organización debe hacer foco en estas dimensiones con la finalidad de evitar el SB, dado que nos encontramos en emergencia sanitaria, los decretos de urgencia se dan con mucha más frecuencia, ello implica una alta carga laboral, es por ello que es fundamental dosificar las actividades.

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** De acuerdo con el objetivo general , se determinó la existencia de una relación significativa entre síndrome de Burnout y calidad de servicio de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021 y se obtuvo un $Rho=0.250$, y se concluyó que existe una correlación positiva débil, es decir que el síndrome de Burnout impacta en la calidad de servicio pero en menor proporción, adicionalmente se obtuvo un nivel de $Sig=0.037$ que es inferior a 0.05 , por lo tanto, se procedió en aceptar la hipótesis alterna.
- Segundo:** En relación al objetivo específico 1, fue posible determinar la existencia de una relación significativa entre el síndrome de Burnout y los elementos tangibles de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, se obtuvo un $Rho= 0.129$ y se concluyó que existe una correlación positiva muy débil, es decir, que a mayor presencia del síndrome de Burnout su impacto no será significativo en los elementos tangibles, se obtuvo un $Sig=0.286$ por lo que se procedió en aceptar la hipótesis nula.
- Tercero:** Con respecto al objetivo específico 2, se logró determinar la existencia de una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la fiabilidad de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, se obtuvo un $Rho=0.175$ y se concluyó que existe una correlación positiva muy débil, es decir que a mayor presencia del síndrome de Burnout no impactará significativamente en la fiabilidad, tuvo un $Sig=0.148$ por lo que se procedió en aceptar la hipótesis nula.
- Cuarto:** En relación con el objetivo específico 3, fue posible determinar la existencia de una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la capacidad de respuesta de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, se obtuvo un $Rho=0.327$ y se concluyó que existe una correlación positiva media, por lo tanto, a mayor presencia del síndrome de Burnout impactará en la capacidad de respuesta, tuvo un $Sig=0.006$ por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula.

- Quinto:** Con respecto al objetivo específico 4, fue posible determinar la existencia de una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la seguridad de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, se obtuvo un $Rho=0.104$ y se concluyó que existe una correlación positiva muy débil, es decir que a mayor presencia del síndrome de Burnout no impactará de manera significativa en la seguridad, tuvo un $Sig=0.390$ por lo que se procedió en aceptar la hipótesis nula.
- Sexto:** En relación con el objetivo específico 5, se logró determinar la existencia de una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la empatía de una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021, se obtuvo un $Rho=0.383$ y se concluyó que existe una correlación positiva media, es decir a mayor presencia del síndrome de Burnout impactará en la empatía, tuvo un $Sig=0.001$ por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** A futuros investigadores considerar otras variables de estudio que contribuyan con los objetivos de la organización.
- Segundo:** Al área de Soporte, se recomienda implementar un software de notificaciones con 15 días de anticipación al vencimiento de los accesos a red, cuya la finalidad es no afectar las operaciones.
- Tercero:** Los líderes de las unidades deberán de dosificar las actividades de trabajo relacionados a los Decretos de Urgencia con el fin de evitar la sobre carga laboral, para así garantizar el cumplimiento de los entregables dentro del horario de trabajo.
- Cuarto:** A los coordinadores de área, mejorar el nivel de comunicación con sus colaboradores siendo transparente y sin favoritismo.
- Quinto:** El área de Capital Humano deberá de realizar capacitaciones enfocadas en mejorar la calidad de servicio que se brinda al aportante de la AFP con el fin de evitar que migre a otra empresa administradora del fondo de pensiones.
- Sexto:** La Gerencia de Bussines Support en coordinación con Capital Humano deben aplicar un plan estratégico con el objetivo de impulsar el crecimiento profesional y así evitar la fuga de talentos en la organización.

REFERENCIAS

- Aguilar, R. M. (2016). *Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de la unidad académica profesional Nezahualcóyotl* (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl).
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/65869>
- Álvarez, C. P., Pérez, A. W., Reyes, S. D., y Jofré, P. B. (diciembre, 2017). Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y Estrés: funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Arica, Chile. *Revista Iberoamericana de psicología*, 10(2), 25-34. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.10203>
- Alves, F. (2016). *El modelo Burnout-Engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia*. Ediciones Universidad de Salamanca.
- Antuna, D. (2015). *Guía de procedimientos para la elaboración y presentación del proyecto de investigación de tesis*. Editorial Ujed.
- Asitimbay, F. F. (2016). *Agotamiento o síndrome de Burnout en los docentes de bachillerato* (Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca).
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23468>
- Ávila, L. (mayo, 2020). "The pandemic should not mean a decrease in the quality of service provided by companies". *Chilean energy magazine*. Recuperado de <https://www.revistaei.cl/entrevistas/luis-avila-la-pandemia-no-debiera-significar-una-baja-en-la-calidad-del-servicio-que-entregan-las-empresas/>
- Azcuenaga, L. (2014). *Manual práctico para la prevención de riesgos emergentes*. Fundación Confemetal.
- Baena, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bedoya, M. (octubre, 2017). Prevalence of burnout syndrome in workers of a Colombian public hospital. *Scielo*, 21(11), 15-25.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017001100005
- Bonilla, L. J. (2019). *Estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos – 2019* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53684>
- Burgos, C. S., y Morocho, R. T. (marzo, 2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Education.

- Dionisio, S. A. (2019). *Evaluación del agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en estudiantes de odontología de la universidad privada Norbert Wiener* (Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener). <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2945>
- Esteban, N. (julio, 2018). Tipos de investigación. *Concytec*, 2(1), 20-25. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description
- García, C. G. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente en la tienda TOPITOP de Real Plaza Juliaca, 2019* (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión). <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2963>
- García, T. (27 de 12 de 2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente. *Docplayer*. http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Giese, J. y Cote, J. (mayo, 2019), Defining Customer satisfaction. *Academy of* 10(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología para la investigación* (7 ° ed.). McGraw Hill Interamericana Editores.
- Huidobro, A. (15 de octubre de 2020). Síndrome de burnout y su incremento en tiempos de pandemia. *Sage Advice*. <https://www.sage.com/es-es/blog/sindrome-de-burnout-y-su-incremento-en-tiempos-de-pandemia/>
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14. ° ed.). Pearson
- Lira, J. (14 de setiembre de 2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Lizama, N. (30 de enero de 2021). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena?. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- Loaiza, D. L. y Larrea, L. D. (2020). *Síndrome de Burnout en el desempeño administrativo del talento humano* (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32233>
- Loidi, J. (24 de junio de 2021). Calidad del servicio: por qué se convirtió en la prioridad de las empresas en el mundo post pandemia. *Infobae*. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/06/24/calidad->

[del-servicio-por-que-se-convirtio-en-la-prioridad-de-las-empresas-en-el-mundo-post-pandemia/](#)

- Loli, P. A., Del Carpio, G. J., Cuba, B. E., Vergara, V. A., Morales, S. S., Flores, D. M., y Lamas, R. L. (julio, 2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171–190.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Louffat, E., Abad, N., Alves, R., Calderon, L., Cordova, C., Fernandez, L., Vargas, C. (2018). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas*. Pearson.
- Medina, S. B. (2018). *El estrés laboral y la calidad de servicio de los trabajadores del Call Center MDY – Claro, Lince 2018* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24963>
- Mejías, A., Godoy, D. y Piña, P. (mayo, 2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40).
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S. y García, Y. (2020). Factors associated with work stress in workers from six Latin American countries. *Scielo*, 28(3), 204-211.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- gerencia de administración y finanzas de la empresa prestadora de servicios Sedacusco S.A. 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Andina del Cusco).
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3672>
- Monroy, M. y Urcádiz, F. (junio, 2019). Quality of service and its impact on diner satisfaction in restaurants in La Paz, Mexico. *Scielo*, 48(123), 39-46.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Muguruza, F. V. (2018). *El Estrés Laboral y su Influencia en el clima organizacional de la empresa Inversiones Civiles Santa Rosa Sac-Mallay 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión).
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_ee3e84edd6478bee195d1c0a8b04f869/Details
- Olivares, V. (2016). *Christina Maslach, comprendiendo el Burnout*. Ciencia & Trabajo.

- Ordoñez, W. (2016). *Motivación y síndrome de burnout en el personal del Área de Administración del Hospital Cayetano Heredia, 2016* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7839>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (2016). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos.
- Pérez, M. y Villalobos, F. (noviembre, 2016). Relationship between service quality and customer satisfaction of the Empresa Chifa-Pollería Mi Triunfo - Chiclayo. *Scientific Journal Horizonte Empresarial*, 3(2), 1-10.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/379>
- Quevedo, T. (2018). *La realización personal y la creatividad del estudiante de diseño arquitectónico I, de la universidad César Vallejo de Trujillo en el ciclo 2016-II* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17574>
- Ramírez, P. y Lee, M. (agosto, 2011), Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana*, 10(30), 431-446.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?idp=1&id=30521366020&cid=44497>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales.
- Rojas, S. y Rojas, P. (2018). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de servicio en la sección de calzados de un centro comercial-Lima Norte, 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte).
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15014>
- Ruiz, E. (2018). *Estrés laboral y su influencia en la calidad de servicio en la sección de calzados* (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte).
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15014?locale-attribute=en>
- Salgado, R. J. y Leria, D. F. (diciembre, 2019). Burnout, satisfaction and quality of work life in Chilean public health officials. *University and Health*, 22(1), 06-16. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Sarmiento, G. (2015). *Marketing de relaciones: Aproximación a las relaciones virtuales*. Dykinson
- Sarmiento, V. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/discover>

- Seminario, U., Quiñones, Q. y Pillaca, P. (diciembre, 2020). Quality of service during the covid-19 pandemic, in users of line 1 of the Lima metro Lima, 2020. *Ágora*. 7(2), 120-126.
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127>
- Sepúlveda, P. (25 de mayo de 2020). Trabajar desde casa no era lo que imaginábamos: 70% de los teletrabajadores en Chile sufre estrés. *La Tercera*. <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/trabajar-desde-casa-no-era-lo-que-imaginabamos-70-de-los-teletrabajadores-en-chile-sufre-estres/AQCAVIMUXFFNPDBTUSV5Q7ZBOI/>
- Subirana, K. (12 de junio de 2019). ¿Qué es el burnout o el síndrome de desgaste profesional?. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/eldominical/burnout-noticia-642721-noticia/?ref=ecr>
- Tarí, G. (2016). *Calidad Total. Fuente de Ventaja Competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante
- Toledano, B. (25 de junio de 2018). El 57% de los trabajadores de Silicon Valley sufre estrés laboral. *El Mundo*.
<https://www.elmundo.es/tecnologia/2018/06/25/5b30b5cb22601d82138b45b6.html>
- Valderrama, M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos.
- Valenzuela, C. (14 de julio de 2021). Desgaste laboral: Reconoce cuáles son los síntomas del síndrome de Burnout para prevenirlo. *Perú21*.
<https://peru21.pe/vida/trabajo-remoto-reconoce-cuales-son-los-sintomas-del-sindrome-de-burnout-para-prevenirlo-nndc-noticia/?ref=p21r>
- Vargas, Q. y Aldana, L. (2018). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*. Ecoe Ediciones.

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Síndrome de Burnout	De acuerdo con Olivares (2016), es una problemática social que impacta negativamente en la salud de las personas, así como el deterioro en la calidad de vida.	Comprendió tres dimensiones: agotamiento emocional (3 indicadores: pérdida de recursos emocionales, agotamiento de energía y sobreesfuerzo); despersonalización (3 indicadores: sentimientos negativos, insensibilidad y frustraciones) y la falta de realización personal (3 indicadores: bajo logro, fracaso personal y carencia de expectativas laborales). Esta variable se evaluó utilizando la técnica de la encuesta y se ejecutó a través del cuestionario con una escala ordinal de Likert.	Agotamiento emocional	Pérdida de recursos emocionales	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Agotamiento de energía	
				Sobreesfuerzo	
			Despersonalización	Sentimientos negativos	
				Insensibilidad	
				Frustraciones	
			Realización personal	Bajo logro	
				Fracaso personal	
				Carencia de expectativas laborales	
Calidad de servicio	Según Sarmiento (2015), sostuvo que su impacto repercute directamente en la rentabilidad de la organización y sobre todo traduce en satisfacción del cliente y por ende lograr la fidelización.	Constó de cinco dimensiones: elementos tangibles (4 indicadores: equipos, infraestructura, ambientes físicos y material administrativo); fiabilidad (2 indicadores: horarios convenientes y cumplimiento de contratos); capacidad de respuesta (3 indicadores: comunicación, disposición y resolución de conflictos); seguridad (2 indicadores: capacitaciones y materiales de protección) y empatía (4 indicadores: necesidades personales, necesidades laborales, reconocimiento y respeto). Esta variable se evaluó utilizando la técnica de la encuesta y se ejecutó a través del cuestionario con una escala ordinal de Likert.	Elemento tangible	Equipos	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Infraestructura	
				Ambientes físicos	
				Material administrativo	
			Fiabilidad	Horarios convenientes	
				Cumplimiento de contratos	
			Capacidad de respuesta	Comunicación	
				Disposición	
			Seguridad	Resolución de conflictos	
				Capacitaciones	
			Empatía	Materiales de protección	
				Necesidades personales	
				Necesidades laborales	
Respeto					

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos de investigación tiene por objetivo recolectar datos relevantes por ello se pide responder con sinceridad.

La información que se proporcione será de tratamiento confidencial

Marque usted el numeral que considera de acuerdo con la escala siguiente:

Calificación de valores: 1: Nunca, 2: Casi nunca 3: A veces, 4: casi siempre 5. Siempre

N°	Dimensión 1: Agotamiento emocional	1	2	3	4	5
1	Al iniciar el día despierto con ánimos para trabajar					
2	Al final de la jornada laboral termino cansado y sin energías					
3	Al término de mis labores siento que puedo desarrollar otras actividades diferentes a lo laboral.					
4	En ocasiones me siento agotado mentalmente debido a la alta carga laboral					
5	En ocasiones el plus adicional que brindo a nivel laboral contribuye al logro de objetivos de la organización					
6	Debido a la pandemia mi horario de trabajo se ha extendido cuantiosamente ocasionando un sobreesfuerzo de mi parte					
	Dimensión 2: Despersonalización					
7	Siento que la sobrecarga de trabajo afecta mi estado emocional					
8	Siento preocupación cuando mis colegas se encuentran en problemas					
9	Debido al confinamiento y al trabajo remoto interactúo con mis colegas como si fuesen objetos sin valor					
10	A pesar del exceso de trabajo se mantiene el sentido de compañerismo					
11	Debido a la alta carga laboral me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo					
12	Me siento frustrado por no poder realizar otras actividades diferentes a lo laboral					
13	Siento frustración porque la atención de los requerimientos de urgencia absorbe mi tiempo en su totalidad					
	Dimensión 3: Realización personal					
14	La empresa permite que alcance mis logros a nivel profesional					
15	El logro de mis objetivos personales se ve truncado porque tengo exceso de trabajo					
16	Siento que puedo alcanzar mis metas porque tengo el apoyo de mi jefe directo					
17	La organización me permite tener un equilibrio entre mi vida laboral y personal para así alcanzar mis objetivos profesionales de corto y mediano plazo					
18	Me siento motivado de trabajar en una organización de prestigio					
19	La organización fomenta el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores					

Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado colaborador (a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos de investigación tiene por objetivo recolectar datos relevantes por ello se pide responder con sinceridad.

La información que se proporcione será de tratamiento confidencial

Marque usted el numeral que considera de acuerdo con la escala siguiente:

Calificación de valores: 1: Nunca, 2: Casi nunca 3: A veces, 4: casi siempre 5. Siempre

N°	Dimensión 1: Elemento tangible	1	2	3	4	5
1	Los equipos (PCs) son los adecuados para desempeñar mi labor					
2	Los equipos como PCs, teléfonos y ascensores se encuentra operativos para su uso					
3	La infraestructura que brinda la empresa es la adecuada					
4	Se logra identificar las zonas de escape y zonas seguras en casos de sismos					
5	El ambiente de trabajo cumple con los protocolos de bioseguridad					
6	El área de trabajo se encuentra ventilado y cumple con el distanciamiento establecido					
7	El material de trabajo se encuentra disponible para todo el personal					
8	Las herramientas de trabajo administrativo se ubican en lugares de fácil acceso					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
9	La empresa cumple con los horarios de trabajo que fueron establecidos en los contratos					
10	Se respeta el cumplimiento de las 40 horas de trabajo					
11	Los contratos de trabajo se renuevan oportunamente					
12	Se respeta la programación de vacaciones					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
13	La comunicación se da en forma vertical y es a todo nivel					
14	Todo comunicado es informado oportunamente					
15	Existe disposición de las jefaturas de área para atender las solicitudes de los trabajadores					
16	Existe disposición del área de Capital Humano para la atención con celeridad a los requerimientos de los trabajadores					
	Dimensión 4: Seguridad					
19	La empresa brinda capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo					
20	Se cumple con el cronograma anual de capacitaciones					
21	Se cumple en brindar los materiales y equipos de bioseguridad					
22	Se entregan oportunamente los equipos de bioseguridad					

	Dimensión 5: Empatía					
23	Los líderes de la organización identifican las necesidades de sus trabajadores					
24	Los líderes gestionan la atención de las necesidades de sus trabajadores					
25	Los líderes manifiestan interés por las necesidades laborales de sus trabajadores					
26	La organización atiende las solicitudes de las necesidades de índole laboral					
27	El reconocimiento que brinda la organización se da sin favoritismo					
28	Se reconoce el esfuerzo sobresaliente del trabajador					
29	Los líderes tratan con respeto a sus trabajadores					
30	Los trabajadores muestran respeto entre sus colegas y jefaturas					

Anexo 3. Prueba de confiabilidad

Variable 1: Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	19

Variable 2: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	30

Anexo 4. Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Síndrome de Burnout

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Al iniciar el día despierto con ánimos para trabajar	X		X		X		
2	Al final de la jornada laboral termino cansado y sin energías	X		X		X		
3	Al término de mis labores siento que puedo desarrollar otras actividades diferentes a lo laboral.	X		X		X		
4	En ocasiones me siento agotado mentalmente debido a la alta carga laboral	X		X		X		
5	En ocasiones el plus adicional que brindo a nivel laboral contribuye al logro de objetivos de la organización	X		X		X		
6	Debido a la pandemia mi horario de trabajo se ha extendido cuantiosamente ocasionando un sobreesfuerzo de mi parte	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
7	Siento que la sobrecarga de trabajo afecta mi estado emocional	X		X		X		
8	Siento preocupación cuando mis colegas se encuentran en problemas	X		X		X		
9	Debido al confinamiento y al trabajo remoto interactúo con mis colegas como si fuesen objetos sin valor	X		X		X		
10	A pesar del exceso de trabajo se mantiene el sentido de compañerismo	X		X		X		
11	Debido a la alta carga laboral me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
12	Me siento frustrado por no poder realizar otras actividades diferentes a lo laboral	X		X		X		
13	Siento frustración porque la atención de los requerimientos de urgencia absorbe mi tiempo en su totalidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
14	La empresa permite que alcance mis logros a nivel profesional	X		X		X		
15	El logro de mis objetivos personales se ve truncado porque tengo exceso de trabajo	X		X		X		
16	Siento que puedo alcanzar mis metas porque tengo el apoyo de mi jefe directo	X		X		X		
17	La organización me permite tener un equilibrio entre mi vida laboral y personal para así alcanzar mis objetivos profesionales de corto y mediano plazo	X		X		X		
18	Me siento motivado de trabajar en una organización de prestigio	X		X		X		
19	La organización fomenta el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dueñas Lujan Raul Elias**

DNI: **17826485**

Especialidad del validador: **Mg. en Administración de Negocios – MBA**

19 de julio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Los equipos (PCs) son los adecuados para desempeñar mi labor	X		X		X		
2	Los equipos como PCs, teléfonos y ascensores se encuentran operativos para su uso	X		X		X		
3	La infraestructura que brinda la empresa es la adecuada	X		X		X		
4	Se logra identificar las zonas de escape y zonas seguras en casos de sismos	X		X		X		
5	El ambiente de trabajo cumple con los protocolos de bioseguridad	X		X		X		
6	El área de trabajo se encuentra ventilado y cumple con el distanciamiento establecido	X		X		X		
7	El material de trabajo se encuentra disponible para todo el personal	X		X		X		
8	Las herramientas de trabajo administrativo se ubican en lugares de fácil acceso	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
9	La empresa cumple con los horarios de trabajo que fueron establecidos en los contratos	X		X		X		
10	Se respeta el cumplimiento de las 40 horas de trabajo	X		X		X		
11	Los contratos de trabajo se renuevan oportunamente	X		X		X		
12	Se respeta la programación de vacaciones	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
13	La comunicación se da en forma vertical y es a todo nivel	X		X		X		
14	Todo comunicado es informado oportunamente	X		X		X		
15	Existe disposición de las jefaturas de área para atender las solicitudes de los trabajadores	X		X		X		
16	Existe disposición del área de Capital Humano para la atención con celeridad a los requerimientos de los trabajadores	X		X		X		
17	Los líderes de áreas resuelven imparcialmente los conflictos	X		X		X		
18	Los conflictos del área ocurren porque hay favoritismo	X		X		X		
DIMENSIÓN 4								
19	La empresa brinda capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo	X		X		X		
20	Se cumple con el cronograma anual de capacitaciones	X		X		X		
21	Se cumple en brindar los materiales y equipos de bioseguridad	X		X		X		
22	Se entregan oportunamente los equipos de bioseguridad	X		X		X		
DIMENSIÓN 5								
23	Los líderes de la organización identifican las necesidades de sus trabajadores	X		X		X		
24	Los líderes gestionan la atención de las necesidades de sus trabajadores	X		X		X		
25	Los líderes manifiestan interés por las necesidades laborales de sus trabajadores	X		X		X		
26	La organización atiende las solicitudes de las necesidades de índole laboral	X		X		X		
27	El reconocimiento que brinda la organización se da sin favoritismo	X		X		X		
28	Se reconoce el esfuerzo sobresaliente del trabajador	X		X		X		
29	Los líderes tratan con respeto a sus trabajadores	X		X		X		
30	Los trabajadores muestran respeto entre sus colegas y jefaturas	X		X		X		

Observaciones (preclarificar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dueñas Lujan Raul Elias

DNI: 17826485

Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios – MBA

19 de julio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Síndrome de Burnout

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Al iniciar el día despierto con ánimos para trabajar	X		X		X		
2	Al final de la jornada laboral termino cansado y sin energías	X		X		X		
3	Al término de mis labores siento que puedo desarrollar otras actividades diferentes a lo laboral.	X		X		X		
4	En ocasiones me siento agotado mentalmente debido a la alta carga laboral	X		X		X		
5	En ocasiones el plus adicional que brindo a nivel laboral contribuye al logro de objetivos de la organización	X		X		X		
6	Debido a la pandemia mi horario de trabajo se ha extendido cuantiosamente ocasionando un sobreesfuerzo de mi parte	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
7	Siento que la sobrecarga de trabajo afecta mi estado emocional	X		X		X		
8	Siento preocupación cuando mis colegas se encuentran en problemas	X		X		X		
9	Debido al confinamiento y al trabajo remoto interacción con mis colegas como si fuesen objetos sin valor	X		X		X		
10	A pesar del exceso de trabajo se mantiene el sentido de compañerismo	X		X		X		
11	Debido a la alta carga laboral me he vuelto más insensible con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
12	Me siento frustrado por no poder realizar otras actividades diferentes a lo laboral	X		X		X		
13	Siento frustración porque la atención de los requerimientos de urgencia absorbe mi tiempo en su totalidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
14	La empresa permite que alcance mis logros a nivel profesional	X		X		X		
15	El logro de mis objetivos personales se ve truncado porque tengo exceso de trabajo	X		X		X		
16	Siento que puedo alcanzar mis metas porque tengo el apoyo de mi jefe directo	X		X		X		
17	La organización me permite tener un equilibrio entre mi vida laboral y personal para así alcanzar mis objetivos profesionales de corto y mediano plazo	X		X		X		
18	Me siento motivado de trabajar en una organización de prestigio	X		X		X		
19	La organización fomenta el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Ponce Dominguez, Joseph Frieder**

DNI: 44661189

Especialidad del validador: **Mg. en Administración de Negocios – MBA**

19 de julio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Clarid ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Los equipos (PCs) son los adecuados para desempeñar mi labor	X		X		X		
2	Los equipos como PCs, teléfonos y ascensores se encuentran operativos para su uso	X		X		X		
3	La infraestructura que brinda la empresa es la adecuada	X		X		X		
4	Se logra identificar las zonas de escape y zonas seguras en casos de sismos	X		X		X		
5	El ambiente de trabajo cumple con los protocolos de bioseguridad	X		X		X		
6	El área de trabajo se encuentra ventilado y cumple con el distanciamiento establecido	X		X		X		
7	El material de trabajo se encuentra disponible para todo el personal	X		X		X		
8	Las herramientas de trabajo administrativo se ubican en lugares de fácil acceso	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La empresa cumple con los horarios de trabajo que fueron establecidos en los contratos	X		X		X		
10	Se respeta el cumplimiento de las 40 horas de trabajo	X		X		X		
11	Los contratos de trabajo se renuevan oportunamente	X		X		X		
12	Se respeta la programación de vacaciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La comunicación se da en forma verbal y es a todo nivel	X		X		X		
14	Todo comunicado es informado oportunamente	X		X		X		
15	Existe disposición de las jefaturas de área para atender las solicitudes de los trabajadores	X		X		X		
16	Existe disposición del área de Capital Humano para la atención con celeridad a los requerimientos de los trabajadores	X		X		X		
17	Los líderes de áreas resuelven imparcialmente los conflictos	X		X		X		
18	Los conflictos del área ocurren porque hay favoritismo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La empresa brinda capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo	X		X		X		
20	Se cumple con el cronograma anual de capacitaciones	X		X		X		
21	Se cumple en brindar los materiales y equipos de bioseguridad	X		X		X		
22	Se entregan oportunamente los equipos de bioseguridad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Los líderes de la organización identifican las necesidades de sus trabajadores	X		X		X		
24	Los líderes gestionan la atención de las necesidades de sus trabajadores	X		X		X		
25	Los líderes manifiestan interés por las necesidades laborales de sus trabajadores	X		X		X		
26	La organización atiende las solicitudes de las necesidades de índole laboral	X		X		X		
27	El reconocimiento que brinda la organización se da sin favoritismo	X		X		X		
28	Se reconoce el esfuerzo sobresaliente del trabajador	X		X		X		
29	Los líderes tratan con respeto a sus trabajadores	X		X		X		
30	Los trabajadores muestran respeto entre sus colegas y jefaturas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ponce Dominguez, Joseph Frieder

DNI: 44661189

Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios – MBA

19 de julio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Carta de respuesta



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 18 de Junio de 2021

Señores

ESCUELA POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – CAMPUS LIMA NORTE
Presente

De mi mayor consideración,

Mediante la presente, hacemos de su conocimiento que la empresa Profuturo AFP se encuentra brindando las facilidades del caso y continuará haciéndolo con la finalidad que vuestra estudiante de la Maestría en Administración de Negocios – MBA, **Giovanna Lopez Ancco** continúe y concluya su trabajo de investigación " **Síndrome de Burnout y calidad de servicio en una administradora del fondo de pensiones, Lima – 2021**", cabe mencionar que hemos autorizado la aplicación de la encuesta en nuestros colaboradores del área de Operaciones y Business Support como instrumento de recolección de datos para su trabajo de investigación.

Sin otro particular y deseando éxito en la investigación, expreso las muestras de mi más especial afecto y consideración.

Atentamente,

Ignacio Aramburu Arias
Gerente General
PROFUTURO AFP