



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio de la empresa
Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Huaranca López, Brigitte Estefany (ORCID 0000-0002-4759-1341)

Huaranca López, Chrimerly Abigail (ORCID 0000-0001-5909-1777)

ASESOR:

Mg. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID 0000-0002-2943-5660)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por cuidar de nosotros y darnos salud, a mi padre Efraín por sus consejos, su paciencia y su amor incondicional. A la memoria de mi madre Dora y a mis hermanos Luhana y Fabrizio mi motor y motivo.

Agradecimiento

Al culminar esta etapa maravillosa de mi nuestras vidas quiero brindar mis sinceros agradecimientos en primer lugar a la universidad Cesar Vallejo por aceptarnos como estudiantes, a nuestro asesor de tesis y profesor Edgar Laureno Lino Gamarra por brindarnos los conocimientos necesarios para poder culminar nuestra tesis. A nuestros maestros a quienes les debemos gran parte de nuestro aprendizaje y formación universitaria.

Este nuevo logro es gracias a nuestra familia, que por depositar su confianza en nosotras; hemos logrado finalizar con éxito nuestra Tesis que en un inicio nos parecía interminable.

Muchas gracias familia y amigos.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población y muestra	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización del síndrome de Burnout	12
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la Calidad de Servicio	13
Tabla 3. Jurado de Expertos	15
Tabla 4. Resultado de la confiabilidad del instrumento: Cuestionario del Síndrome de Burnout	15
Tabla 5. Resultado de la confiabilidad del instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio	16
Tabla 6. Resultado total por niveles de la variable Síndrome de Burnout	18
Tabla 7. Distribución de frecuencia por Dimensiones de Síndrome de Burnout.	19
Tabla 8. Resultado total por niveles de calidad de servicio	20
Tabla 9. Resultado total por dimensiones de calidad de servicio	21
Tabla 10. Prueba de normalidad	22
Tabla 11. Correlación entre Síndrome de Burnout y Calidad de Servicio	23
Tabla 12. Correlación entre agotamiento emocional y la calidad de servicio	24
Tabla 13. Despersonalización y la calidad de servicio.	25
Tabla 14. Correlación entre realización personal y calidad de servicio.	26

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	11
Figura 2. Distribución porcentual de Síndrome de Burnout.	18
Figura 3. Distribución porcentual de las Dimensiones de Síndrome de Burnout	19
Figura 4. Distribución porcentual por niveles de calidad de servicio.	20
Figura 5. Distribución porcentual de las Dimensiones de calidad de servicio	21

Resumen

La presente investigación titulada "Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020", tiene como propósito determinar el nivel de relación del Síndrome de Burnout con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

El tipo de investigación es básica, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transeccional descriptivo correlacional, con una población de 40 trabajadores de la empresa Tomografía Médica S.A.C., muestra censal. Se recolectó la información a través de dos cuestionarios.

En conclusiones se determina que existe una correlación inversa entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020, a través de la prueba de Rho de Spearman ($Rho = - 0,091$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$), lo que nos afirma la existencia de una correlación inversa muy baja entre ambas variables.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, calidad de servicio, estrés.

Abstract

The present investigation entitled "Burnout Syndrome and the Quality of Service of the company Tomografía Médica SAC, Santiago de Surco, 2020" aims to determine the level of relationship of the Burnout Syndrome with the quality of service of the company Tomografía Médica SAC, Santiago de Surco, 2020.

The type of research is basic, with a quantitative approach, a correlational level and a non-experimental descriptive-correlational transectional design, with a population of 40 workers from the company Tomografía Médica S.A.C., census sample. The information was collected through two questionnaires.

In conclusions, it is determined that there is an inverse correlation between the Burnout Syndrome and the quality of service in the company Tomografía Médica SAC, Santiago de Surco, 2020, through the Spearman Rho test (Rho = - 0.091 and p value = 0.000 <0.05), which confirms the existence of a very low inverse correlation between both variables.

Keywords: Burnout syndrome, quality of service, stress.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las empresas han experimentado diversos cambios que han originado un ambiente turbulento dentro de las organizaciones, en donde los trabajadores se han visto expuestos a cumplir diversas demandas laborales en un tiempo reducido. La gran competitividad, la globalización, los nuevos retos, las exigencias del entorno y la búsqueda del equilibrio entre lo laboral y personal, han generado a los trabajadores ansiedad, preocupación, desmotivación, agotamiento emocional y físico, llegando a producir altos niveles de estrés o estrés constante, conocidos como el Síndrome de Burnout.

Hoy en día, la pandemia ha originado una crisis económica a nivel mundial, afectando la estabilidad de las empresas, obligando el cierre temporal y en otros casos permanentes de pequeñas y medianas empresas e incluso empresas de gran renombre. Así mismo, la recesión económica ha provocado despidos masivos, descensos de salarios, endeudamientos y fugas de capitales. Estos acontecimientos provocados por la pandemia, han generado agente estresores que han alterado el bienestar de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo también manifestó que en Latinoamérica y el Caribe se ha producido un notable crecimiento en la tasa de desempleo como efecto de la pandemia, esto debido a las medidas tomadas por los países como alternativas para afrontar la propagación del COVID-19, restringiendo el comercio, la vida laboral el turismo, entre otros. Esta tasa ha provocado en muchos trabajadores el temor, la ansiedad, la frustración y la incertidumbre en su futuro, puesto a que no conocen los cambios que se están dando en la coyuntura.

El Perú no ha sido ajeno ante esta situación, dado que la pandemia ha afectado a varios sectores del país, siendo uno de los más golpeados el sector salud. La situación en los establecimientos de salud ha sido muy complejas, debido que sus salas UCI fueron colapsadas a nivel nacional dado que superan las camas disponibles por la gran cantidad de pacientes. Las altas demandas de los pacientes, los horarios rotativos, el temor de contraer el virus y entre otros factores; ha provocado que muchos trabajadores del sector salud presenten agotamiento emocional y físico, despersonalización y altos niveles de estrés,

afectando el bienestar del trabajador así como su entorno laboral, puesto a que afecta directamente a la calidad de servicio.

En la empresa Tomografía Médica S.A.C., del distrito de Santiago de Surco, se ha observado que los trabajadores enfrentan grandes dificultades día a día. La pandemia, exceso de trabajo, la inestabilidad laboral, los problemas familiares, los estudios, entre otros factores; han ocasionado que muchos de los trabajadores presenten altos niveles de estrés o estrés constante, conocidos como "Síndrome de Burnout". En tal sentido existe la preocupación de que el alto nivel de estrés o estrés constante de los trabajadores influya en el desarrollo de sus funciones e incluso en las áreas de trabajo, como por ejemplo en la calidad de servicio, puesto que se ha observado que los servicios de salud se han visto parcialmente interrumpidos por el cansancio emocional o físico, despersonalización o desmotivación de los trabajadores, ocasionando el descontento de muchos pacientes, la inconformidad del servicio recibido, entre otros, debido a la coyuntura que atravesamos.

De acuerdo a lo mencionado, la presente investigación plantea como la problemática principal: ¿Cómo es la relación del síndrome de Burnout con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020? Así mismo, propone como problemas específicos: 1. ¿Cómo es la relación del agotamiento emocional con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020?; 2. ¿Cómo es la relación de la despersonalización con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020? Y 3. ¿Cómo es la relación de la realización personal con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020?

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de teorías, ampliar conocimientos relacionados a las variables del estudio, así mismo encontrar explicaciones sobre los resultados de los cuestionarios del estudio. Ello permitirá al investigador comprender a través de diferentes conceptos la realidad de la empresa Tomografía Médica S.A.C. Su resultado permite analizar la posible relación de las variables de la problemática general. A su vez, con tales resultados la empresa Tomografía Médica S.A.C., ubicada en Santiago de Surco, se beneficiará dado que con el diagnóstico realizado, tendrá la posibilidad

de proponer propuestas específicas con respecto al bienestar del trabajador y su entorno laboral. Para alcanzar los objetivos, se recurre al empleo de métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recopilar información que permitirán conocer el grado de relación de las variables del estudio. Así mismo, los resultados del estudio se realizarán en apoyo a técnicas de validez y confiabilidad, con la finalidad de demostrar la veracidad del mismo.

Este proyecto plantea como el objetivo general: Determinar el nivel de relación del síndrome de Burnout con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Así mismo propone como los objetivos específicos: 1. Determinar el nivel de relación del agotamiento emocional con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020; 2. Determinar el nivel de relación de la despersonalización con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020 y 3. Determinar el nivel de relación de la realización personal con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

De acuerdo a los objetivos mencionados, el presente proyecto plantea como la hipótesis general: Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Así mismo, propone como hipótesis específicas: 1. Existe una relación inversa entre el agotamiento emocional y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020; 2. Existe una relación inversa entre el despersonalización y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020 y 3. Existe una relación inversa entre la realización personal y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

El proyecto de investigación busca respaldar y fundamentar el estudio de las variables a través del marco teórico, que se encontrará conformado por: los antecedentes, la teoría y los enfoques conceptuales. Con respecto a los antecedentes internacionales tenemos las siguientes investigaciones:

Monsalve (2019), en España, realizó la investigación Niveles y factores de riesgo de Burnout en profesionales de enfermería de atención primaria, cuyo propósito fue conocer las variables mencionada. Estudio cuantitativo, observacional, transversal y metacéntrico, con una población de 338 enfermeras del Atención Primaria del Servicio Andaluz de Salud (España), recogió datos con un cuadernillo en el que se incluyeron variables sociodemográficas y laborales. De acuerdo a los resultados se estableció que es necesario precaver el Burnout en el personal de enfermería a través de factores que permitan proteger y controlar su aparición, en especial a los que manifiesten factores de riesgos.

Romina (2014), en Argentina, realizó la investigación Prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería, cuyo propósito fue determinar e identificar las dimensiones de las variables más afectadas. Estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental, con una población de 120 enfermeros de la Zona Norte del Gran Buenos Aires, recogió datos con cuestionarios. En los resultados se definió la inexistencia del Síndrome de Burnout en los enfermeros, dado que se presentaron niveles altos de autorrealización y niveles insuficientes de desgaste emocional y despersonalización, llegando a la conclusión que la población estudiada goza de una buena salud mental.

Cialzera (2013), en Argentina, en su investigación titulada: El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout, cuyo propósito fue determinar e identificar los factores asociados a la variable y establecer una medida preventiva para contrarrestar el desarrollo de la variable. Estudio cuantitativo, cuantitativo, descriptivo, observacional, transversal y de campo, con una población 141 médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes, recogió datos con cuestionarios. En los resultados se estableció la utilización del Índice I-CBO

como una herramienta preventiva, dado que podría contrarrestar la aparición del Burnout así como sus factores asociados.

Con respecto a los antecedentes nacionales tenemos las siguientes investigaciones:

Aguirre (2019), realizó su investigación: El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario, cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre ambas variables. Estudio cuantitativo, tipo aplicada, no experimental, correlacional, con una población de 50 trabajadores de la Municipalidad de los Olivos a través del muestreo censal, recogió los datos con cuestionario. De acuerdo a los resultados, se definió que la variable de Burnout, así como sus dimensiones tienen una relación inversa con la calidad de atención al usuario.

Huayhua (2018), realizó su investigación Síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales, cuyo propósito fue determinar la relación existente entre las variables mencionadas. Estudio cuantitativo, tipo básica, no experimental, hipotético-deductivo, descriptiva-correlacional, con una población de 135 servidores asistenciales de una institución de salud Arequipa, recogió los datos con cuestionario. En los resultados, de acuerdo a la tabla de relación entre las variables mencionadas se observó que el p valor 0,000 es menor al p 0,05; concluyendo que existe una relación significativa entre las variables.

Suasnabar (2017), realizó su investigación Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre ambas variables. Estudio cuantitativo, tipo básica, no experimental, hipotético deductivo y correlacional, utilizando una población de 86 enfermeras de un Instituto de Enfermedades Neurológicas, recogió los datos con cuestionarios. De acuerdo a los resultados, se estableció que existe un grado de relación significativamente inversa entre las variables mencionadas.

Ruiz y Vega (2016), realizó su investigación Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores, cuyo objetivo fue determinar la influencia de las variables mencionadas. Estudio mixto, descriptivo-correlacional, utilizando una población de 102 trabajadores de una empresa de venta y servicios, recogió

los datos con instrumentos estadísticos (cuestionarios) y posterior con entrevistas. En los resultados se determinó, a través de la observación, que el estrés ocasiona en el trabajador daños fisiológicos, afectando el rendimiento laboral del mismo. También, el estrés genera que los trabajadores desatiendan sus funciones laborales y pierdan el interés. Cabe mencionar, que el estrés impacta a todas las edades del mismo modo, sin embargo, si el trabajador es nuevo, este se verá más afectado, en especial en su periodo de adaptación.

Centurión y Palacios (2016), en su investigación titulada, El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral, cuyo propósito es determinar de qué manera influye las variables mencionadas. Estudio cuantitativo, tipo aplicada, diseño de contrastación, método encuesta, técnica la guía de entrevista, explicativo, con una muestra de 13 trabajadores del Banco BCP, recogió los datos con cuestionarios y guías de instrumentos. De acuerdo a los resultados, se definió que el grado de influencia de ambas variables es negativa y significativa, llegando a la conclusión que los trabajadores presenta un grave problema de estrés.

Con respecto a las bases teóricas, Maslach (2009) sostiene que el síndrome de Burnout es un conjunto de manifestaciones psicológicas que surge como respuesta prolongada al estrés crónico producido por el trabajador y su relación con el entorno laboral. Guadalupe, Fernández y Herrera (2006) sostienen que el Burnout, conocido como el síndrome del quemado, es el producto de la tensión crónica o una etapa de la tensión laboral, que se manifiesta a través del desgaste emocional, el cinismo y la autorrealización. Otros estudios indican que el síndrome de Burnout es un estado psicológico que se da a conocer por la presencia constante de factores psicosociales (Carrillo, Gómez y Espinoza, 2012). Es decir, que los factores psicosociales tales como las condiciones, situaciones y actividades relacionadas al trabajo y al entorno laboral, pueden beneficiar o afectar el bienestar y salud, tanto física como psicológica, del trabajador.

De acuerdo con los estudios, el Burnout es un síndrome que se presenta con mayor frecuencia en el marco laboral, en especial con aquellos profesionales que tienen trato directo con los clientes. Con respecto a lo mencionado, Ortega, citado por Barraza et al. (2009), sostiene que el Burnout es la consecuencia al

estrés laboral crónico originado primeramente en el ámbito laboral, relacionadas con las profesiones que tiene como función principal prestar servicios, dado que existe un contacto directo entre el colaborador y usuarios.

De acuerdo con Maslach, la variable del síndrome de Burnout ha sido dimensionada por los siguientes componentes: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización

De acuerdo al agotamiento emocional, Maslach (2009) lo define como un sentimiento de cansancio, tanto físico como emocional, ocasionado por exceso de trabajo y el conflicto interno en el trabajo. Los trabajadores se sienten agotados y carecen de energía frente a los problemas o actividades de trabajo. Según Maslach y Jackson, citado por Patlán, J. (2013), sostienen que el agotamiento emocional es el crecimiento de sensaciones de desgaste emocional frente exigencias del entorno laboral, ocasionando que los trabajadores sientan incapacidad de enfrentar las demandas del marco laboral y por ende pierdan el interés por su trabajo. Muchos de los trabajadores del sector Salud se sienten agotados debido al exceso de trabajo ocasionado por la COVID-19. Esto ha generado que el servicio de atención, que se lleva día a día, se vuelva monótono, provocando un déficit en la calidad de servicio al paciente.

Con respecto a la despersonalización, Maslach (2009) sostiene que los trabajadores desarrollan conductas negativas, indiferentes o se muestran excesivamente desmotivados en los diferentes ámbitos laborales. Así mismo podemos decir que los trabajadores no están simplemente ideando maneras de autocontrol con la finalidad de reducir la distribución de trabajo, sino que están creando un efecto negativo hacia los demás trabajadores. Al paso que se desarrolla la despersonalización, los trabajadores cambian al punto de esforzarse por hacer las funciones mínimas. De la Cruz (2014) manifiesta que la despersonalización es el desenvolvimiento de conductas y emociones negativas hacia los clientes. Los pacientes son percibidos por los profesionales con desinterés y de manera deshumanizada debido a que han generado una carencia afectiva, lo que ocasiona que los responsabilicen de sus problemas.

Con respecto a la realización personal, Maslach (2009) define que son los sentimientos de incapacidad laboral y falta de logros. Los trabajadores sienten

que sus centros laborales no les brinda el apoyo debido, a su vez no les brindan las oportunidades para crecer profesionalmente, ocasionando el desinterés por su trabajo así como su entorno laboral. Según Maslach y Jackson, citado por Patlán, J. (2013), sostiene que la realización personal es una etapa en donde el trabajador se evalúa negativamente a sí mismo y hacia su entorno laboral. Entre los factores para la evaluación se encuentran: bajo rendimiento, incompetencia laboral, el desinterés en el trabajo, la pérdida de satisfacción laboral, incumplimiento de logros personales, falta de crecimiento laboral, falta de reconocimiento por parte de sus líderes, la rutina monótona, desmotivación, falta de compromiso, entre otros; lo cual se ve reflejado en sus funciones así como su entorno laboral.

Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) sostienen que la calidad de servicio es la apreciación general del consumidor acerca del servicio recibido, como consecuencia de la comparación de las expectativas del cliente así como las percepciones del mismo. Pizzo, citado por Burgos y Morocho (2020), afirma que la calidad de servicio es el procedimiento desarrollado por las organizaciones con el objetivo de determinar las expectativas y necesidades del cliente a través de un servicio oportuno, confiable, accesible, flexible y seguro. Según las definiciones, la calidad de servicio es el nivel de satisfacción que tiene el consumidor con respecto al servicio ofrecido. El servicio dependerá de las capacidades de la empresa, así como del trabajador. El concepto de la calidad de servicio en el sector salud, suele ser diferente depende al punto de vista de quien lo perciba, es decir, el gerente de la empresa o profesional de salud puede tener una idea diferente acerca del salud con el paciente (Vargas, Valecillos y Hernández, 2013)

De acuerdo con Parazuraman, Zeithaml y Berry, la variable de la calidad de servicio ha sido dimensionada por los siguientes componentes: capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles, seguridad y fiabilidad.

Con respecto a los elementos tangibles, Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) afirma que son aspectos y condiciones de las infraestructuras, equipos y apariencia del personal. Cabe mencionar, que los elementos tangibles no solo constan de los elementos físicos

de una empresa (infraestructura, equipos, entre otros), sino también su mantenimiento, el orden, la limpieza de los mismos.

Con respecto a la fiabilidad, Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), sostiene que es la capacidad para llevar a cabo el servicio ofertado de manera confiable y precisa. Druker, citado por Duque (2005), sostiene que la fiabilidad es un conjunto de cualidades que garantiza el buen funcionamiento de la empresa que presta servicio, esta debe ser confiable, segura y cuidadosa. También debemos decir que dentro de la confiabilidad están incluidos todos los factores que faciliten al cliente percibir las capacidades, habilidades y dominio de los profesionales de la empresa, en pocas palabras podemos decir que fiabilidad es ofertar un servicio de manera correcta. Es importante que las empresas garanticen credibilidad y confianza al cliente, a través de un eficiente servicio. Entre ellos consideramos que se debe respetar de los horarios ofrecidos, que la información brindada por los trabajadores sea clara y precisa, etc.

Con respecto a la capacidad de respuesta, Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) nos afirma que es la efectividad que tiene la empresa para responder de manera oportuna a las solicitudes de los usuarios y ofreciendo así un servicio inmediato y acertado. Según Druker, citado por Duque (2005) sostiene que la capacidad de respuesta hace referencia a las habilidades que tienen los trabajadores para apoyar a los usuarios, proporcionando un servicio eficaz; también nos dice que como organización debemos estar preparados para cumplimiento de los tiempos establecidos frente a cualquier situación. La capacidad de respuesta, no solo dependerá de los conocimientos y la capacitación del profesional, sino también del compromiso del personal. Los profesionales deben estar preparados para cualquier eventualidad que pueda suceder, con la finalidad de afrontar los problemas de manera eficiente y rápida.

Con respecto a la seguridad, Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) afirma que se basan en los conocimientos que dominan los profesionales y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando. Según Druker, citado por Duque (2005) define la seguridad como el sentimiento que tiene el usuario al presentarse situaciones complicadas en la

organización y tiene la confianza en que le brindaran las mejores alternativas para poder solucionar dichos problemas. Seguridad comprende credibilidad, que a su vez va de la mano con la confiabilidad, integridad y honestidad. Podemos decir que adicional a los intereses del usuario, la empresa debe considerar dichas cualidades para así brindar un servicio de excelencia. Cabe mencionar que, el personal debe inspirar confianza y seguridad al momento de ofrecer el servicio, por ello es importante que demuestre un gran dominio del puesto de trabajo, protocolos, procesos, entre otros.

Con respecto a la empatía, Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) sostiene que es la capacidad de percibir y comprender las necesidades del cliente, así como la facilidad para identificarlas, con la finalidad de brindarles una atención personalizada. Según Druker, citado por Duque (2005) sostiene que la empatía es la disposición de la organización a fin de brindar un servicio individualizado. Asimismo, manifiesta que no solo se trata de ser amable con el usuario, a pesar de ser un factor importante de la empatía, sino que también se trata del compromiso con el cliente, entendido a fondo sus necesidades y sus solicitudes específicas. Es importante que el personal cumpla con los requerimientos del cliente, eso dependerá del grado de interés, la capacidad de comprensión, la atención individualizada, horarios flexibles a favor del usuario y paciencia y amabilidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El tipo del estudio desarrollado fue básica, debido que se empleó los conocimientos adquiridos de la investigación para analizar las variables en la empresa, al respecto Carrasco (2005) sostiene que este estudio es sin fines prácticos y tiene objetivo ampliar y profundizar los numerosos conocimientos fundamentales acerca de la realidad que se está estudiando.

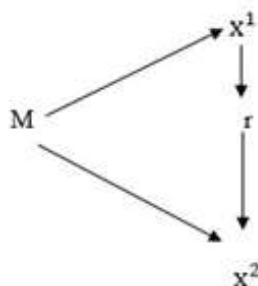
La investigación fue bajo un enfoque cuantitativo, dado que este estudio buscó probar sus hipótesis a través de técnicas estadísticas y matemáticas, respectivamente Hernández, Fernández y Baptista (2014) define a través de la recopilación de datos, con apoyo al cálculo numérica e interpretación estadística, busca probar hipótesis con el fin de comprobar teóricas.

La investigación fue de nivel correlacional, debido que se buscó explicar la posible relación entre las variables, respectivamente Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que este estudio busca entender la relación o grado de relación existente entre las variables en la realidad.

Diseño de investigación:

El diseño del presente estudio fue no experimental transeccional descriptivo correlacional, respectivamente Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que el diseño mencionado tiene como objetivó indagar los sucesos de los niveles de una o más variable y proporcionar su descripción; también sostiene que dicho diseño describe relaciones entre conceptos, variables o dimensiones en un momento determinado.

Figura 1. Gráfico del diseño de investigación



M: Muestra censal

X1: Variable 1

X2: Variable 2

r: Grado de relación

3.2. Variables y operacionalización

El proyecto de investigación presenta las siguientes variables:

3.2.1. Variable 1: El síndrome de Burnout

Definición conceptual: Maslach (2009) sostiene que la primera variable es un conjunto de manifestaciones psicológicas que surge como respuesta prolongada al estrés crónico producido por el trabajador y su relación con el entorno laboral.

Tabla 1. Matriz de operacionalización del síndrome de Burnout

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Es un conjunto de manifestaciones psicológicas que surge como respuesta prolongada al estrés crónico producido por el trabajador y su relación con el entorno laboral (Maslach, 2009)	La variable del Síndrome de Burnout se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.	Agotamiento Emocional	Sobrecarga laboral. Conflicto personal en el trabajo.	Ordinal
			Despersonalización	Respuesta negativa hacia el usuario. Respuesta negativa hacia el trabajo.	
			Realización Personal	Sentimiento de incompetencia. Carencia de logros. Productividad en el trabajo.	

Fuente: Maslach

3.2.2. Variable 2: La calidad de servicio

Definición conceptual: Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) sostienen que la segunda variable es la apreciación general del cliente acerca del servicio recibido, como consecuencia de la comparación de las expectativas del cliente así como las percepciones del mismo.

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Es la apreciación general del cliente acerca del servicio recibido, como consecuencia de la comparación de las expectativas del cliente así como las percepciones del mismo. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga, Alarcón y Pedraja, 2019).	La variable de la Calidad de Servicio se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.	Elementos tangibles	Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas y equipos. Apariencia del Personal.	Ordinal
			Fiabilidad	Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido. Confiable y precisa.	
			Capacidad de respuesta	Disposición de atender necesidades del usuario. Servicio pronto y oportuno.	
			Seguridad	Conocimiento por parte de los servidores. Habilidad para inspirar confianza.	
			Empatía	Capacidad de percibir y comprender los requerimientos. Atención individualizada.	

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry

3.3. Población y muestra

Población y muestra

Es un estudio censal, está constituido por 40 trabajadores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. Santiago de Surco, 2020.

Según Carrasco (2005) sostiene que la población es la totalidad de los elementos que pertenece al lugar de investigación. Según Tamayo (1997) sostiene que la población es el total de todos los participantes del problema a estudiar.

Según Ramírez (1997) sostiene que la muestra censal considera como muestra a todas las unidades de investigación, es decir a toda la población del estudio (p.77).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La encuesta, al respecto Carrasco (2005) sostiene que es una técnica muy útil para investigaciones sociales, dado su objetividad, utilidad, sencillez y versatilidad para recolectar datos.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos a emplearse fueron dos cuestionarios, dado que se realizó un cuestionado por cada variable, al respecto Carrasco (2005) sostiene que es un instrumento muy usado para investigación de gran número de personas, dado que permite una respuesta directa.

Validez

Para este proceso se consideró la validación del cuestionario mediante el Juicio de Expertos, en tal sentido, tres especialistas evaluaron si el instrumento sirve para el propósito para el que fue diseñado. Respectivamente Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que el instrumento tiene validez si mide la variable que quiere medir.

Tabla 3. *Jurado de Expertos*

Experto	Máster	Validez
Lino Gamarra, Edgar Laureano	Administración de la Educación	Aplicable
Sakaguchi Chuy, Fumihiko Michel	Administración de Negocios	Aplicable
Villarán Ita Edilio Robel	Docencia Superior e investigación Universitario	Aplicable

Confiabilidad

Para este proceso se determinó la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach. El proceso consistió en realizar una prueba piloto de 10 trabajadores, en donde se procesó los datos a través del SPSS versión 25. Respectivamente Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que el instrumento tiene confiabilidad si produce resultados válidos y consecuentes.

Tabla 4. *Resultado de la confiabilidad del instrumento: Cuestionario del Síndrome de Burnout*

Alfa de Cronbach	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	10

Interpretación: Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra piloto conformado por 10 trabajadores de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020, se evidencia el resultado del estadístico Alfa de Cronbach = 0,832; lo que indica que hay una alta fiabilidad del instrumento, es decir es confiable y aplicable.

Tabla 5. Resultado de la confiabilidad del instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	10

Interpretación: Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra piloto conformado por 10 trabajadores de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020, se evidencia el resultado del estadístico Alfa de Cronbach = 0,901; lo que indica que hay una alta fiabilidad del instrumento, es decir es confiable y aplicable.

3.5. Procedimientos

Posteriormente de haber desarrollado las bases teóricas del estudio y haber dimensionado las variables, se procedió a la elaboración del cuestionario para cada variable. Dando inicio a la formulación de preguntas de manera clara y precisa, de acuerdo a las dimensiones de su variable, planteando un total de 30 preguntas por cada cuestionario. Para la recolección de datos, debido a la coyuntura, se tuvo que realizar los cuestionarios de manera online, con la finalidad de brindarle al trabajador las facilidades y comodidad del desarrollo de los cuestionarios, evitando así el contacto directo. Cabe mencionar que los cuestionarios son anónimos y con fines únicamente académicos.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recopilados por medio de los cuestionarios se procesaron en el SPSS versión 25, en donde se obtuvo las tablas y los gráficos de las variables y sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio realizó efectivamente con las pautas establecidas en el esquema de proyecto de investigación de la universidad, de acuerdo a lo indicado en la guía de estudiantes para la elaboración de trabajos de investigación, salvaguardando la propiedad intelectual de los autores, respecto a las teorías, citándolos de acuerdo al formato APA e indicando las fuentes bibliográficas. Con respecto al proceso de recopilación de información, se trabajó de manera profesional y ética, en donde se ha mantenido el anonimato de los participantes para la investigación indicando que el cuestionario es solo para fines académicos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 6. Resultado total por niveles de la variable Síndrome de Burnout

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	35,0
Moderado	25	62,5
Severo	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Base de datos

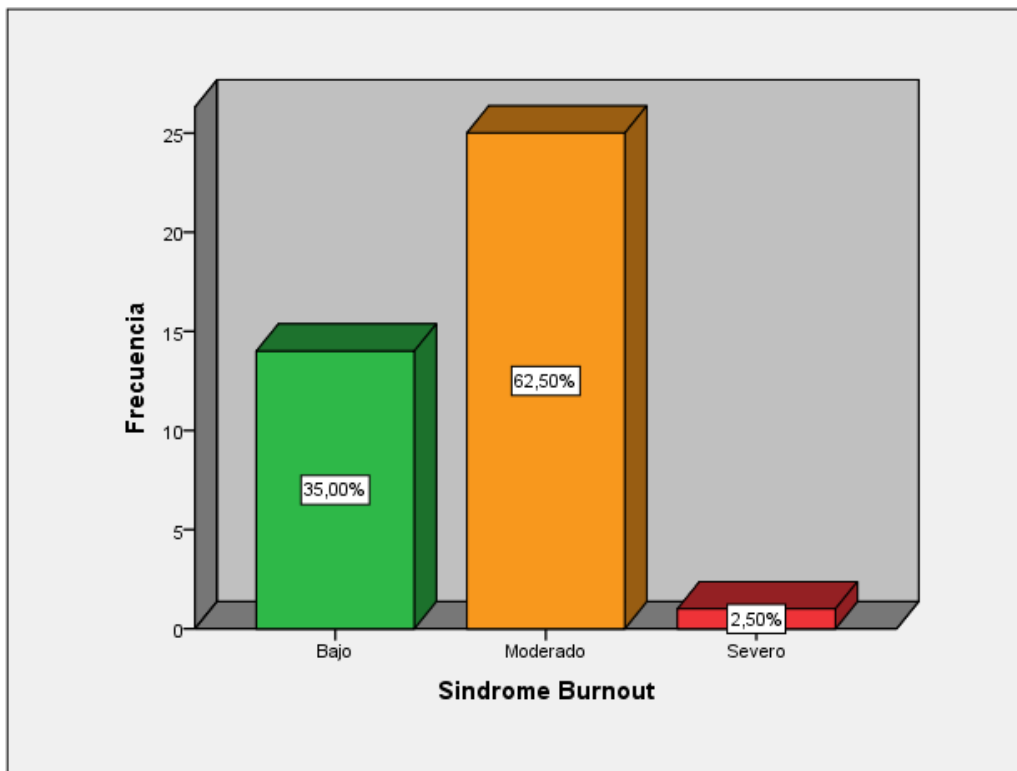


Figura 2. Distribución porcentual de Síndrome de Burnout.

De la tabla 6 y figura 2, en cuanto al Síndrome de Burnout se observa que los trabajadores se sitúan en el nivel bajo son el 35%; en el nivel moderado el 62,50% y en el nivel severo el 2,50%. De los resultados se infiere que la mayoría de los trabajadores tienen el Síndrome de Burnout moderado.

Tabla 7. Distribución de frecuencia por Dimensiones de Síndrome de Burnout.

Niveles	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	11	27,5 %	22	55,0%	15	37,5%
Moderado	25	62,5 %	18	45,0%	20	62,5%
Severo	4	10,0 %	0	0%	0	0%
Total	40	100,0%	40	100%	40	100%

Fuente: Base de datos

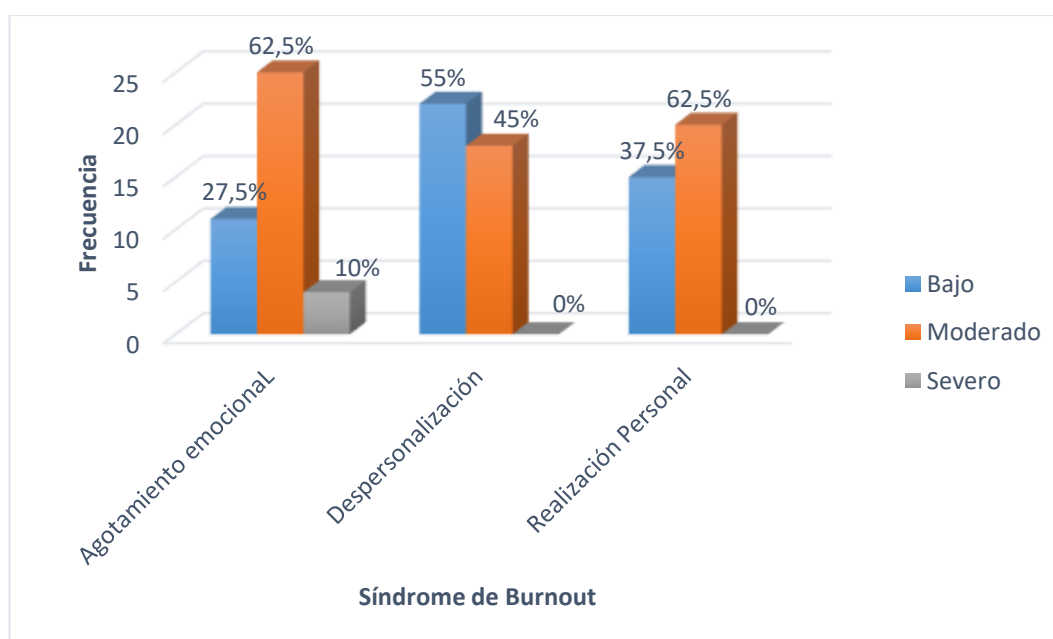


Figura 3. Distribución porcentual de las Dimensiones de Síndrome de Burnout

En la tabla 7 y figura 3 en la dimensión agotamiento personal de acuerdo a la opinión de los trabajadores podemos evidenciar que el 27,5% se sitúan en el nivel bajo, el 62,5% en nivel moderado y en el nivel severo el 10%. En la dimensión despersonalización se visualiza que el 55% se sitúan en el nivel bajo, el 45% en el nivel moderado y en el nivel severo el 0%. En la dimensión realización personal se evidencia que el 37,5% se situán en el nivel bajo, el 62,5% en el nivel moderado y en el nivel severo el 0%.

Tabla 8. Resultado total por niveles de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	5	12,5 %
Bueno	35	87,5 %
Total	40	100,0 %

Fuente: Base de datos

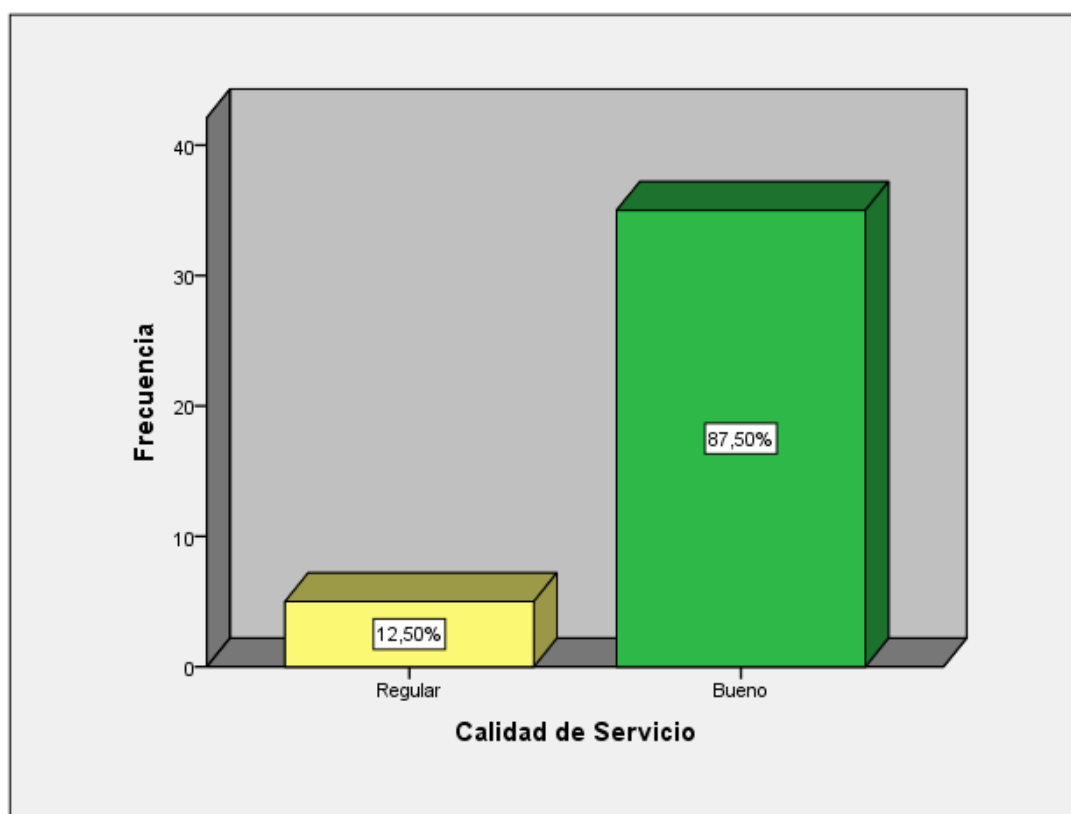


Figura 4. Distribución porcentual por niveles de calidad de servicio.

De la tabla 8 y figura 4, en cuanto a la calidad de servicio de los trabajadores se ubican de la siguiente manera: el nivel deficiente el 0%, en el nivel regular el 12,50% y en el nivel bueno el 87,50%. Se deduce que la calidad de servicio de la gran mayoría de los trabajadores es buena.

Tabla 9. Resultado total por dimensiones de calidad de servicio

Niveles	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Responsabilidad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	4	10,0%	4	10,0%	3	7,5%	4	10,0 %	6	15,0%
Bueno	36	90,0%	36	90,0 %	37	92,5%	36	90,0 %	34	85,0%
Total	40	100,0%	40	100,0 %	40	100,0%	40	100,0 %	40	100,0 %

Fuente: Base de datos

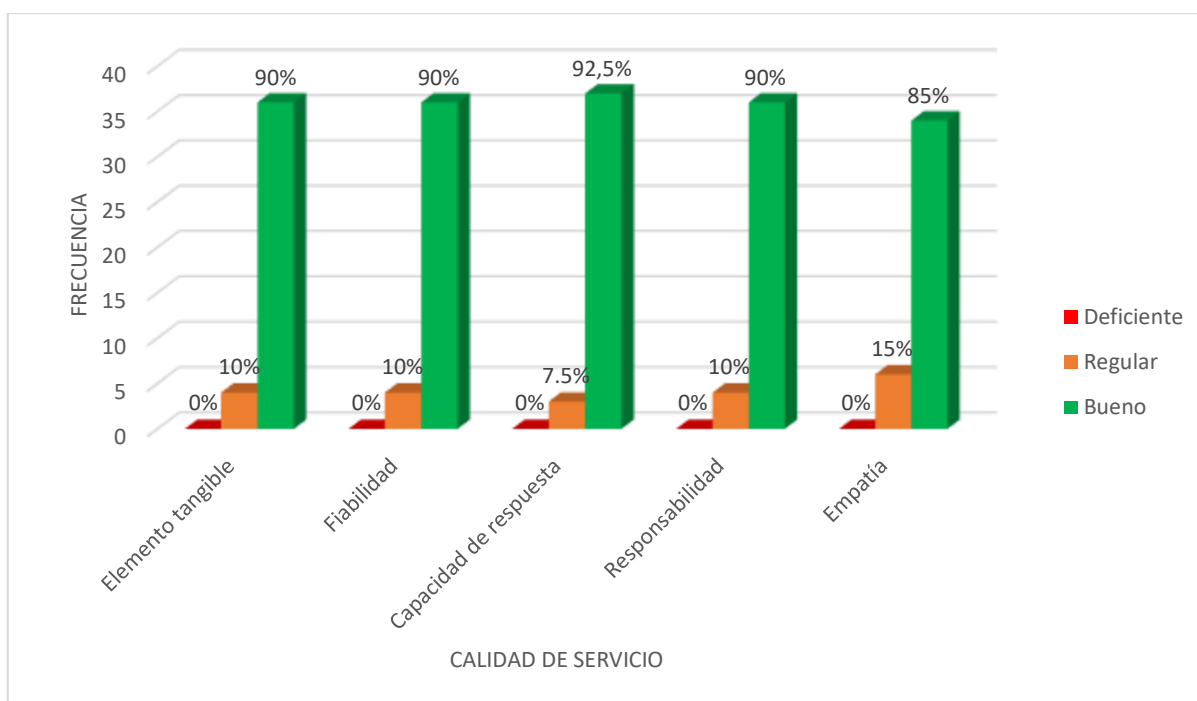


Figura 5. Distribución porcentual de las Dimensiones de calidad de servicio

En la tabla 9 y figura 5 en la dimensión elementos tangibles de acuerdo a la opinión de los trabajadores podemos observar que el 0% se sitúan en el nivel deficiente, el 10% en el nivel regular y en el nivel bueno el 90%. En la dimensión factibilidad los trabajadores se distribuyen de la siguiente manera, el 0% se

sitúan en el nivel deficiente, el 10% en el nivel regular y en el nivel bueno el 90%. En la dimensión capacidad de respuesta se observa que el 0% se sitúan en el nivel deficiente, el 7,5% en el nivel regular y en el nivel bueno el 92,5%. En la dimensión responsabilidad se evidencia que el 0% se sitúan en el nivel deficiente, el 10% en el nivel regular y en el nivel bueno el 90%. En la dimensión Empatía se visualiza que el 0% se sitúan en el nivel deficiente, el 15% en el nivel regular y en el nivel bueno el 85%.

4.2. Prueba Inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 10. *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome Burnout	,688	40	,000
Calidad de Servicio	,389	40	,000

En la prueba de normalidad se observa el p valor =0,000 y 0,000 y p valor < 0,05. Esto señala que no cumple con el supuesto de normalidad, entonces los datos proceden de una distribución que no es normal. Esto corresponde a la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

H_a: Si existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Parámetros estadísticos

$\alpha = 0,05$, significancia

Regla de decisión:

Si $p - \text{valor} < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula

Si $p - \text{valor} > \alpha$, se acepta la hipótesis nula

Tabla 11. *Correlación entre Síndrome de Burnout y Calidad de Servicio*

		Síndrome Burnout	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Síndrome Burnout	1,000	-,091
			,000
		40	40
Calidad de Servicio		-,091	1,000
		,000	
		40	40

De la tabla 11, se aprecia la existencia de una correlación inversa muy baja entre el *Síndrome de Burnout* y *Calidad* de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020, se afirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ($Rho = -0,091$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$).

Prueba de hipótesis específicas: Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación inversa entre el agotamiento emocional y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

H1: Si existe una relación inversa entre el agotamiento emocional y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Tabla 12. *Correlación entre agotamiento emocional y la calidad de servicio*

		Agotamiento Emocional	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Agotamiento Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,031
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	40	99
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,031	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	44	44

De la tabla 12, se aprecia la existencia de una correlación inversa muy baja entre el agotamiento emocional y Calidad de Servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Entonces, se afirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ($Rho = -0,031$ y $p \text{ valor} = 0,035 < 0,05$).

Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación inversa entre el despensalización y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

H2: Si existe una relación inversa entre el despensalización y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Tabla 13. *Despersonalización y la calidad de servicio.*

		Despersonalización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Despersonalización		
	Coeficiente de correlación	1,000	-,114
	Sig. (bilateral)	.	,048
	N	40	40
Calidad de Servicio	Despersonalización		
	Coeficiente de correlación	-,114	1,000
	Sig. (bilateral)	,048	.
	N	40	40

De la tabla 13, se aprecia la existencia de una correlación inversa muy baja entre la despersonalización y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Entonces, se afirma que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula ($Rho = -0,114$ y $p \text{ valor} = 0,048 < 0,05$).

Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación inversa entre la realización personal y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

H3: Si existe una relación inversa entre la realización personal y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Tabla 14. *Correlación entre realización personal y calidad de servicio.*

			Realización Personal	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,020
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	-,020	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	40	40

De la tabla 14, se aprecia la existencia de una correlación inversa muy baja entre la realización personal y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Entonces, se afirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ($Rho = 0,020$ y $p\text{-valor} = 0,045 < 0,05$).

V. DISCUSIÓN

El estudio se ha realizado debido a que en nuestra sociedad se manifiesta el incremento del síndrome de Burnout una patología que se evidencia en su gran magnitud en el entorno laboral, además afectando la productividad en la calidad de servicio del personal de la empresa Tomografía Médica S.A.C.

En cuanto al Síndrome de Burnout se observa que los trabajadores se sitúan en el nivel bajo el 35%; en el nivel moderado el 62,50% y en el nivel severo el 2,50%. De estos resultados podemos afirmar que la mayoría de los trabajadores tienen el Síndrome de Burnout moderado y bajo, mientras que en las dimensiones se observa lo siguiente: en el agotamiento personal de acuerdo a los resultados del cuestionario podemos afirmar que 27,5% de los colaboradores se encuentran en el nivel bajo, el 62,5% en nivel moderado y en el nivel severo el 10%. En despersonalización se visualiza que el 55% se sitúan en el nivel bajo, el 45% en el nivel moderado y en el nivel severo el 0%, y en realización personal se evidencia que el 37,5% se sitúan en el nivel bajo, el 62,5% en el nivel moderado y en el nivel severo el 0%. De esta manera coincidimos parcialmente con Romina (2014) quien llegó a concluir que el Síndrome de Burnout en los enfermeros dado que se presentaron niveles altos de autorrealización y niveles insuficientes de desgaste emocional y despersonalización, llegando a la conclusión que la población estudiada goza de una buena salud mental.

En cuanto a la calidad de servicio de los trabajadores se ubican de la siguiente manera: el nivel deficiente el 0%, en el nivel regular el 12,50% y en el nivel bueno el 87,50%. Se deduce que la calidad de servicio de la gran mayoría de los trabajadores es bueno, mientras en las dimensiones se observa lo siguiente: la dimensión elementos tangibles de acuerdo a la opinión de los trabajadores podemos observar que el 0% se sitúan en el nivel deficiente, el 10% en el nivel regular y en el nivel bueno el 90%. En la dimensión factibilidad los trabajadores se distribuyen de la siguiente manera, el 0% se sitúan en el nivel deficiente, el 10% en el nivel regular y en el nivel bueno el 90%. En la dimensión capacidad de respuesta se observa que el 0% se sitúan en el nivel deficiente, el 7,5% en el nivel regular y en el nivel bueno el 92,5%. En la dimensión responsabilidad se

evidencia que el 0% se sitúan en el nivel deficiente, el 10% en el nivel regular y en el nivel bueno el 90%. En la dimensión Empatía se visualiza que el 0% se sitúan en el nivel deficiente, el 15% en el nivel regular y en el nivel bueno el 85%. Así mismo podemos afirmar que la calidad de servicio de la gran mayoría de los trabajadores es adecuado, además a continuación hacemos el análisis y discusión detallado sobre la correlación entre las variables y las dimensiones de estudio:

En esta investigación al determinar el nivel de relación del síndrome de Burnout con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020, se pudo encontrar ($Rho = -0,091$ y $p\text{ valor} = 0,000 < 0,05$), por medio de la prueba de Rho de Spearman lo que nos afirma que existencia una correlación inversa muy baja entre ambas variables. Esto quiere decir el Síndrome de Burnout, tiende a relacionarse inversamente con la Calidad de servicio de la empresa, es decir a mayor síndrome de Burnout, la calidad de servicio es afectado ligeramente. Estos resultados son corroborados por los estudios de Huayhua (2018), quien llegó a la conclusión estableciendo la tabla de relación entre las variables mencionadas observándose que el p valor 0,000 es menor al p 0,05; afirmando que existe una relación significativa entre las variables; además Suasnabar (2017), en su investigación concluyó afirmando que existe un grado de correlación significativamente inversa entre las variables mencionadas; del mismo modo Aguirre (2019) confirmó en sus resultados indicando entre el síndrome Burnout, así como sus dimensiones tienen una relación inversa con la calidad de atención al usuario, del mismo modo Ruiz y Vega (2016) en sus resultados se determinó, a través de la observación, que el estrés ocasiona en el trabajador daños fisiológicos, afectando el rendimiento laboral del mismo, también argumenta que el estrés genera que los trabajadores desatiendan sus funciones laborales y pierdan el interés, exhorta que el estrés impacta a todas las edades del mismo modo, sin embargo, si el trabajador es nuevo, este se verá más afectado, en especial en su periodo de adaptación. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmamos que existe una correlación inversa entre el Síndrome de Burnout y Calidad de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Es decir a la

mayor existencia del nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores, la calidad de servicio será de bajo nivel afectando a la productividad de la empresa.

Al determinar el nivel de relación del agotamiento emocional con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020, se pudo observar que en la dimensión agotamiento personal de los trabajadores el 27,5% se encuentran en el nivel bajo, el 62,5% en nivel moderado y en el nivel severo el 10%., así mismo podemos afirmar que la mayoría de los trabajadores se ubican en el nivel moderado del agotamiento personal del síndrome de Burnout, además podemos evidenciar la existencia de una correlación inversa entre el agotamiento emocional y Calidad de Servicio. Esto observándose en la prueba de Rho de Spearman ($Rho = -0,031$ y $p \text{ valor} = 0,035 < 0,05$). Además teniendo resultado similar a Aguirre (2019), quien afirma en sus resultados que las dimensiones del síndrome Burnout tienen una relación inversa con la calidad de atención al usuario, de la misma afirma Romina (2014), quien indicando la inexistencia del Síndrome de Burnout niveles insuficientes de desgaste emocional, además Centurión y Palacios (2016) indicaron en sus conclusiones que el grado de influencia de ambas variables es negativa y significativa, afirmando que los trabajadores presenta un grave problema de estrés. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados podemos aseverar que existe una relación inversa entre la dimensión agotamiento emocional y Calidad de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020, esto debido a que la gran mayoría de los trabajadores tienen el nivel moderado del agotamiento personal de síndrome de Burnout y calidad de servicio bueno.

Determinar el nivel de relación de la despersonalización con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020 se visualiza que el 55% de los trabajadores se encuentran en el nivel bajo, el 45% en el nivel moderado y en el nivel severo el 0%, mientras que la calidad de servicio de la gran mayoría se ubica en el nivel bueno el 87,50%., entonces podemos inferir que la mayor parte de los trabajadores se sitúan entre bajo y moderado de la dimensión despersonalización y en nivel buena en calidad de servicio. Además observándose en la prueba de Rho de Spearman ($Rho = - 0,114$ y $p \text{ valor} = 0,048 < 0,05$) Se aprecia la existencia de una correlación inversa entre la

despersonalización y la calidad, corroborado por Aguirre (2019), quien afirma en sus resultados que en las dimensiones del síndrome del Burnout tienen una relación inversa con la calidad de atención al usuario, también Romina (2014), en los resultados aseveró la inexistencia del Síndrome de Burnout en los enfermeros. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados podemos aseverar que existe una relación inversa entre la dimensión personalización y Calidad de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

Al determinar el nivel de relación de realización personal con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. Se observa en la dimensión realización personal se evidencia que el 37,5% se sitúan en el nivel bajo, el 62,5% en el nivel moderado y en el nivel severo el 0%, mientras tanto en la calidad de servicio se ubican la mayoría en el nivel bueno el 87,50%. Además se observándose en la prueba de Rho de Spearman ($Rho = -0,020$ y $p\text{-valor} = 0,045 < 0,05$) afirmando la existencia de una correlación inversa entre la realización personal y la calidad de servicio, estos resultados corroborados por Aguirre (2019), llegando a afirmar que la dimensiones síndrome del Burnout tienen una relación inversa con la calidad de atención al usuario, también Romina (2014), en los resultados se definió la inexistencia del Síndrome de Burnout en los enfermeros. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmamos que existe una correlación inversa entre el realización personal Síndrome de Burnout y Calidad de la empresa de la investigación.

Finalmente, en sentido de lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmamos que existe una correlación inversa entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determina que existe una correlación inversa entre el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020, a través de la prueba de Rho de Spearman ($Rho = - 0,091$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$), lo que nos afirma que existencia una correlación inversa muy baja entre ambas variables.
2. Se evidencio la existencia de una correlación inversa muy baja entre el agotamiento emocional y la calidad de servicio en la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020; a través de la prueba de Rho de Spearman ($Rho = - 0,031$ y $p \text{ valor} = 0,035 > 0,05$), lo que nos afirma que existencia una correlación inversa muy baja.
3. Se determinó la existencia de una correlación inversa muy baja entre la despersonalización y la calidad de servicio en la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020; a través de la prueba de Rho de Spearman ($Rho = - 0,114$ y $p \text{ valor} = 0,048 > 0,05$), lo que nos afirma que existencia una correlación inversa muy baja entre la dimensión despersonalización y la calidad de servicio
4. Existe una correlación inversa muy baja entre la realización personal y la calidad de servicio en la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020; a través de la prueba de Rho de ($Rho = 0,020$ y $p\text{-valor} = 0,045 < 0,05$); lo que nos afirma que existencia una correlación inversa muy baja entre la dimensión realización personal y la calidad de servicio.
5. También se determinó en cuanto al Síndrome de Burnout que los trabajadores se sitúan en el nivel bajo el 35%; en el nivel moderado el 62,50% y en el nivel severo el 2,50%. Además en cuanto a la calidad de servicio en el nivel deficiente el 0%, en el nivel regular el 12,50% y en el nivel bueno el 87,50%.

VII. RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en esta investigación, recomiendo lo siguiente:

- A nivel organizacional promover actividades como talleres, charlas, conversatorios, etc., para interactuar positivamente y con dinamismo, para que los trabajadores asuman sus roles con actitudes positivas y se evite el síndrome de Burnout y la calidad de servicio sea buena.
- A nivel de jefatura gestionar espacios para la recreación y para compartir momentos que fortalezcan las relaciones interpersonales para el trabajo en equipo así logrando propósitos comunes de la organización. Además se propone rotar el servicio del personal para cambiar de ambiente y cambiar el dinamismo en el rol que cumple.
- A nivel de jefatura gestionar estímulos como premiar con reconocimientos públicos y/o diplomas a las acciones positivas como emprendimiento, a las actitudes de empatía y productividad.
- A nivel trabajador dejar espacios para que cada persona practique actividades de su preferencia de forma libre, puede realizar en su hogar con su familia y luego compartir en una reunión de trabajadores de la organización.
- A nivel trabajador realizar actividades físicas y psicológicas de relajación antes de iniciar su labor del día.

REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2019). *El síndrome de Burnout de los trabajadores y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad de los Olivos 2018* (tesis de maestría). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29259/Aguirre_SE.pdf?sequence=1
- Alameda, E. (2020). Psicooncología: El Síndrome de Burnout. *Noticias en Salud*. Recuperado de: <https://www.noticiasensalud.com/psicologia/2020/07/22/psicooncologia-el-sindrome-de-burnout/>
- Arciniegas, Y. (2020). OIT: América Latina es la región con más empleos perdidos por cuenta de la pandemia. *France 24*. Recuperado de <https://www.france24.com/es/20200701-oit-latinoamerica-desempleo-economia-pandemia-covid19>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Azcapotzalco, México: Grupo Editorial Patria.
- Barraza, J., Romero, J., Flores, L., Trejo, J., López, G., Pardo, M. y Enciso, L. (2009). Indicadores de salud mental y Síndrome de Burnout en Internos rotatorios en SSN en Tepic, Nayarit. *Revista Waxapa*, 1(1), p. 47-50.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Burgos, S. V. y Morocho, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018: Quality of service and customer satisfaction of the company Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrillo, R., Gómez, K. y Espinoza, I. (2012). Síndrome de Burnout en la práctica médica. *Revista Medicina interna de México*, 28 (6), p. 579-584.
- Centurión, C. y Palacios, E. (2016). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú*,

- agencia España - Trujillo, 2016 (tesis de postgrado). Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/RE_ADMI_CRISTINA.CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL.SINDROME.DE.BURNO.UT.Y.SU.INFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE%C3%91O_DATOS.PDF
- Cialzera, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes* (tesis de maestría).
Recuperado de:
http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf
- De la Cruz, E. (2014). *Estrés laboral y síndrome de Burnout los profesionales de enfermería de atención hospitalaria* (tesis de postgrado). Recuperado de:
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFGH123.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales INNOVAR*, 15 (25), pp. 64- 80.
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible: Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), p. 179-183.
- Gallardo, A. y Grandón, R. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería: Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Revista electrónica trimestral de Enfermería: Enfermería Global*, (36), p. 353-363.
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile: Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile. *Ingeniare: Revista chilena de ingeniería*, 27 (4), p. 668-681.
- Granados, L. y Cedillo, A. (2018) Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roosevelt: Professional Quality of Life and Burnout Syndrome in nurses of the Department of Internal Medicine of Roosevelt Hospital. *Revista Científica*, 28(1), p.10-18.

- Guadalupe, S., Fernández, M. y Herrera, J. (2016). ¿En el personal de enfermería existe Burnout?: Nurses In There Burnout. *Revista Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 1(1), p. 20-25.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Cuajimalpa, México: Mc Graw Hill.
- Huayhua, G. (2018). *Síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de salud Arequipa. 2018* (tesis de doctoral). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39008/huayhua_cg.pdf?sequence=1
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión: The burnout síndrome, Overview and development of the concept. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, (112), pp. 42-80.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout: Understanding burnout. *Revista Ciencia & trabajo*, 11(32), p. 37-43.
- Monsalve, C. (2019). *Niveles y factores de riesgo de Burnout en profesionales de enfermería de atención primaria* (tesis doctoral). Recuperado de: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-PsiSal-Csmonsalve/MONSALVE_REYES_Carolina_S__Tesis.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2020). OIT: Fuerte aumento del desempleo en América Latina y el Caribe deja a millones sin ingresos. Recuperado de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_749663/lang--es/index.htm
- Patlán, J. (2013). Efecto del Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo: Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Revista Estudios Gerenciales*, 29(129), p.445-455.
- Romina, V. (2014). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de Zona Norte del Gran Buenos Aires* (tesis de postgrado). Recuperado de: https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* (tesis de postgrado). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%b3ndor_Influencia_estr%a9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suasnabar, M (2017). *Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional en Enfermería en un Instituto de Enfermedades Neurológicas*. Lima, 2017 (tesis de maestría). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14466/Suasnabar_CMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de Investigación Científica*. Balderas, México: Grupo Noriega Editores.
- Vargas, V., Valecillos, J. y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Quality in the Rendering of Health Services: Parameters for Measurement. *Revista de Ciencias Sociales, XIX (4)*, p. 663-671.
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. The service quality: A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities. *Revista Punto de vista, IV (7)*, p. 51-72.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo es la relación del Burnout con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020?	Determinar el nivel de relación del síndrome de Burnout con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.	Existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.	Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo: Básica ▪ Enfoque: Cuantitativo ▪ Nivel: Correlacional ▪ Diseño: No experimental transeccional descriptivo correlacional ▪ Población: Estudio censal, constituido por 40 trabajadores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. ▪ Técnica de RD: Encuesta ▪ Instrumento de RD: Cuestionarios ▪ Validez del instrumento: Juicio de Expertos ▪ Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach
PROBLEMAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía 	
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo es la relación del agotamiento emocional con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020? - ¿Cómo es la relación de la despersonalización con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020? - ¿Cómo es la relación de la realización personal con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de relación del agotamiento emocional con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. - Determinar el nivel de relación de la despersonalización con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. - Determinar el nivel de relación de la realización personal con la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación inversa entre el agotamiento emocional y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. - Existe una relación inversa entre el despersonalización y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. - Existe una relación inversa entre la realización personal y la calidad de servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020. 			

Anexo 2

Matriz de Operacionalización: Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	<p>El síndrome de Burnout es un conjunto de manifestaciones psicológicas que surge como respuesta prolongada al estrés crónico producido por el trabajador y su relación con el entorno laboral (Maslach, 2009)</p>	<p>La variable del Síndrome de Burnout se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.</p>	<p>Agotamiento Emocional</p>	<p>Sobrecarga laboral. Conflicto personal en el trabajo.</p>	<p>1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10</p>	<p>Ordinal</p> <p>El inventario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple:</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>
			<p>Despersonalización</p>	<p>Respuesta negativa hacia el usuario. Respuesta negativa hacia el trabajo.</p>	<p>11 – 12 – 13 – 14 – 15 – 16 – 17 – 18 – 19 – 20</p>	
			<p>Realización personal</p>	<p>Sentimiento de incompetencia. Carencia de logros. Productividad en el trabajo.</p>	<p>21 – 22 – 23 – 24 – 25 – 26 – 27 – 28 – 29 – 30</p>	

Fuente: Maslach

Anexo 3

Matriz de Operacionalización: Calidad de Servicio

Calidad de Servicio	La calidad de servicio es la apreciación general del cliente acerca del servicio recibido, como consecuencia de la comparación de las expectativas del cliente así como las percepciones del mismo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga, Alarcón y Pedraja, 2019).	La variable de la Calidad de Servicio se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.	Elementos tangibles	Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas y equipos. Apariencia del Personal.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6	Ordinal El inventario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Fiabilidad	Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido. Confiable y precisa.	7 – 8 – 9 – 10 – 11 – 12	
			Capacidad de respuesta	Disposición de atender necesidades del usuario. Servicio pronto y oportuno.	13 – 14 – 15 – 16 – 17 – 18	
			Seguridad	Conocimiento por parte de los servidores. Habilidad para inspirar confianza.	19 – 20 – 21 – 22 – 23 – 24	
			Empatía	Capacidad de percibir y comprender los requerimientos. Atención individualizada.	25 – 26 – 27 – 28 – 29 – 30	

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry

Anexo 4.

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DEL SINDROME DE BURNOUT

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar el "Síndrome de Burnout y su influencia en la Calidad de Servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020". Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

VARIABLE : Síndrome de Burnout							
Dimen siones	Indicadores		1	2	3	4	5
Agotamiento Emocional	1	Siento que realizo más funciones de las que me corresponden.					
	2	Siento que hay más trabajo para hacer de la que tengo capacidad para realizar.					
	3	Siente que el tiempo asignado para cada tarea no es el suficiente					
	4	Me siento cansado y sin ganas de hacer nada.					
	5	Me siento agotado al culminar la jornada laboral.					
	6	Me siento frustrado con mi trabajo.					
	7	Siento que mi trabajo me está consumiendo.					
	8	Me cuesta relajarme después de la jornada laboral.					
	9	Siento que trabajar en contacto directo con los usuarios me produce estrés.					
	10	Siento que trabajar en casa me estresa.					
Despersonalización	11	Siento que estoy perdiendo el interés en mi trabajo.					
	12	Siento que el trabajo me está insensibilizando.					
	13	Me angustia que este trabajo me esté insensibilizando.					
	14	Siento que no me importa a las personas que debo atender.					
	15	Tengo dificultades para comunicarme con mis compañeros de trabajo.					
	16	Tengo dificultades para expresar mi opinión en las reuniones laborales.					
	17	Siento que tengo pensamientos negativos sobre mi centro de labores.					
	18	Siento que los usuarios me culpan por sus problemas.					
	19	Me siento desanimado después de trabajar en contacto con los usuarios.					
	20	Tengo dificultades para expresar mis emociones.					

Realización Personal	21	Siento que no estoy logrando lo que quiero en mi trabajo.					
	22	A pesar de mis esfuerzos no reconocen mis logros.					
	23	Pese a mis esfuerzos, siento que no estoy obteniendo lo que quiero en mi trabajo.					
	24	Tengo dificultades para trabajar con otras áreas.					
	25	Siento que todo lo que hago está mal.					
	26	Tengo mucha dificultad para realizar mis funciones.					
	27	Siento incapacidad para realizar mis funciones laborales.					
	28	Siento que no estoy logrando mis metas.					
	29	Me siento frustrado porque no estoy haciendo línea de carrera.					
	30	Siento que no valoran, no reconocen mi trabajo en mi centro de labores.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar el “Síndrome de Burnout y su influencia en la Calidad de Servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020”. Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

VARIABLE Calidad de Servicio											
Dimensio nes	Indicadores					1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	1	Considera usted que la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumple con los protocolos de limpieza.									
	2	Considera usted que las instalaciones físicas de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con los lineamientos de seguridad para las personas (señalética de seguridad, canaletas, etc.).									
	3	Considera usted que la infraestructura de la empresa la empresa Tomografía Médica S.A.C. es visualmente atractiva.									
	4	Considera usted que los equipos médicos de la empresa Tomografía Médica S.A.C. tienen una apariencia moderna.									
	5	Considera usted que los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cuentan con el EPP adecuado para la crisis sanitaria.									
	6	Considera usted que los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. están correctamente uniformados.									
Fiabilidad	7	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. demuestran realizar bien sus funciones desde el inicio de la atención.									
	8	Cuando el cliente tiene un problema los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. muestran interés en ayudarlo.									
	9	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. respetan el horario de atención brindado en su cita.									
	10	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con el rango de tiempo para la atención de su estudio.									
	11	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. son claros con las indicaciones y preparación del estudio.									
	12	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. tienen una comunicación efectiva.									

Capacidad de respuesta	13	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. informan al cliente cuando culminará su estudio.					
	14	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					
	15	Cuando se presenta una incidencia, los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. les brinda una solución rápida.					
	16	Cuando se presenta un problema, los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. les brindan alternativas de solución.					
	17	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. demuestran amabilidad en la atención brindada a los clientes.					
	18	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. siempre están a la disposición de los clientes.					
Seguridad	19	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con los protocolos de atención.					
	22	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. dominan la información para poder aclarar las dudas de los clientes.					
	21	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan información oportuna a los clientes.					
	22	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan información personalizada.					
	23	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. inspiran seguridad a los clientes.					
	24	El cliente siente confianza en la realización del estudio.					
Empatía	25	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. se preocupan que el paciente tenga claro las indicaciones para su atención.					
	26	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. comprenden las necesidades de los clientes.					
	27	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan atención individualizada de acuerdo al estudio del cliente.					
	28	La empresa Tomografía Médica S.A.C. ofrece horarios flexibles y amplios para la atención de los clientes					
	29	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan alternativas de horarios de atención de acuerdo a la disponibilidad del cliente.					
	30	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. se preocupan por brindar las mejores opciones para sus clientes.					

Anexo 5.

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Síndrome de Burnout

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL														
1	Siento que realizo más funciones de las que me corresponden.				X				X				X	
2	Siento que hay más trabajo para hacer de la que tengo capacidad para realizar.				X				X				X	
3	Siente que el tiempo asignado para cada tarea no es el suficiente				X				X				X	
4	Me siento cansado y sin ganas de hacer nada.				X				X				X	
5	Me siento agotado al culminar la jornada laboral.				X				X				X	
6	Me siento frustrado con mi trabajo.				X				X				X	
7	Siento que mi trabajo me está consumiendo.				X				X				X	
8	Me cuesta relajarme después de la jornada laboral.				X				X				X	
9	Siento que trabajar en contacto directo con los usuarios me produce estrés.				X				X				X	
10	Siento que trabajar en casa me estresa.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN														
11	Siento que estoy perdiendo el interés en mi trabajo.				X				X				X	
12	Siento que el trabajo me está insensibilizando.				X				X				X	
13	Me angustia que este trabajo me esté insensibilizando.				X				X				X	
14	Siento que no me importa a las personas que debo atender.				X				X				X	
15	Tengo dificultades para comunicarme con mis compañeros de trabajo.				X				X				X	
16	Tengo dificultades para expresar mi opinión en las reuniones laborales.				X				X				X	
17	Siento que tengo pensamientos negativos sobre mi centro de labores.				X				X				X	
18	Siento que los usuarios me culpan por sus problemas.				X				X				X	
19	Me siento desanimado después de trabajar en contacto con los usuarios.				X				X				X	
20	Tengo dificultades para expresar mis emociones.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL														
21	Siento que no estoy logrando lo que quiero en mi trabajo.				X				X				X	
22	A pesar de mis esfuerzos no reconocen mis logros.				X				X				X	
23	Pese a mis esfuerzos, siento que no estoy obteniendo lo que quiero en mi trabajo.				X				X				X	
24	Tengo dificultades para trabajar con otras áreas.				X				X				X	
25	Siento que todo lo que hago está mal.				X				X				X	
26	Tengo mucha dificultad para realizar mis funciones.				X				X				X	
27	Siento incapacidad para realizar mis funciones laborales.				X				X				X	



28	Siento que no estoy logrando mis metas.				X				X				X
29	Me siento frustrado porque no estoy haciendo línea de carrera.				X				X				X
30	Siento que no valoran, no reconocen mi trabajo en mi centro de labores.				X				X				X

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lino Gamarra, Edgar

DNI: 32650876

Especialidad del validador: **Doctor en Administración, Lic. En Educación: Matemática e informática**

01 de febrero del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES														
1	Considera usted que la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumple con los protocolos de limpieza.				X				X				X	
2	Considera usted que las instalaciones físicas de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con los lineamientos de seguridad para las personas (señalética de seguridad, canaletas, etc.).				X				X				X	
3	Considera usted que la infraestructura de la empresa la empresa Tomografía Médica S.A.C. es visualmente atractiva.				X				X				X	
4	Considera usted que los equipos médicos de la empresa Tomografía Médica S.A.C. tienen una apariencia moderna.				X				X				X	
5	Considera usted que los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cuentan con el EPP adecuado para la crisis sanitaria.				X				X				X	
6	Considera usted que los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. están correctamente uniformados.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD														
7	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. demuestran realizar bien sus funciones desde el inicio de la atención.				X				X				X	
8	Cuando el cliente tiene un problema los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. muestran interés en ayudarlo.				X				X				X	
9	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. respetan el horario de atención brindado en su cita.				X				X				X	
10	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con el rango de tiempo para la atención de su estudio.				X				X				X	
11	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. son claros con las indicaciones y preparación del estudio.				X				X				X	
12	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. tienen una comunicación efectiva.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
13	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. informan al cliente cuando culminara su estudio.				X				X				X	
14	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. ofrecen un servicio rápido a sus clientes.				X				X				X	



15	Cuando se presenta una incidencia, los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. les brinda una solución rápida.				X				X				X
16	Cuando se presenta un problema, los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. les brindan alternativas de solución.				X				X				X
17	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. demuestran amabilidad en la atención brindada a los clientes.				X				X				X
18	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. siempre están a la disposición de los clientes.				X				X				X
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD													
19	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con los protocolos de atención.				X				X				X
20	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. dominan la información para poder aclarar las dudas de los clientes.				X				X				X
21	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan información oportuna a los clientes.				X				X				X
22	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan información personalizada.				X				X				X
23	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. inspiran seguridad a los clientes.				X				X				X
24	El cliente siente confianza en la realización del estudio.				X				X				X
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA													
25	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. se preocupan que el paciente tenga claro las indicaciones para su atención.				X				X				X
26	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. comprenden las necesidades de los clientes.				X				X				X
27	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan atención individualizada de acuerdo al estudio del cliente.				X				X				X
28	La empresa Tomografía Médica S.A.C. ofrece horarios flexibles y amplios para la atención de los clientes				X				X				X
29	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan alternativas de horarios de atención de acuerdo a la disponibilidad del cliente.				X				X				X
30	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. se preocupan por brindar las mejores opciones para sus clientes.				X				X				X



Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lino Gamarra, Edgar

DNI: 32650876

Especialidad del validador: Doctor en Administración, Lic. En Educación: Matemática e informática

01 de febrero del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Síndrome de Burnout

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL														
1	Siento que realizo más funciones de las que me corresponden.				X				X					X
2	Siento que hay más trabajo para hacer de la que tengo capacidad para realizar.				X				X					X
3	Siento que el tiempo asignado para cada tarea no es el suficiente				X				X					X
4	Me siento cansado y sin ganas de hacer nada.				X				X					X
5	Me siento agotado al culminar la jornada laboral.				X				X					X
6	Me siento frustrado con mi trabajo.				X				X					X
7	Siento que mi trabajo me está consumiendo.				X				X					X
8	Me cuesta relajarme después de la jornada laboral.				X				X					X
9	Siento que trabajar en contacto directo con los usuarios me produce estrés.				X				X					X
10	Siento que trabajar en casa me estresa.				X				X					X
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN														
11	Siento que estoy perdiendo el interés en mi trabajo.				X				X					X
12	Siento que el trabajo me está insensibilizando.				X				X					X
13	Me angustia que este trabajo me esté insensibilizando.				X				X					X
14	Siento que no me importa a las personas que debo atender.				X				X					X
15	Tengo dificultades para comunicarme con mis compañeros de trabajo.				X				X					X
16	Tengo dificultades para expresar mi opinión en las reuniones laborales.				X				X					X
17	Siento que tengo pensamientos negativos sobre mi centro de labores.				X				X					X
18	Siento que los usuarios me culpan por sus problemas.				X				X					X
19	Me siento desanimado después de trabajar en contacto con los usuarios.				X				X					X
20	Tengo dificultades para expresar mis emociones.				X				X					X
DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL														
21	Siento que no estoy logrando lo que quiero en mi trabajo.				X				X					X
22	A pesar de mis esfuerzos no reconocen mis logros.				X				X					X
23	Pese a mis esfuerzos, siento que no estoy obteniendo lo que quiero en mi trabajo.				X				X					X
24	Tengo dificultades para trabajar con otras áreas.				X				X					X
25	Siento que todo lo que hago está mal.				X				X					X
26	Tengo mucha dificultad para realizar mis funciones.				X				X					X
27	Siento incapacidad para realizar mis funciones laborales.				X				X					X



28	Siento que no estoy logrando mis metas.				X				X				X
29	Me siento frustrado porque no estoy haciendo línea de carrera.				X				X				X
30	Siento que no valoran, no reconocen mi trabajo en mi centro de labores.				X				X				X

Observaciones: Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Sakaguchi Chuy, Fumihiko Michel

DNI: 10585275

Especialidad del validador: **Máster en Administración de Negocios**

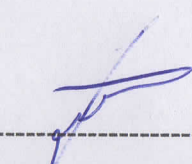
06 de febrero del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES														
1	Considera usted que la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumple con los protocolos de limpieza.				X				X				X	
2	Considera usted que las instalaciones físicas de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con los lineamientos de seguridad para las personas (señalética de seguridad, canaletas, etc.).				X				X				X	
3	Considera usted que la infraestructura de la empresa la empresa Tomografía Médica S.A.C. es visualmente atractiva.			X					X				X	
4	Considera usted que los equipos médicos de la empresa Tomografía Médica S.A.C. tienen una apariencia moderna.			X				X					X	
5	Considera usted que los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cuentan con el EPP adecuado para la crisis sanitaria.				X				X				X	
6	Considera usted que los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. están correctamente uniformados.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD														
7	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. demuestran realizar bien sus funciones desde el inicio de la atención.				X				X				X	
8	Cuando el cliente tiene un problema los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. muestran interés en ayudarlo.				X				X				X	
9	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. respetan el horario de atención brindado en su cita.				X				X				X	
10	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con el rango de tiempo para la atención de su estudio.				X				X				X	
11	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. son claros con las indicaciones y preparación del estudio.				X				X				X	
12	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. tienen una comunicación efectiva.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
13	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. informan al cliente cuando culminara su estudio.				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Sakaguchi Chuy, Fumihiko Michel

DNI: 10585275

Especialidad del validador: **Máster en Administración de Negocios**

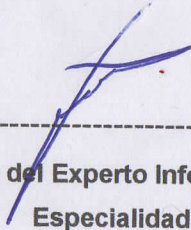
06 de febrero del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Síndrome de Burnout

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL														
1	Siento que realizo más funciones de las que me corresponden.				X				X				X	
2	Siento que hay más trabajo para hacer de la que tengo capacidad para realizar.				X				X				X	
3	Siente que el tiempo asignado para cada tarea no es el suficiente				X				X				X	
4	Me siento cansado y sin ganas de hacer nada.				X			X					X	
5	Me siento agotado al culminar la jornada laboral.				X				X				X	
6	Me siento frustrado con mi trabajo.			x					X				X	
7	Siento que mi trabajo me está consumiendo.				X				X			X		
8	Me cuesta relajarme después de la jornada laboral.				X				X			X		
9	Siento que trabajar en contacto directo con los usuarios me produce estrés.				X				x				X	
10	Siento que trabajar en casa me estresa.				X				x				X	
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN														
11	Siento que estoy perdiendo el interés en mi trabajo.				X				X				X	
12	Siento que el trabajo me está insensibilizando.			X					X			X		
13	Me angustia que este trabajo me esté insensibilizando.				X				X				X	
14	Siento que no me importa a las personas que debo atender.				X				X				X	
15	Tengo dificultades para comunicarme con mis compañeros de trabajo.				X				X				X	
16	Tengo dificultades para expresar mi opinión en las reuniones laborales.				X				X				X	
17	Siento que tengo pensamientos negativos sobre mi centro de labores.				X				X				X	
18	Siento que los usuarios me culpan por sus problemas.			X					X			X		
19	Me siento desanimado después de trabajar en contacto con los usuarios.			x					X			x		
20	Tengo dificultades para expresar mis emociones.				X				x				X	
DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL														
21	Siento que no estoy logrando lo que quiero en mi trabajo.				X				X				X	
22	A pesar de mis esfuerzos no reconocen mis logros.				X				X				X	
23	Pese a mis esfuerzos, siento que no estoy obteniendo lo que quiero en mi trabajo.				X				X				X	
24	Tengo dificultades para trabajar con otras áreas.				X				X			X		
25	Siento que todo lo que hago está mal.				X				X			X		
26	Tengo mucha dificultad para realizar mis funciones.			X					X			x		
27	Siento incapacidad para realizar mis funciones laborales.			X					X				X	



28	Siento que no estoy logrando mis metas.				X				X				X
29	Me siento frustrado porque no estoy haciendo línea de carrera.				X				X				X
30	Siento que no valoran, no reconocen mi trabajo en mi centro de labores.				X				X				X

Observaciones: Es aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador VILARAN ITA, Edilio Robel

DNI: 43003537

Especialidad del validador: **Maestro en Docencia Superior e investigación Universitario**

18 de febrero del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Maestro en Docencia Superior e investigación



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES														
1	Considera usted que la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumple con los protocolos de limpieza.				X				X				X	
2	Considera usted que las instalaciones físicas de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con los lineamientos de seguridad para las personas (señalética de seguridad, canaletas, etc.).				X				X				X	
3	Considera usted que la infraestructura de la empresa la empresa Tomografía Médica S.A.C. es visualmente atractiva.			X					X				X	
4	Considera usted que los equipos médicos de la empresa Tomografía Médica S.A.C. tienen una apariencia moderna.				X		X						X	
5	Considera usted que los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cuentan con el EPP adecuado para la crisis sanitaria.				X				X				X	
6	Considera usted que los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. están correctamente uniformados.			X					X				X	
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD														
7	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. demuestran realizar bien sus funciones desde el inicio de la atención.			X					X			X		
8	Cuando el cliente tiene un problema los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. muestran interés en ayudarlo.				X		X						X	
9	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. respetan el horario de atención brindado en su cita.				X				X			x		
10	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con el rango de tiempo para la atención de su estudio.				X				X				X	
11	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. son claros con las indicaciones y preparación del estudio.			X					X				X	
12	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. tienen una comunicación efectiva.				X				X			X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
13	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. informan al cliente cuando culminara su estudio.				X		X						X	
14	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. ofrecen un servicio rápido a sus clientes.				X				X				X	



15	Cuando se presenta una incidencia, los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. les brinda una solución rápida.				X			X					X
16	Cuando se presenta un problema, los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. les brindan alternativas de solución.			X				X				X	
17	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. demuestran amabilidad en la atención brindada a los clientes.				X			X					X
18	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. siempre están a la disposición de los clientes.				X			X					X
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD													
19	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. cumplen con los protocolos de atención.				X			X					X
20	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. dominan la información para poder aclarar las dudas de los clientes.				X			X					X
21	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan información oportuna a los clientes.			X				X				X	
22	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan información personalizada.				X			X				X	
23	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. inspiran seguridad a los clientes.				X			X				x	
24	El cliente siente confianza en la realización del estudio.				X			X					X
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA													
25	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. se preocupan que el paciente tenga claro las indicaciones para su atención.				X			X					X
26	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. comprenden las necesidades de los clientes.			X				X					X
27	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan atención individualizada de acuerdo al estudio del cliente.				X			x				X	
28	La empresa Tomografía Médica S.A.C. ofrece horarios flexibles y amplios para la atención de los clientes				X			X					X
29	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. brindan alternativas de horarios de atención de acuerdo a la disponibilidad del cliente.				X			X					X
30	Los colaboradores de la empresa Tomografía Médica S.A.C. se preocupan por brindar las mejores opciones para sus clientes.			X				X					X



Observaciones: Es aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez validador: VILARAN ITA, Edilio Robel

DNI: 43003537

Especialidad del validador: Maestro en Docencia Superior e investigación Universitario

18 de febrero del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.
Maestro en Docencia Superior e investigación

Anexo 6.
Base de datos

Síndrome de Burnout																																		
Agotamiento Emocional											Despersonalización										Realización Personal													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	1	1	1	2	3	1	3	1	2	1	16	2	2	1	1	1	1	1	1	1	12	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	19	47	
2	5	4	4	3	4	2	3	3	3	3	34	2	3	3	2	1	1	3	2	2	22	3	4	3	1	1	1	3	3	3	23	79		
3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	2	30	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	17	2	2	3	2	1	2	2	3	3	23	70	
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	35	4	4	4	2	2	2	2	3	2	27	3	4	4	2	2	2	3	4	4	30	92		
5	3	4	2	3	4	2	3	2	3	4	30	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	25	3	3	4	2	2	2	3	4	3	28	83	
6	3	4	4	2	3	2	1	1	2	2	24	3	2	3	2	1	1	2	2	2	1	19	2	2	3	1	1	2	1	3	4	4	23	66
7	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	13	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	14	1	2	1	2	1	1	3	3	2	17	44	
8	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	15	3	1	1	1	2	2	2	1	1	2	16	2	1	3	3	1	1	1	1	1	15	46	
9	3	2	1	1	3	2	2	5	3	3	25	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	18	2	3	3	2	1	1	1	3	3	20	63	
10	4	3	5	5	3	5	5	4	4	1	39	5	4	4	2	1	2	1	4	3	3	29	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	38	106
11	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	32	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	33	4	2	4	2	2	2	4	5	4	31	96	
12	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	21	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	13	2	2	3	1	1	1	3	3	2	19	53	
13	5	3	3	1	3	3	1	2	2	1	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	5	5	1	1	1	4	5	5	29	63		
14	3	3	4	1	1	1	2	3	3	4	25	1	2	3	1	1	2	2	3	2	2	19	5	4	3	2	1	2	3	3	3	28	72	
15	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	24	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	14	1	3	2	2	1	2	1	4	2	19	57	
16	2	3	3	1	3	1	2	3	2	3	23	1	3	3	1	4	2	2	3	2	3	24	2	3	3	2	3	2	3	4	2	26	73	
17	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	95	
18	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	67
19	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	31	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	12	54
20	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	27	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	20	2	3	4	2	2	2	3	3	3	26	73	
21	3	4	3	2	3	1	1	2	3	2	24	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	15	5	2	4	1	1	1	5	1	1	22	61	
22	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1	18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	1	1	1	2	1	1	1	1	2	12	42	
23	3	3	3	1	2	1	1	2	2	1	19	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11	1	3	3	2	1	1	1	3	3	19	49	
24	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	23	3	3	3	1	2	2	3	4	3	25	77	
25	3	3	2	1	1	1	1	3	3	1	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	11	40	
26	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	2	2	2	1	1	1	2	1	2	15	44	
27	5	5	5	5	4	3	5	3	2	1	38	3	3	3	2	1	3	2	5	1	1	24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	34	96	
28	5	3	3	2	3	1	2	2	2	3	26	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	14	2	3	2	2	1	1	1	1	2	16	56	
29	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	33	3	3	2	1	1	2	3	1	3	2	21	2	3	3	1	2	2	3	3	3	24	78	
30	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2	23	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	18	3	3	3	2	2	1	3	2	3	23	64	
31	4	1	3	1	1	1	1	2	2	2	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	2	2	1	1	1	2	2	2	15	43		
32	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	15	1	3	1	1	1	3	2	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	40	
33	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	13	1	1	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	2	1	1	11	35		
34	3	3	4	3	3	2	3	1	3	1	26	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	18	3	3	2	2	1	2	1	1	3	19	63	

35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	27	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	27	84		
36	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	16	41		
37	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	34
38	5	2	5	4	3	1	1	5	1	1	28	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	16	1	3	1	1	1	1	1	5	1	1	16	60		
39	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	13	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14	41	
40	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	16	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	12	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	16	44		

Calidad de Servicio																																				
Elementos Tangibles							Fiabilidad					Capacidad de Respuesta						Responsabilidad						Empatía												
1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	5	5	28	145				
2	3	3	4	3	3	5	21	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	5	5	28	3	4	5	4	4	4	24	4	3	4	3	4	21	118	
3	4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	3	5	3	26	4	3	3	5	4	3	22	3	4	3	5	4	5	24	4	4	4	3	4	3	22	117
4	5	4	4	4	4	5	26	3	4	5	5	5	4	26	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	4	4	5	28	133
5	5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	5	4	4	26	5	3	3	4	4	4	23	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	3	4	4	24	126
6	5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	5	4	4	26	5	3	3	4	4	4	23	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	3	4	4	24	126
7	5	3	3	5	4	4	24	4	5	4	5	5	5	28	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	3	5	5	27	4	4	5	5	5	5	28	132
8	4	5	4	5	5	5	28	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	5	29	145
9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	150
10	3	4	2	1	4	4	18	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	91
11	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	122
12	5	5	3	3	3	5	24	3	4	3	4	4	4	22	5	4	4	4	5	4	26	5	4	5	4	4	5	27	4	4	3	5	4	5	25	124
13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	150
14	3	5	5	4	4	5	26	5	4	3	4	5	5	26	5	4	4	4	4	3	24	5	5	4	5	5	4	28	5	5	5	5	5	4	29	133
15	4	5	5	3	5	4	26	3	5	4	4	3	4	23	4	3	5	5	4	5	26	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	3	4	26	125
16	4	4	4	4	4	3	23	3	4	3	3	4	3	20	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	4	4	4	27	115
17	4	4	4	5	3	3	23	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	95
18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	120
19	4	5	5	5	4	5	28	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	4	4	5	5	5	5	28	144
20	4	4	5	4	5	5	27	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	5	4	26	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	4	4	5	27	133
21	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	4	5	4	26	4	4	5	4	4	5	26	5	5	5	4	5	4	28	138
22	5	5	4	4	5	4	27	4	5	5	4	4	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	144
23	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	4	24	132
24	4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	3	4	3	19	103
25	3	4	4	3	4	5	23	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	30	135
26	4	5	4	4	4	5	26	5	5	4	4	5	5	28	5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	5	5	4	27	5	5	5	5	5	4	29	137
27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	150
28	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	3	3	20	112
29	3	3	3	2	3	2	16	3	4	3	3	3	3	19	4	3	4	4	3	3	21	3	3	3	3	3	4	19	4	3	4	4	4	3	22	97
30	5	4	4	3	5	3	24	4	4	5	4	5	4	26	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	122

Anexo 7.

Autorización de aplicación del instrumento

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 19 de enero del 2021

Señor:

Fumihiko Sakaguchi Chuy

Gerente Administrativo Tomografía Médica S.A.C

Asunto: Solicitar autorización para la aplicación del instrumento de tesis.

Estimado Señor.-.

Por medio de la presente carta me dirijo a usted con el fin de solicitar autorización para la aplicación de nuestro instrumento (cuestionario) de tesis: “Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020”, cuyo cuestionario es con fines académicos. Encomendándome a la buena fe que la empresa que siempre ha demostrado con sus colaboradores, quedo a su pronta respuesta.

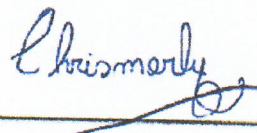
Agradezco de ante mano su tiempo y colaboración.



Firma

Brigitte Huaranca López

D.N.I: 47109474



Firma

Chrimerly Huaranca López

D.N.I: 48070987





Surco, 25 de enero del 2021

Estimadas Señoritas:

Huaranca López, Brigitte
Huaranca López, Chrimerly

Presente. -

Asunto: Permiso con fines académicos.
Referencia: Autorización para la aplicación del instrumento de tesis.

De nuestra especial consideración,

Previo cordial saludo, nos dirigimos a Ustedes, en relación a la solicitud de la aplicación de cuestionario "Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020", dando los permisos para la aplicación de su instrumentos solo con fines académicos.

Al respecto, agradeceremos que no hagan llegar el Informe de resultado de los cuestionarios realizados a los trabajadores de nuestra institución.

Atentamente,


Centro de Imágenes
TOMOMEDIC
FUMIHIKO SAKAGUCHI CHUI
ADMINISTRADOR TOMOMEDIC

Página 1 de 1



Calle La Conquista 145, Surco
Central: 610-3333 Anex. 1024 / 1128
1343 / 1186 / 1294 / 1312



Av. La Marina 2955, San Miguel
Central: 614-2222 Anex. 1772 / 1754
1765 / 1652 / 1619 / 1764



Av. Carlos Izaguirre 153, Independencia
Central: 613-4444
Anex. 2167 / 2093 / 1972



Av. Próceres de la Independencia 1764, S.J.L.
Central: 610-4545
Anex. 2308 / 2220



Av. Belisario Suárez 998 - Zona C,
San Juan de Miraflores (alt. Municipalidad de S.J.M.)
Central: 615-6767



Jr. Huaylas 172, Independencia - Huaraz
Central: (043) 425811 Anex. 411



Av. Husares de Junín 690
Urb. La Merced, Trujillo
Central: 485-244



Av. Metropolitana esquina con calle 7,
Urb. Teresa de Jesús - Cerro Colorado
T.: (054) 410-100

Anexo 8.

**Fotos de la empresa Tomografía Médica
S.A.C.**

Imagen 1: Equipos e infraestructura de la empresa



Imagen 2: Procedimiento de realización del estudio (servicio)



Imagen 3: Trabajadores de la empresa con sus EPP'S.



Imagen 4: Protocolos de atención frente al Covid-19



Imagen 4: Personal asistencia realizando el procedimiento del estudio (servicio)



Imagen 5: Personal asistencial y administrativo





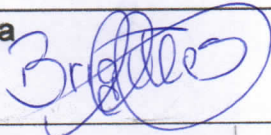

Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Nosotros, **Huaranca López Brigitte Estefany** y **Huaranca López Chrismerly Abigail**, egresadas de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad Cesar Vallejo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: **“Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio de la empresa Tomografía Médica S.A.C., Santiago de Surco, 2020.”**, es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de marzo del 2021

Apellidos y nombres del Autor: Huaranca López, Brigitte Estefany	
DNI:47109474	Firma 
ORCID: 0000-0002-4759-1341	
Apellidos y nombres del Autor: Huaranca López, Chrismerly Abigail	
DNI:48070987	Firma 
ORCID: 0000-0001-5909-1777	