



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Síndrome de burnout y la calidad de servicio en la empresa de  
Transportes Salaverry Express SA, Trujillo 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

La Rosa Quispe, Angela Elizabeth (ORCID: 0000-0003-4123-0948)

Medina Llaque, Teresa Elizabeth (ORCID: 0000-0002-2479-4947)

**ASESOR:**

Dr. Guevara Ramirez, Jose Alexander (ORCID: 0000-0001-7332-0978)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**  
**2022**

## Dedicatoria

Con todo mi amor para mi madre Roxana, que con mucho esfuerzo y sacrificio me brindo la oportunidad de realizarme profesionalmente. A mi hermana, por ser la mejor compañera de vida que Dios me pudo brindar. A mi amado padre, familia y amistades por su apoyo moral y confianza en mí.

*Medina Llaque, Teresa Elizabeth*

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación profesional.

*La Rosa Quispe, Angela Elizabeth*

## Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos, por guiarnos a lo largo de este camino y ser nuestra fortaleza en los momentos de dificultad.

Gracias a nuestra familia por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestro asesor José Guevara Ramírez, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra investigación, quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente para el logro de nuestra meta profesional.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	iv
Índice De Anexos .....	v
Resumen.....	1
Abstract .....	2
I. Introducción .....	3
II. Marco teórico.....	7
III. Metodología.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	12
3.1.1. Tipo de investigación. ....	12
3.1.2. Diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.3.1. Población. ....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.4.1. Técnicas.....	14
3.4.2. Instrumentos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Métodos de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. Resultados.....	17
V. Discusión: .....	24
VI. Conclusiones.....	29
Vii. Recomendaciones.....	30

## Resumen

En la investigación titulada Síndrome de burnout y la calidad de servicio en la empresa de Transportes Salaverry Express SA, Trujillo 2021. Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Transportes Salaverry SAC, 2021. La investigación fue de tipo aplicada no experimental, transversal, descriptiva y correlacional la cual tomó como muestra a la población de 50 colaboradores de la empresa Transportes Salaverry Express S.A.C. a los cuales se les aplicó una encuesta para medir la variable síndrome de burnout con un cuestionario de 22 ítems y para la calidad de servicio se aplicó un cuestionario con 22 ítems. La información se procesó para obtener su confiabilidad y validez con un alfa de Cronbach de 0.83, la información se procesó en Excel y SPSS. Los resultados arrojaron que el síndrome de burnout se presenta en un 66% de los trabajadores en un nivel medio y la calidad de servicio en un nivel medio con el 80%. Se llegó a la conclusión de que el síndrome de burnout se relaciona significativamente moderado e inversamente con la calidad de servicio con el coeficiente de Rho de Spearman -0.406 y una significancia de 0.003.

Palabras clave: Síndrome de burnout, Calidad de servicio, agotamiento emocional

## **Abstract**

In the research entitled Burnout syndrome and quality of service in the company of Transportes Salaverry Express SA, Trujillo 2021. The general objective was to determine the relationship between burnout syndrome and the quality of service of the workers of the company Transportes Salaverry. SAC, 2021. The research was of a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational applied type, which took as a sample the population of 50 employees of the company Transportes Salaverry Express S.A.C. To whom a survey was applied to measure the burnout syndrome variable with a 22-item questionnaire and a 22-item questionnaire was applied to the quality of service. The information was processed to obtain its reliability and validity with a Cronbach's alpha of 0.83, the information was processed in Excel and SPSS. The results showed that the burnout syndrome occurs in 66% of the workers at a medium level and the quality of service at a medium level with 80%. It was concluded that the burnout syndrome is significantly moderately and inversely related to the quality of service with Spearman's Rho coefficient -0.406 and a significance of 0.003.

Keywords: Burnout syndrome, Quality of service, emotional exhaustion

## I. INTRODUCCIÓN

En definitiva con la coyuntura actual del Covid-19 muchas empresas en todos los rubros se han visto paralizadas debido a actualización de los nuevos procesos para la reactivación económica, pero en ese lapso de tiempo hubo un estancamiento en la que afecto a nivel mundial por ello, al momento de reactivarse, debido al riesgo de contagios, el estrés aumento en los trabajadores de la empresa de transportes Salaverry Express SA se empezó a reflejar ya que se han visto afectados y ello ha ocasionado que la calidad en su servicio los trabajadores de transportes Salaverry Express SA se perjudique. La principal evidencia que se muestra en la organización es la baja calidad que brindan en su servicio y esto lo notan los usuarios de la organización, por el estrés ocasionado a causa de la pandemia en los trabajadores de la empresa. Ello generó una consecuencia que perjudica a la empresa de transporte Salaverry Express SA ya que su competencia toma otro tipo de acciones ante el síndrome de burnout por lo que es necesario que se enfoque esta investigación en ver la relación que hay entre las dimensiones de este síndrome y la calidad de servicio brindado por la empresa de Transportes Salaverry Express SA.

A nivel internacional los investigadores Viveros y Fierro (2020)., en Colombia, en un estudio de la correlación de los niveles de burnout en una empresa dedicada a las telecomunicaciones, indican que guardan relación con variables como la edad, área de trabajo y tiempo en la organización. Dichos factores que están presentes en las unidades de transportes de la empresa de Transportes Salaverry al mantener un tiempo elevado del personal activo, además de coyuntura actual del Covid – 19.

Según Studzińska et. al (2021) en Polonia, en la investigación Estrés percibido y síndrome de agotamiento: un modelo de mediación moderado de autoeficacia y comodidad psicológica entre los controladores aéreos polacos en los cuales se analizó a la muestra de estudio de 609 trabajadores de control del tránsito aéreo en 18 puntos de control, por lo que se obtuvo que dos de ellos: el efecto indirecto del estrés percibido sobre el agotamiento ocupacional a través de la autoeficacia general fue significativo y la relación indirecta entre el estrés

percibido y el agotamiento ocupacional sería diferente para los controladores de tránsito aéreo caracterizados por varios niveles de comodidad psicológica, por lo que es muy importante mantener condiciones laborales que favorezcan a no contraer el síndrome de estrés crónico para no disminuir la calidad en el servicio hacia los clientes.

Gabriel y Aguinis (2021) en Estados Unidos, indica cómo prevenir y combatir el agotamiento de los trabajadores y crear espacios laborales más saludables durante las crisis y más allá, ya que el agotamiento da como resultado Disminución del rendimiento individual, de equipo y organizacional. Por lo tanto, contribuye a la disminución del nivel óptimo de la calidad en su servicio que ofrecen las empresas, por ello es importante crear ambientes de trabajo más saludables que permitan el mejorar el desempeño de los colaboradores.

Según los investigadores de Cargo Transport (2020) a nivel nacional en el rubro de transportes, el estrés laboral presente en los conductores en el Perú, afectó su desempeño laboral, pues al regresar nuevamente con sus actividades de transporte, estos se encontraban en un ambiente poco seguro y tenso, propensos al contagio del Covid – 19 por ello es fundamental tomar conciencia de que el estrés laboral en esta coyuntura o cualquier otra situación es inevitable, pero, lo que sí se puede hacer es prevenir el estado anímico y físico de los colaboradores para potenciar el desempeño de sus actividades.

Ávalos (2020) en La Libertad, se determinó en los empleados de la clínica San Luis, el nivel de estrés que tenían con el instrumento de medición de una encuesta con respuestas basadas en Likert, se determinó que el desempeño de los colaboradores es bajo, lo que no permite que los trabajadores rindan al 100%, por lo que es de vital importancia que los colaboradores de las organizaciones presenten niveles de estrés bajos para desempeñar una buena labor y dar una calidad de servicio adecuada para el cliente.

La realidad que se observó en la empresa de transportes Salaverry SA es como el impacto del Covid 19 generó estrés laboral crónico en los trabajadores, ya que esta pandemia afectada a nivel mundial ocasionando muchas restricciones y sacando a todos de nuestra zona de confort, por ello su impacto no solo fue físico si no mental. Asimismo, debido al temor de contagio, las dolorosas pérdidas, la cuarentena y las diversas restricciones han afectado



negativamente generando este Síndrome en los trabajadores, tanto en choferes como cobradores del transporte público, y como este se ve reflejado en cada trabajador y su forma de laborar ya que al ser un servicio se está en contacto directo con los usuarios, se ve reflejado en el trato hacia estos, si ponen empeño en cumplir con los debidos protocolos de seguridad cuando ya están en ruta, el debido cuidado al momento de estar manejando, cumplir con los horarios y rutas establecidas, etc. Por eso es muy importante que el nivel de estrés en el trabajo sea contrarrestado de manera positiva porque la cara de la empresa son los trabajadores, por ello es muy importante que estos se sientan bien cumpliendo sus labores para poder ofrecer así la mejor calidad en sus servicios y los usuarios sigan optando por escoger esta empresa de transporte

De acuerdo con lo mencionado, se formó nuestra interrogante de la presente investigación: ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de burnout y la calidad de servicio en la empresa de Transportes Salaverry Express S.A. 2021?

La investigación presentó una relevancia social importante porque los que se beneficiarán son los empleados de Transportes Salaverry SA, por lo que conocerán que pueden padecer del síndrome de burnout y las acciones que estos tienen que tomar para contrarrestar el efecto en la calidad del servicio que se da a los clientes. Se justificó teóricamente porque se emplearán conocimientos sobre este síndrome, así como de la calidad del servicio que actualmente son conocimientos empíricos frente a la pandemia del coronavirus, por lo que servirá de base para explicar la relación entre las variables estudiadas. Por otro lado, destaca por su relevancia práctica pues, se encontró la relación de este síndrome ya mencionado y la calidad de servicio que dan los colaboradores de Salaverry Express SA se tomaron acciones correspondientes para mitigar las consecuencias del estrés y que no perjudique la calidad de servicio. Por último, se justificó metodológicamente puesto que se empleará métodos para cuantificar la relación que hay entre este síndrome y la calidad de servicio, y por ende esta investigación quedará para muestra de futuros investigadores.

Además, se propuso de objetivo general: el de Determinar la relación entre el Síndrome de burnout con la calidad de servicio de la empresa Transportes Salaverry SA, 2021. A raíz del objetivo general se planteó objetivos específicos:

Determinar el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de la empresa Transportes Salaverry SA, 2021. Determinar el nivel de calidad de servicio que brindan los trabajadores de la empresa Transportes Salaverry SA, 2021. Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la calidad de servicio de trabajadores de la empresa Transportes Salaverry SA. Por último, se planteó como hipótesis alterna que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Transportes Salaverry SA, 2021, y la hipótesis nula ha sido negar la hipótesis alterna.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente proyecto de investigación tuvo la necesidad de respaldar y fundamentar las variables en estudio, y se muestran a continuación los antecedentes desarrollados por distintos investigadores, considerando a nivel internacional a:

Gonzales (2018) en Chile, en el proyecto donde investigo acerca de “Prevalencia del síndrome de burnout en conductores de CONCEPCIÓN”, que tiene como objetivo identificar la relevancia que tiene la aplicación del método y si hay una existencia en la empresa de transporte para sus conductores profesionales y capacitados para proponer estrategias de mejora continua en la parte identificada como la más afectada, ya que obstaculiza las actividades cotidianas de los conductores y para que den un servicio de calidad al público urbano efectivo para prevenir la existencia de ineficiencia laboral a base del estrés laboral. El muestreo utilizado para la siguiente investigación fue una gran revisión bibliográfica de portales web confiables para la validación de datos con la finalidad de tener los conocimientos de las condiciones generales en el área de transporte como tal a través de una encuesta para obtener mayor información a profundidad las problemáticas y potenciar la calidad de servicio, física y mentalmente de los choferes. En conclusión, la metodología es necesario y principal hacer unas modificaciones de la estructura de la línea de transporte fomentando una prevención de riesgos para las empresas dedicadas en ese rubro para solucionar las dudas existenciales de los colaboradores y para que puedan desarrollarse efectivamente para el crecimiento y el buen servicio de la organización.

Vidotti, Trevisan, Quina, Perfeito y Do Carmo (2019). En Brasil en su estudio investigativo tuvo como fin estudiar el síndrome de burnout, su correlación con el estrés laboral y la calidad de la vida entre colaboradores de enfermería. Siendo descriptivo y tuvo una población de 689 trabajadores, se escogió a 510 trabajadores. Sus resultados señalan que la presencia de este síndrome era en un 20,9%. El síndrome en mención se relacionaba con elevados índices de estrés y de negativa percepción sobre la calidad de la vida de los

colaboradores. A investigación aporta con la aplicación de las consecuencias de este síndrome en los colaboradores y su calidad de vida.

Idrovo (2019) en España, investigo “*La calidad de servicio bancario en un contexto postcrisis: efectos emocionales en el usuario sobre su comportamiento*”. cuyo objetivo tuvo en centrarse en la situación de la crisis en España con relación a la calidad en su servicio que brindaban las empresas bancarias. La investigación es aplicada, diseño metodológico descriptivo de enfoque cuantitativo. Por lo que aporta que con los nuevos sistemas de venta y nuevos canales de distribución se puede mejorar la experiencia del cliente de forma segura, evidenciando un aumento de satisfacción de usuarios proveniente del incremento buena calidad de su servicio brindado.

Pincay y Parra (2020) en Ecuador, en su estudio acerca de Gestión sobre calidad del servicio al cliente en pymes comercializadoras”. El objetivo fue estudiar como gestionan la calidad en los servicios que se proporciona a los consumidores en estas pymes, mediante la revisión documental. Esta investigación es tipo básica de diseño metodológico descriptivo de enfoque cualitativo, concluyendo que la actitud del colaborador influye en la calidad de su servicio.

Santamaría y Cerón (2019) en Perú, Lima con su investigación que trataba sobre los Rasgos sobre la personalidad y este ya mencionado síndrome en un conjunto de choferes de Lima. Como objetivo fue descubrir la correlación que existe entre los rasgos de personalidad en comparación el estrés laboral o síndrome de Burnout (SB) en cierto grupo de conductores, este estudio se definió de tipo correlacional no experimental, transversal y se le aplicó a un grupo de 50 conductores. Para medir la relación se empleó indicadores estadísticos como Anova, Chi cuadrado y T student. Como principal resultado se comprobó que el 56% de los conductores posee este síndrome. Concluyendo que el síndrome si se relaciona con los rasgos de personalidad. Esta investigación aporta con la aplicación de la medición del mencionado Síndrome en las empresas de

transporte, por lo que es de importancia para la investigación pues es un indicador que se medirá a lo largo del desarrollo.

Arrestegui (2020) en su investigación donde trata sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de transporte, teniendo como fin el de determinar la correlación la calidad de servicio con la satisfacción del usuario, el trabajo fue cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional en el que se tomó a 67 clientes como muestra, a los cuales se empleó una encuesta tipo Likert con 37 preguntas. Concluyendo que existe correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios de forma directa.

Mannucci y Sarabia (2017) en Lima en su trabajo de investigación sobre "*Frecuencia y factores que se asocian al síndrome de burnout en conductores del transporte público en Lima, Perú*". El fin de su investigación fue precisar cómo influye este síndrome, y más enfermedades en los choferes del transporte público, se tomó información de combis y taxistas. La investigación es de tipo exploratoria, y para recoger los datos se empleó la metodología bola de nieve. Se Empleó modelos generales lineales. Como resultados se determinó el la despersonalización, agotamiento emocional y la realización personal son las dimensiones del síndrome en estudio, en general la relación entre las variables. Concluyó que este síndrome presentado en los trabajadores, es del 27.4%, y en sus dimensiones tuvo un 38.2 % el agotamiento emocional, 18.4% despersonalización y 32.2% en realización personal. Esta investigación nos aporta las dimensiones con las que se mide el síndrome de Burnout, por otro lado, también aporta con el análisis estadístico para la correlación de las variables de estudio.

En Lima Chávez, Quezada y Tello (2017), su investigación trata sobre la *Calidad del servicio en el Transporte Terrestre Interprovincial en Perú*", en donde asumieron como propósito ratificar que las dimensiones de la escala llamada SERVQUAL perjudican a la calidad en su servicio en el rubro interprovincial nacional. Esta investigación es tipo aplicada, se tomaron encuestas para poder calcular la calidad de servicio, en la cual sus dimensiones evaluadas fueron, Seguridad, Fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y elemento tangibles. Como resultados principales obtuvieron que no todas las dimensiones influyen

esta calidad , pero que en general si se ve afectado por algunas dimensiones en el sector transporte. La investigación nos aporta como base para poder medir la calidad de servicio según las 5 dimensiones ya mencionadas, por lo que, se usará para realizar el cuestionario de calidad de servicio.

Risco y Zevallos (2018) a nivel local en Trujillo en su trabajo investigativo llamado "*Estrés y desempeño laboral en la Empresa de Transportes Nuevo California*". El objetivo general fue probar la correlación entre el estrés y el desempeño en el trabajo que presentan los empleados de la empresa de Transportes. Fue correlacional, no experimental, transversal, la muestra contempla 150 colaboradores, se empleó un cuestionario con escala de Likert con 20 preguntas. Como resultados mostraron que existe una relación positiva. Se llego a concluir de que este síndrome repercute en el desempeño laboral, una de las dimensiones de la segunda variables es calidad de servicio que brindan cada trabajador al cliente. La mencionada investigación aporta con el manejo de cuestionarios para lograr calcular el síndrome de burnout que se han aplicado en la localidad de Trujillo en una empresa de la competencia y ayudará para cotejar los resultados que se consigan en el progreso de la presente investigación.

En la investigación de Suarez (2018), en Trujillo que trata sobre "*Escalas del síndrome de burnout y las dimensiones de patrones de comportamiento en los taxistas de una empresa en Trujillo*" que tuvo propósito el poder establecer la correlación entre este síndrome y las dimensiones del Comportamiento en los Conductores de Taxi. La investigación es descriptiva correlacional, la muestra fue no probabilística de 132 conductores con un criterio de inclusión de edad de 22 a 50 años. Los instrumentos de aplicación que se emplearon fueron el test de Maslach (MBI) y un cuestionario sobre personalidad, para probar la relación entre las variables y respectivas dimensiones usando la prueba de Spearman. Los resultados relevantes de la investigación es que en los indicadores que mostraron relación es en cansancio emocional y la realización personal del síndrome en estudio.

Rodriguez (2021) en Trujillo, en su trabajo acerca de “Factores biosociolaborales y el síndrome de burnout en enfermeras de emergencia Hospital llamado Belén en Trujillo” en la que su fin general fue evidenciar la influencia de este síndrome en el rendimiento de los colaboradores. Fue descriptiva correlacional de corte transversal, se le utilizó un cuestionario y una guía de entrevista, para desarrollar la investigación, su muestra fueron 28 enfermeras, para obtener los datos se manejó un instrumento para factores biosociolaborales y el inventario de Burnout de Maslach, se usó chi cuadrado. La investigación arroja los resultados que las enfermeras oscilan entre las edades de 35 a 44 años, el 64% trabajan como nombradas, 36% de manera contratada, el 50% laboran en la mañana. Mostrando el 57% un nivel medio de burnout, continuado de alto con 29% y al final el nivel bajo con 14%, existiendo una correlación significativa entre las edades, situación de antigüedad en las labores y el mencionado síndrome. La investigación aporta con los resultados del síndrome encontrado.

En Trujillo, Díaz (2017) investigaron acerca de “*Sobrecarga laboral asociado al síndrome de burnout en colaboradores de emergencia de un hospital de Trujillo*”. Tuvieron el fin establecer la correlación del exceso en sus laborales y de este síndrome en personal de emergencia. El trabajo tuvo diseño observacional, analítico, correlacional y transversal. La población fue de 35 personas bajo los criterios de laborar mínimo 1 año en la organización. La recolección de datos se hizo por medio de fichas con NASA TLX y el inventario de Maslach. Resultando que jóvenes son más propensos a sufrir de este síndrome en un nivel alto. La investigación aporta con la asociación de la variable síndrome de Burnout con algunos problemas en las personas.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

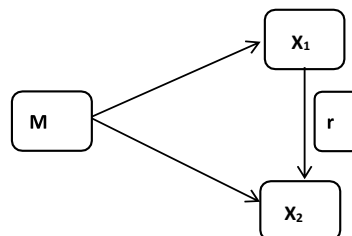
Hernández, Fernández y Baptista (2018). Es aplicada porque buscó resolver la problemática enfocándose en la búsqueda del conocimiento y aplicación de esta para el desarrollo cultural y científico.

##### 3.1.2. Diseño de investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2018), fue no experimental porque no se buscó intervención de las variables estudiada por lo que sólo se realizó la medición de las variables en la muestra de la población estudiada

Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2018) también es transeccional pues se realizó en un solo momento y a partir de esa recopilación de datos se obtendrá la correlación de las variables en estudio en la población estudiada.

Por último, según Hernández (2014) es una investigación correlacional ya que se midió la relación de este síndrome y la calidad de servicio por lo que el esquema es:



Donde:

M = Colaboradores de la empresa de Transporte Salaverry Express SA

X<sub>1</sub> = Síndrome de burnout

X<sub>2</sub>= Calidad de servicio

r= Relación de las variables

#### 3.2. Variables y operacionalización.



Variable 1: Síndrome de burnout.

Centurión y Palacios (2016) mencionan que el burnout es una crónica enfermedad que se caracteriza por fuertes fatigas de índole emocional, ausencia de realización profesional y despersonalización según lo que menciona

Variable 2: Calidad de servicio

Aburto y Pozo (2017) indican que calidad de servicio es presentación principal del servicio o bien que tomará el cliente, ya que este busca una presentación correcta para tomar el servicio o realizar la compra.

La Operacionalización de las variables se encuentra en el **Anexo 1** y **Anexo 2**

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población.**

Han sido todos los trabajadores que laboran en la empresa Transportes Salaverry Express SA, cantidad de 50 colaboradores.

#### **3.3.2. Muestra.**

Ha sido el total de la población, ya mencionado anteriormente.

#### **3.3.3. Unidad de análisis.**

Fue cada colaborador de la empresa Transportes Salaverry Express SA

#### **3.3.4. Criterios de inclusión**

- Más de 3 meses de antigüedad trabajando en las unidades de transporte de la empresa Transportes Salaverry Express SA
- Y que asisten regularmente a sus labores.

#### **3.3.5. Criterios de exclusión**

- Los que no aceptaron voluntariamente formar parte de este estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### 3.4.1. Técnicas.

Empleamos la encuesta, que es una técnica en la cual se presenta un cuestionario al encuestado con preguntas cerradas para la medición de variables (Avila, González, Licea, 2020)

### 3.4.2. Instrumentos

**Instrumento 1:** Inventario de Burnout Maslach (MBI) ha sido constituido por 22 ítems, los cuales están distribuidos en el **Anexo 3** en los que se describe el cuestionario empleado para cada dimensión de la variable. Se realizó un cuestionario adaptado tipo Likert, con relación al cansancio emocional consta de 9 ítems con una puntuación máxima de 45 en los que indican bajo (1-15), Medio (16-30) y Alto (31-45), la dimensión despersonalización se realizó 5 ítems con una puntuación máxima de 25 en los que indican bajo (1-8), Medio (9-16) y Alto (17-25), y por último, la dimensión Realización personal consta de 8 ítems con una puntuación máxima de 40 en los que indican bajo (1-13), Medio (14-27) y Alto (28-40).

El instrumento fue tomado de la investigación de Aquino (2017) de su trabajo acerca del *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. Investigación aplicada en universidad César Vallejo, el cuestionario que brinda muestra 3 dimensiones: Despersonalización, Cansancio Emocional, y Realización personal. Este cuestionario es estándar según la enfermedad de Burnout.

**Instrumento 2:** Calidad de servicio fue constituido por 22 ítems, los cuales están distribuidos en el **Anexo 4** en los que se describe el cuestionario empleado para cada dimensión de la variable. Se realizó un cuestionario tipo Likert, con relación a la dimensión Elementos Tangibles consta de 4 ítems con una puntuación máxima de 20 en los que indican bajo (1-6), Medio (7-12) y Alto (13-20); en la dimensión Fiabilidad consta de 5 ítems con una puntuación máxima de 25 en los que indican bajo (1-8), Medio (9-16) y Alto (17-25), en la dimensión Capacidad de Respuesta consta de 4 ítems con una puntuación máxima de 20 en los que indican

bajo (1-6), Medio (7-12) y Alto (13-20), en la dimensión Seguridad consta de 4 ítems con una puntuación máxima de 20 en los que indican bajo (1-6), Medio (7-12) y Alto (13-20) y por último, en la dimensión Empatía consta de 5 ítems con una puntuación máxima de 25 en los que indican bajo (1-8), Medio (9-16) y Alto (17-25).

El instrumento fue adaptado a Trujillo y realizado por Sánchez (2021) para calcular la calidad de servicio, sus dimensiones son capacidad de respuesta, Fiabilidad, seguridad, Empatía y elementos tangibles; teniendo correlación de 0.959 de Rho Spearman. Se consiguió un alfa de Cronbach del 0.83, confirmando la confiabilidad de este instrumento según la prueba piloto que realizó, además se sometió a juicio de expertos para la aprobación del cuestionario.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se pidió acceso a la organización y su aval para la realización de la encuesta de manera voluntaria a los colaboradores, teniendo en cuenta que por la coyuntura actual se realizó las encuestas de manera presencial, pero con los respectivos protocolos de bioseguridad (doble mascarilla, alcohol, desinfectantes y más), por medio de encuestas físicas que tuvieron que llenar. La encuesta se realizó en aproximadamente 10 días, y posteriormente se analizaron los datos recopilados, se procesaron en Excel y SPSS, se presentaron en forma de resultados y conclusiones de relevancia con respecto a los objetivos que se han planteado.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se empleó el software MS Excel y SPSS. Por otro lado, para realizar el análisis descriptivo se empleó Excel en los cuales se analizarán los datos y se establecerán tablas de frecuencias simples, relativas y absolutas para dar presentación a los resultados. Para el análisis inferencial, se usó SPSS, el cual sirvió para demostrar de las hipótesis, se aplicó la correlación de Spearman para ver el grado de correlación entre las variables, también entre sus dimensiones y la variable en estudio (Calidad de servicio).

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos de ética que se tomó en cuenta fue el código de ética de nuestra universidad César Vallejo, en los que menciona que las encuestas tomadas deben ser aplicadas con el consentimiento voluntario del encuestado, por otro lado, también indica que los resultados obtenidos de las encuestas no tienen que estar modificadas por nuestros propios objetivos, finalmente, se empleó el software anti plagio de la universidad con el fin de garantizar que la información brindada no sea plagio de otra investigación y sea de la auditoría que se realizará por las investigadoras para la recolección de datos.

#### IV. RESULTADOS

Luego de encuestar a los colaboradores de la empresa y se consiguió lo siguiente:

##### **Objetivo Específico N°1:**

Determinar el nivel de síndrome de burnout de los colaboradores de la empresa Transportes Salaverry SA, 2021

**Tabla 1**

*Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Transportes Salaverry Express S.A, 2021.*

Nivel	Síndrome de Burnout		Nivel de agotamiento emocional		Nivel de despersonalización		Nivel de Realización personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	Alto	14	28.0	35	70.0	4	8.0	3
Medio	33	66.0	15	30.0	39	78.0	45	90.0
Bajo	3	6.0	0	0.0	7	14.0	2	4.0
Total	50	100.00	50	100.00	50	100.00	50	100.00

Nota: *f* = frecuencia. % = Porcentaje

Se presenta los resultados sobre el padecimiento de los colaboradores de la empresa Salaverry Express S.A en relación con la a este síndrome, el 66% de los colaboradores lo padece en un nivel medio, seguido del 28% que lo padece en un nivel alto y finalmente el 6% que lo padece en un nivel bajo.

Esto permite evidenciar que está presente este síndrome en la empresa de transportes Salaverry Express S.A. dado que se encuentra en mayor proporción en un nivel medio, esto quiere decir que los trabajadores padecen el síndrome y puede estar afectando en las acciones que generan valor para el cliente y para la empresa.

## Objetivo Específico N°2:

Determinar el nivel de calidad de servicio que brindan los colaboradores de Transportes Salaverry Express SA, 2021.

Se les aplico la encuesta y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 2**

*Calidad del servicio de los colaboradores de la empresa Transportes Salaverry Express S.A, 2021.*

Nivel	Calidad del servicio				Capacidad de respuesta				Elementos Tangibles			
	Fiabilidad		Seguridad		Empatía		Tangibles					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Alto	6	12.0	3	6.0	1	2.0	4	8.0	5	10.0	14	28.0
Medio	40	80.0	40	80.0	46	92.0	41	82.0	37	74.0	36	72.0
Bajo	4	8.0	7	14.0	3	6.0	4	8.0	8	16.0	0	0.0
Total	50	100.00	50	100.00	50	100.00	49	98.00	50	100.00	50	100.00

Nota: f = frecuencia. % = Porcentaje

La tabla 2 demuestra que la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la empresa Transportes Salaverry SA, se encuentra en un nivel medio con el 80%, continuado de un 12% en un nivel alto y es baja un 8%.

Esto permite deducir que la calidad de servicio no es la adecuada para el cliente ya que lo esperado es que se encuentre en un nivel alto, pero por distintos motivos sólo logra mantenerse en un nivel medio.

### Objetivo Específico 3:

Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la Calidad de servicio de Transportes Salaverry SA, 2021.

#### Agotamiento emocional y Calidad de Servicio.

**Tabla 3**

*Relación entre el agotamiento emocional y Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa de Transportes Salaverry SA, 2021*

Correlaciones		
		Calidad de Servicio
Rho	De Nivel de	Coficiente de
Spearma	agotamiento	correlación
n	emocional	Sig. (bilateral)
		N
		- ,406**
		,003
		50

Nota: La información que se muestra es con relación a la dimensión de agotamiento emocional y la calidad de servicio

Con la prueba de normalidad realizada en el anexo 5, se evidencia que en la prueba de Shapiro-Wilk para datos menores o iguales a 50 observaciones, se obtuvo una significancia del 0.00, por lo que se concluye que estos datos no son normales por lo que se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Observando que la significancia bilateral es 0,003, menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, aceptando que existe relación inversa y significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es -0.406 por lo que hay una correlación negativa moderada entre la dimensión y la variable.

## Despersonalización y Calidad de Servicio

**Tabla 4**

*Relación entre la despersonalización y Calidad de Servicio de los colaboradores de empresa de Transporte Salaverry S.A, 2021.*

<b>Correlaciones</b>		Calidad de Servicio
Rho de Spearman de despersonalización	Coeficiente de correlación	-,153
	Sig. (bilateral)	,288
	N	50

Nota: La información que se muestra es con relación a dimensión de despersonalización y la variable calidad de servicio

Se observa que la significancia bilateral es 0.288 mayor a 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula, la que define que no existe relación inversa entre la despersonalización y la calidad de servicio de los colaboradores de empresa de transporte Salaverry S.A., 2021, asimismo, indica que la dimensión despersonalización se comporta de forma independiente frente a la calidad de servicio.



## Realización personal y Calidad de Servicio.

**Tabla 5**

*Relación entre la Realización personal y Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa de Transporte Salaverry S.A, 2021.*

		Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,144
	Sig. (bilateral)	,318
	N	50

Nota: La información que se muestra es con relación a la dimensión de realización personal y la variable calidad de servicio

Se observa que la significancia bilateral es de 0.318 mayor a 0.05 por ello, se acepta la hipótesis nula, la que define que no existe relación inversa entre la Realización personal y la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa de transporte Salaverry S.A, 2021, asimismo, indica que la dimensión se comporta de forma independiente frente a la calidad de servicio.

### Objetivo General:

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio de los colaboradores de Transportes Salaverry SA, 2021.

### Tabla 6

*Relación entre el Síndrome de Burnout y Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa Transportes Salaverry SA, 2021.*

Correlación de Spearman		Calidad de Servicio
Rho de Síndrome de Burnout Spearman	Coefficiente de correlación	de -,406
	Sig. (bilateral)	0.003
	N	50

Nota: La información que se muestra es con relación a las variables síndrome de Burnout y calidad de servicio

Conforme a la tabla 6, el coeficiente de correlación es de -0.406, lo que muestra que existe una correlación negativa moderada entre este síndrome y la calidad de servicio, además es estadísticamente significativo pues es menor a 0.05.

Por lo que la información mostrada en la tabla 6, donde se relaciona al síndrome de burnout y la calidad de servicio, nos permite deducir que, a mayor presencia de este síndrome en los colaboradores de la empresa de Transporte Salaverry Express SA, menor será la calidad de servicio.

## Contrastación de hipótesis

H1: Existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio de los colaboradores

Ho: No existe relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio de los colaboradores

### Tabla 7

*Relación entre las variables Síndrome de Burnout y Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa Transportes Salaverry SA, 2021.*

Correlación de Spearman

		Calidad de Servicio
Rho de Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	de -,406
	Sig. (bilateral)	0.003
	N	50

Nota: La información que se muestra es con relación a las variables.

Observamos que la significancia bilateral es 0.003, menor a 0.05, por ello, se descarta la hipótesis nula y se acoge la alterna. Es decir, si existe relación inversa y significativa entre las dos variables mencionadas. Además, el coeficiente de correlación de Rho. de Spearman es de -0.406 por lo que existe una correlación inversa moderada, ello significa que a más Síndrome menor será la calidad de servicio que los colaboradores brindan.

## V. DISCUSIÓN:

En cuanto al objetivo específico 1 referido a determinar el nivel de síndrome de burnout presente en los colaboradores de la Transportes Salaverry SA, 2021, se obtuvo que el 66% de los encuestados tiene este síndrome en un nivel medio, alto con 14% y sólo un 6% en nivel bajo, lo que indica que predomina alguna de las dimensiones de este síndrome en los colaboradores de Salaverry Express S.A.

Comparando nuestros resultados con el estudio de Santamaría y Cerón (2019) que trata Rasgo de personalidad y síndrome de burnout en un conjunto de choferes en Lima en que concluyó que el 56% de los colaboradores posee síndrome de burnout. Esto permite deducir que la mayoría de los trabajadores posee alguna de las dimensiones de este síndrome en un nivel alto, ello causa problemas en la atención al cliente ya que los colaboradores se encuentran con facilidad irritarse y ofrecer una mala calidad de servicio a los usuarios. Los resultados guardan similitud puesto 66% de los colaboradores presentan este síndrome.

Los resultados coincidieron con la investigación de Mannucci y Sarabia (2017) que trata acerca este síndrome, pero viendo la frecuencia y factores que se le asocien en conductores en Lima, en la que concluyó que el 27.4% de los colaboradores muestra un elevado nivel del mencionado síndrome. Los niveles altos de síndrome de burnout pueden causar muchos problemas frecuentemente a los clientes ya que estos son los que mantienen interacción con los clientes. Estos resultados presentan similitud ya que también se obtuvo niveles altos en un 14% en la variable síndrome de burnout.

Maslach (2015) indica que el burnout es un síndrome psicológico que a causa agotamiento emocional en respuesta al estrés sometido, además cambios en el humor o despersonalización y falta de realización personal en los colaboradores, causando un bajo desempeño. En este contexto se encuentra la Empresa Transporte Salaverry evidenció que la mayoría de los colaboradores poseen este síndrome en un nivel medio, seguido de alto. Sus resultados tuvieron similitud con la teoría puesto que se evaluó las dimensiones que indica.

Los resultados coincidieron con otros trabajos presentados, ya que también, tienen un porcentaje alto de síndrome de burnout al igual que nuestro trabajo de investigación.

Respecto al objetivo 2 enfocado en determinar la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores de la empresa Transportes Salaverry SA, 2021. Se obtuvo que se encuentra en un nivel medio del 80%, seguido del 12% en un nivel alto y sólo un 8% bajo, por lo que la calidad de servicio que se da no es la deseada por la empresa de Transportes Salaverry Express S.A.

Los resultados del objetivo 2 también guardan relación con el estudio de Chávez, Quezada y Tello (2017) acerca de Calidad en el Servicio de Transporte Terrestre Interprovincial en nuestro país, en la que igualmente identificó un nivel medio de calidad de servicio que se da. Ello permite tomar en cuenta las estrategias planteadas para lograr excelencia en la calidad de servicio, manteniendo los niveles elevados, ello causará un incremento en el posicionamiento de la empresa. Los resultados guardan similitud ya que también está en un nivel medio la calidad del servicio que dan los colaboradores en Transportes Salaverry Express S.A.

También se relaciona con la investigación de Arrestegui (2020) que trata acerca de la Calidad de servicio y satisfacción del usuario también en transportes, en la que determinó que la calidad de servicio se encuentra presente en algunos aspectos. Por lo que se considera en un nivel intermedio, estos resultados se vinculan con los de la investigación puesto que también la calidad del servicio se presentó en un nivel medio, permitiendo establecer propuestas de mejora para incrementar la calidad del servicio que están ofreciendo a los usuarios.

Carro y Gonzáles (2018) es lo que atención que dan a los clientes de un servicio brindado por una empresa que está enfocada en alcanzar la máxima satisfacción del usuario y superar sus expectativas. La calidad del servicio dado a los usuarios de Transportes Salaverry Express SA, se encuentra en mayor proporción en un nivel medio seguido de alto, estos resultados van de acuerdo con la calidad de servicio planteada por los autores,

Respecto al objetivo 3 que se enfoca en determinar la relación entre las dimensiones del síndrome en estudio y la calidad de servicio de los colaboradores

de Transportes Salaverry SA, 2021. Se consiguió que, de todas las dimensiones planteadas de este síndrome, sólo el agotamiento emocional se relaciona con la calidad de servicio, por lo que despersonalización y realización personal son dimensiones que se comportan de forma independiente.

Los resultados del objetivo 3 indicaron que existe relación negativa y moderada entre el agotamiento emocional y la variable calidad de servicio, por otro lado, la despersonalización y la realización personal no guardan relación significativa con calidad del servicio de los colaboradores de Transportes Salaverry, por lo que se asume que estas dos dimensiones mencionadas no influyen en la calidad de servicio de los colaboradores de Salaverry Express S.A.

El trabajo investigativo de López (2021) mostró resultados similares en su estudio de Síndrome de burnout y calidad de servicio en una administradora de fondos de pensiones ya que concluyó que las variables se relacionan significativamente, pero no todas sus dimensiones se relacionan con la calidad, relacionándose con los resultados conseguidos en la que sólo se relaciona significativa e inversamente el agotamiento emocional. Esto permite concluir que no todas las dimensiones provocan una baja calidad de servicio

También mostró resultados similares en la investigación de Chávez, Quezada y Tello (2017) que trata sobre Calidad del servicio en Transporte Terrestre Interprovincial en nuestro país, concluyendo que no todas las dimensiones afectan la calidad de servicio. Por lo que se deduce que a pesar de que exista despersonalización, falta de realización personal o agotamiento emocional en los colaboradores, estos no siempre causan una baja calidad de servicio, pero es importante mitigarla ya que puede causar problemas en otros aspectos de la atención al cliente provocando fugas de clientes.

Aburto y Pozo (2017) muestran que la calidad de servicio es la presentación principal del bien o servicio que se tomará en por el cliente, ya que este busca una presentación correcta para tomar el servicio o realizar la compra, por lo que, si presentan problemas de desempeño como síndrome de burnout, la calidad puede disminuir.

Por lo mencionado anteriormente se puede deducir que existe relación negativa y moderada con relación al agotamiento emocional por lo que debido a ello ha afectado negativamente la calidad de servicio. Realización personal y despersonalización no son significativas con la calidad de servicio, por lo que, aparte del agotamiento emocional, existen otros factores que causan baja calidad de servicio que se está brindando a los usuarios de la empresa de transportes Salaverry Express S.A.

Con relación al objetivo general se estableció la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio de colaboradores de la empresa de transportes Salaverry Express. Se obtuvo que las variables no son normales por medio de la prueba de Shapiro-Willk, se aplicó la correlación de Spearman en la que mostró que las variables guardan relación significativa, negativa y moderada, ello permite indicar que, a más síndrome, menor calidad de servicio en transportes Salaverry Express S.A.

Los resultados del objetivo general se corroboran con la investigación de Sandoval (2020) en la que tuvo como fin el determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio en un hospital en Tumbes, puso en evidencia que no existe relación significativa, pero si en algunas de sus dimensiones. Se deduce que los resultados que obtuvo en la investigación van acordes con la realidad problemática de otras empresas, esto quiere decir que se pueden aplicar las mismas acciones para reducir el síndrome de burnout y ver cambios en la variable dependiente afectada.

Al igual que en la Chávez, Quezada y Tello (2017) en la que mostró las mismas variables para establecer la influencia del síndrome de burnout en la calidad de servicio de empresas de transporte en Lima, concluyó que no todas las dimensiones de este síndrome afectan a la calidad del servicio, lo que permite deducir que los resultados conseguidos en la investigación son coherentes con la realidad empresarial de muchas empresas, ya que no necesariamente todas las dimensiones afectan a la calidad de servicio, pero los niveles elevados de las dimensiones de este síndrome mencionado como el agotamiento personal si afectan a la calidad de servicio.

Según Maslach (2015) señala que el síndrome de burnout altera la calidad de servicio en las empresas, pero no siempre es significativo en todas sus dimensiones debido al contexto donde se desarrolle la realidad problemática

De acuerdo con lo antes mencionado se puede deducir que a mayores niveles de este síndrome en los colaboradores de Transportes Salaverry Express afecta negativamente en un nivel moderado a la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores.



## VI. CONCLUSIONES

Se encontró que el síndrome estudiado está presente en los colaboradores de Transportes Salaverry en un nivel medio con 66%, resaltando que la dimensión agotamiento emocional se encontraba en un nivel alto con un 70% del total, las dimensiones de despersonalización y realización personal se encontró en nivel medio con 78% y 90% respectivamente ello ocasiona problemas en el comportamiento de los colaboradores afectando al desempeño de sus actividades.

La calidad de servicio que los colaboradores brindan se encuentra en un nivel medio con 80% al igual que sus dimensiones Seguridad con 80%, Capacidad de respuesta 92%, Fiabilidad 80%, empatía 74% y elementos tangibles 72%, el estrés que sufren los predispone negativamente ocasionando inseguridades al momento de desempeñar sus funciones afectando su calidad del servicio que brindan.

Las dimensiones de Burnout que perjudican la calidad de servicio de forma significativa e inversa es el agotamiento emocional con Rho  $-0.406$  y por lo contrario la realización personal y la despersonalización no se relacionan significativamente con la calidad de servicio con una significancia de  $0.288$  y  $0.318$  correspondientemente. Por ello, los colaboradores al momento de desempeñar sus funciones se notan con cansancio, fatiga y poca ilusión de hacer su trabajo afectando negativamente a la calidad de servicio.

Esta investigación mostró una relación significativa e inversa moderada entre el síndrome de burnout que presentan los colaboradores y la calidad de servicio brindada por los colaboradores de Transportes Salaverry Express, porque tuvo un Rho  $-0,406$  y una significancia  $0.003$ , por lo que si existe síndrome en los colaboradores de transportes Salaverry Express S.A., estos brindarán una deficiente servicio a los usuarios, afectando también su salud.

La investigación indica que la presencia del síndrome de burnout en los colaboradores afecta significativamente en un 70% de forma indirecta y moderada a la calidad de servicio generando en los trabajadores agotamiento emocional y pocas ganas de realizar adecuadamente sus funciones causando que se brinde una mala calidad de servicio que afecta a la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Realizar charlas motivacionales y de relajación que permita disminuir el estrés o presión que sienten los colaboradores, además es necesario establecer pausas activas e interactivas mediante talleres, juegos de integración y ejercicios para que puedan liberar el estrés y fomentar emociones positivas dentro de la actividad laboral.

Implementar talleres y capacitaciones del manejo de estrés para que puedan los trabajadores aplicarlos en sus actividades diarias y ofrecer una calidad de servicio de óptima calidad, logrando así superar las expectativas de los usuarios e incrementar las ventas.

Implementar programas para mejorar la salud mental de los colaboradores por medio de chequeos psicológicos para la mitigación de cualquier rastro de este síndrome, para prevenir la desilusión de los colaboradores en sus actividades diarias y no afectar la calidad del servicio que brindan.

Promover actitudes positivas en el trabajo ofreciéndoles el servicio de consejería personalizada a los colaboradores, para que les brinde apoyo emocional en situaciones de estrés que originan las rutas de trabajo y apoyarlo a mantener una actitud positiva. También es necesario reconocer los logros de cada colaborador que garantiza una buena calidad de servicio, destacándolo como trabajador del mes.

Diseñar un plan de capacitaciones sobre motivación y desarrollo de capacidades para la garantizar la eficiencia en los procesos para mantener elevada la calidad de servicio que brindan en Transportes Salaverry Express S.A. enfocándose en la mejora continua de los colaboradores

## Referencias

- Aburto, K., & Pozo, M. (2017). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte ITTSA BUS ubicado en Trujillo ruta Trujillo - Lima 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Arrestegui Garcia, J. V. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de La Victoria, 2020*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7493>
- Avalos Rodríguez, R. B. (2020). ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON OTROS CONSTRUCTOS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS. *Universidad privada del Norte*, 2-64.
- Ávila, H., González, M., & Silverio, L. (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Dialnet*, 62-79. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Cargo Transport. (16 de Abril de 2020). *[Sitio Web]*. Obtenido de Cargo Transport: [https://cargotransportperu.com/noticias/desempeno\\_conductores.html](https://cargotransportperu.com/noticias/desempeno_conductores.html)
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2018). *Administración de la Calidad total*. La Plata: Universidad nacional de Mar de Plata.
- Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. Lima: Pontificia universidad Católica del Perú.
- Centurión Rodriguez, C. I., & Palacios Carrasco, E. C. (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*. Trujillo: universidad Privada Antenor Orrego.
- Chunga Trigozo, L. F., Duarte Gonzáles, E. S., Magallanes Cabrera, J. M., Torres Chávez, K. J., Rodríguez Díaz, D. R., & Morillo Arqueros, A. M. (2019).

*Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi en Trujillo Perú 2019.* Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Cortéz Zábala, Z. Y. (2016). *EVALUACION DEL SINDROME DE BORNOUT Y DISEÑO DE MEDIDAS PARA PREVENCIÓN DE ACCIDENTALIDAD EL GREMIO DE CONDUCTORES DE LA EMPRESA TRANSSANDER.* Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.

Gabriel, K. P., & Aguinis, H. (2021). *How to Prevent and Combat Employee Burnout and Create Healthier Workplaces During Crises and Beyond.* ScienceDirect, 1-24.

González Rivera, L., & Vargas Peñalosa, D. (2016). *FACTORES PSICOSOCIALES, ESTRES LABORAL Y SINDROME DE BOURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA UNION DE TRANSPORTADORES UNITRANS S.A.* Manizales: Universidad de Manizales.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Lecca Flores, J. P., Lora Loza, M. G., & Rodríguez Vega, J. L. (2020). *COMUNICACIÓN LABORAL Y ESTRÉS EN TIEMPOS DE COVID-19. CENTROS DE SALUD MINSA LLACUABAMBA Y PARCOY.* Parcoy: USS Escuela de Posgrado.

Mannucci Palomino, J., & Sarabia Cuadros, V. M. (2017). *Frecuencia y factores asociados al síndrome de burnout en choferes de transporte público en Lima, Perú.* Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Pincay Morales, Y. M., & Parra Ferié, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador.* Ecuador: Dialnet.

- Risco Chávez, J. I., & Zevallos Verástegui, Y. Y. (2018). *Estrés y desempeño laboral en la Empresa de Transportes Nuevo California de la ciudad de Trujillo, 2018*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Sánchez Zapata, J. L. (2021). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Sandoval, P. (2020). *Síndrome de burnout y calidad de atención en enfermeros(as) del servicio de emergencia, Hospital Regional II-2 Tumbes, 2020*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Santa María Rodríguez, R., & Cerón Eguiluz, L. (2019). Rasgos de personalidad y síndrome burnout en un grupo de conductores de transporte de Lima. *CASUS: Revista de investigación y Casos de Salud*, 176-186.
- Soto Pastrana, E., & Benites Bejarano, J. (2018). *Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Studzińska, M. M., Załuski, M., Biegańska Banaś, J., Tyburski, E., Jagielski, P. i., & Katarzyn, A. z. (2021). Perceived stress and burnout syndrome: A moderated mediation model of self-efficacy and psychological comfort among polish air traffic controllers. *ScienceDirect*, 1-7.
- Suarez Rojas, S. L. (2018). *Las escalas del síndrome de burnout y las dimensiones de patrones de comportamiento en conductores de taxi de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Viveros, O., & Fierro, C. (2020). *Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones*. *Espacios*, 238-251.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Operacionalización del Síndrome de Burnout*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
<b>Síndrome de burnout</b>	Según Centurión y palacios (2016), el síndrome de burnout es una enfermedad crónica caracterizada por una fatiga de índole emocional, despersonalización y la ausencia de realización profesional	Este síndrome es un problema de salud que influye en todos los aspectos la vida laboral de las personas.  La variable en estudio será medida a partir de las respuestas dadas por los colaboradores de la empresa Salaverry Express SA	Agotamiento emocional	Desilusión	Ordinal
				Cansancio	
				Fatiga	
			Despersonalización	Irritabilidad	
				Insensibilidad	
			Realización personal	Baja autoestima	
				Sentimiento de decepción	
				Abandono de trabajo	

## Anexo 2

### Operacionalización de la Calidad de Servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
<b>Calidad de Servicio</b>	Aburto y Pozo (2017) indican que la calidad de servicio es la presentación principal del bien o servicio que se tomará en por el cliente, ya que este busca una presentación correcta para tomar el servicio o realizar la compra.	La variable en estudio de Calidad de Servicio se medirá en función a los indicadores de cada dimensión	Elementos Tangibles	Infraestructura	Ordinal
				Buses en buenas condiciones	
				Apariencia del personal	
			Fiabilidad	Servicio Confiable	
				Seguridad en el Servicio	
			Capacidad de respuesta	Orientación al cliente	
				Atención oportuna	
			Seguridad	Entrenamiento	
				Experiencia y cuidado al manejar	
			Cortesía	Atención al cliente	
Amabilidad					

### Anexo 3

#### Cuestionario de la Síndrome de Burnout

Dimensión	Pregunta	Síndrome de Burnout					
		Nunca	Pocas veces al año	Pocas veces al mes	Unas veces por semana	Todos los días	
Nivel de agotamiento emocional	1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	1	2	3	4	5
	2	Me siento cansado al final de la jornada laboral	1	2	3	4	5
	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	1	2	3	4	5
	4	Tebajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	1	2	3	4	5
	5	Me siento "Quemado" por mi trabajo	1	2	3	4	5
	6	Creo que estoy frustrado en mi trabajo	1	2	3	4	5
	7	creo que estoy trabajando demansiado	1	2	3	4	5
	8	Trabajar directamente con personas me produce estrés	1	2	3	4	5
	9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	2	3	4	5
Nivel de despersonalización	10	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	1	2	3	4	5
	11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que eferzo mi labor	1	2	3	4	5
	12	me preocupa el hecho de que el trabajo me endurezca emocionalmente	1	2	3	4	5
	13	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis clientes	1	2	3	4	5
	14	Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas	1	2	3	4	5
Nivel de Realización personal	15	Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes	1	2	3	4	5
	16	Trato eficazmente los problemas de los clientes	1	2	3	4	5
	17	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los clientes	1	2	3	4	5
	18	Me siento muy activo	1	2	3	4	5
	19	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes	1	2	3	4	5
	20	Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes	1	2	3	4	5
	21	He conseguido muchas cosas útiles con mi trabajo	1	2	3	4	5
	22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma	1	2	3	4	5



## Anexo 4

### Cuestionario de la Calidad de Servicio

Din	Pr		Total des.	En de	Ind	De i	Totalmente de acuerdo
Elementos Tangibles		<b>Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación</b>	1	2	3	4	5
	1	La empresa de transporte tiene equipos de apariencia moderna					
	2	Las instalaciones físicas de la empresa de transporte son visualmente atractivas					
	3	Los empleados de la empresa de transporte tienen apariencia pulcra					
	4	Los elementos materiales (fotocheck, uniforme, etc.) son visualmente atractivos					
Fiabilidad		<b>Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa</b>	1	2	3	4	5
	5	Cuando la empresa de transporte promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
	6	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
	7	La empresa realiza bien el servicio la primera vez					
	8	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
Capacidad de Respuesta		<b>Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio</b>	1	2	3	4	5
	10	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio					
	11	Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes					
	12	Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
	13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes					
Seguridad		<b>Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza</b>	1	2	3	4	5
	14	Los empleados de la empresa de transporte utilizada le transmitieron confianza.					
	15	Los empleados de la empresa de transporte utilizada le transmite confianza.					
	16	Los empleados de la empresa de transporte utilizada fueron siempre amables.					
	17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes					
Empatía		<b>Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores</b>	1	2	3	4	5
	18	La empresa de transporte da a sus clientes una atención individualizada					
	19	La empresa de transporte tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
	20	La empresa de transporte tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes					
	21	La empresa de transporte se preocupa por los mejores intereses de sus clientes					
	22	La empresa de transporte comprende las necesidades específicas de sus clientes					

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Siempre
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5 Siento que mi trabajo me está desgastando					
6 Me siento frustrado en mi trabajo					
7 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
9 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
10 Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
11 Siento que me he hecho más duro con la gente					
12 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
14 Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					
15 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					
16 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
17 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
18 Me siento con mucha energía en mi trabajo					
19 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					
20 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					
21 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
22 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

Validación de instrumentos

19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	X		X		X	
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	X		X		X	
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X		X		X	
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Hate Felix Alberto Cardes Valera    DNI: 5992567

Especialidad del validador: Especialista en Gestión de Recursos Humanos

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>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

20 de Setiembre del 2016

  
 Firma del Experto Informante.

Tabla 6.

*Estadísticos de fiabilidad*

Variable y/o dimensión	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Síndrome de Burnout	22	0.907
Desempeño laboral	24	0.907

En la tabla 6, se observa que al aplicar el SPSS 21, el Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Síndrome de Burnout presentó una fiabilidad de 0.907, debido a que ésta se acerca a 1 se comprueba que el instrumento posee confiabilidad fuerte, de igual forma al aplicar sobre el instrumento de la variable desempeño laboral presentó una fiabilidad de 0,907, ya que ésta se acerca a 1 queda demostrado que el instrumento tiene una confiabilidad fuerte.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del  
cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Br. Sánchez Zapata, José Luis (ORCID: 0000-0002-7194-7969)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

PIURA — PERÚ

2021

### Instrumento de la variable independiente. Calidad de servicio

Objetivo: Estimado amigo (a), el presente cuestionario tiene como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020. Agradeceremos una respuesta sincera para lograr nuestro objetivo. A continuación tendrá una escala de oportunidades en relación a la respuesta; donde:

- 1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA LIKERT				
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
<b>Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación</b>					
La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna					
Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas					
Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra					
Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos					
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>					
<b>Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa</b>					
Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
La empresa realiza bien el servicio la primera vez					
La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores					
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio</b>					
Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio					
Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes					
Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>					
<b>Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza</b>					
El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes					
Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios					
Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes					
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>					
<b>Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores</b>					
La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada					
La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes					
La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes					
La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes					

## Tabla 9. Fiabilidad de prueba piloto

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	43

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020.

**OBJETIVO:**

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020.

**DIRIGIDO A:**

Clientes de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL**


**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**


**DNI: 16423080**

**DE PROFESIÓN: LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

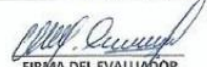
  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
 DNI: 16423080  
 CLAD: 06871


  
**Miguel A. Castro Castro**  
 MAG. ADMN.  
 CLAD 06871

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS: La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				Frecuencia en la respuesta (SI o NO)	De acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Calidad de servicio Es la discrepancia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se tenían desarrollado previamente (Mendoza, 2009)	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, Fiecas, Equipo, Personal y Materiales de comunicación	La empresa de servicios tiene equipos de atención modernos			X				X									
			Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son convenientes atractivas			X				X				X					
			Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcro			X				X				X					
			Los elementos materiales (folletos, estadísticas de crédito y similares) son visualmente atractivos			X				X				X					
			Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace			X				X				X					
	Fiablez	Habilidad para agotar el Servicio Prometido de forma Puntal y Cuidadosa	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en su solución			X				X			X						
			La empresa realiza bien el servicio la primera vez			X				X			X						
			La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido			X				X			X						
			La empresa de servicios insiste en mantener registros acertados de errores			X				X			X						
			Los empleados comunican a los clientes cuando concluya la recepción del servicio			X				X			X						
	Capacidad de respuesta	Disponibilidad y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio	Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes			X				X			X						
			Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes			X				X			X						
			Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes			X				X			X						
			El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes			X				X			X						
			Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios			X				X			X						
	Seguridad	Conocimiento y Atención Mostrada por los Empleados y sus Habilidades para Facilitar, Creditar y Confianza	Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con sus clientes			X				X			X						
			Los empleados de la empresa de servicios son siempre profesionales con sus clientes			X				X			X						
			Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las consultas de los clientes			X				X			X						
			La empresa de servicios da la bienvenida una atención individualizada			X				X			X						
			La empresa de servicios toma horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes			X				X			X						
Empatía	Atención individualizada que ofrecen los Empleados a los Consumidores	La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes			X				X			X							
		La empresa de servicios se preocupa por los tiempos de espera de sus clientes			X				X			X							
		La empresa de servicios comprende las necesidades básicas de sus clientes			X				X			X							

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**  
 DNI: 16423080  
 CLAD: 06871

  
**Miguel A. Castro Castro**  
 MAG. ADMN.  
 CLAD 06871



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020.

**OBJETIVO:**

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020.

**DIRIGIDO A:**

Clientes de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MONTENEGRO OTINIANO LUIS EDUARDO**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**DNI: 27745996**

**DE PROFESIÓN: LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

**MONTENEGRO OTINIANO**  
**CLAB - 03737**  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS: La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES						
				Trascribe en documento el contenido de la respuesta	No responde	En blanco	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO				
Calidad de servicio Es la discrepancia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se tenían desarrollado previamente. (Mendoza, 2009)	Elementos tangibles	Apariencia de los instalaciones, Faltas, Equipos, Personal y Materiales de decoración	La empresa de servicios tiene equipos de atención moderna.	X			X		X		X								
			Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.	X			X		X		X		X						
			Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.	X			X		X		X		X						
			Los elementos materiales (plomos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.	X			X		X		X		X						
	Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el Servicio, Fijación de forma Fiebre y Cuidados	Cuando la empresa de servicios pretende hacer algo en corto tiempo, lo hace.	X			X		X		X		X						
			Cuando un cliente tenía un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.	X			X		X		X		X						
			La empresa realiza bien el servicio la primera vez.	X			X		X		X		X						
			La empresa resuelve el servicio en el tiempo prometido.	X			X		X		X		X						
	Capacidad de respuesta	Disponibilidad y Velocidad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio	La empresa de servicios intenta mantener registros precisos de errores.	X			X		X		X		X						
			Los empleados comunican a los clientes cuando concuerda la realización del servicio.	X			X		X		X		X						
			Los empleados de la empresa ofrecen un servicio ágil a sus clientes.	X			X		X		X		X						
			Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.	X			X		X		X		X						
	Seguridad	Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Llegar a la Clientela y Confianza	Los empleados nunca están interesados en ayudar a responder a las preguntas de sus clientes.	X			X		X		X		X						
			El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.	X			X		X		X		X						
			Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios.	X			X		X		X		X						
			Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.	X			X		X		X		X						
	Empatía	Atención individualizada que ofrece la Empresa a los Consumidores	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	X			X		X		X		X						
			La empresa de servicios da a sus clientes una atención personalizada.	X			X		X		X		X						
			La empresa de servicios tiene técnicas de trabajo personalizadas para todos sus clientes.	X			X		X		X		X						
			La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	X			X		X		X		X						

**MONTENEGRO OTINIANO**  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## Anexo 5

### Prueba de normalidad

---

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,523	50	,000	,380	50	,000
Calidad de Servicio	,535	50	,000	,303	50	,000

---

a. Corrección de significación de Lilliefors

---

## Anexo 6

Empresa de Transportes  
**Salaverry** Express S.A.

**CARTA DE ACEPTACION**

Alto Trujillo 15 de octubre del 2021

DRA. JAELA PEÑA ROMERO  
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de hacer de su conocimiento que la señorita TERESA ELIZABETH MEDINA LLAQUE identificada con DNI N°76474229 estudiante del IX ciclo de la carrera profesional de ADMINISTRACION, de la facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES de la Universidad cesar vallejo, ha sido admitida para realizar visitas de estudio y poder obtener la información necesaria para su trabajo de investigación y/o informe de tesis sobre "El Síndrome de Burnout y la calidad de Servicio en la Empresa de Transportes Salaverry Express S.A. Trujillo – 2021"

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
EMP. TRANSPORTES SALAVERRY EXPRESS S.A.  
Rodolfo Aponte Baca  
GERENTE GENERAL

Mz. A Lote 13 Barrio 3  
Alto Trujillo - El Porvenir  
Mz. A Lote 01  
AA. HH. Miguel Grau - Salaverry

## CARTA DE ACEPTACION

Alto Trujillo 15 de octubre del 2021

DRA. JAELA PEÑA ROMERO  
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de hacer de su conocimiento que la señorita **ANGELA ELIZABETH ROSA QUISPE** identificada con DNI N°70004587 estudiante del IX ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACION**, de la facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES** de la Universidad cesar vallejo, ha sido admitida para realizar visitas de estudio y poder obtener la información necesaria para su trabajo de investigación y/o informe de tesis sobre "El Síndrome de Burnout y la calidad de Servicio en la Empresa de Transportes Salaverry Express S.A. Trujillo – 2021"

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

EMP. TRANSPORTES SALAVERRY EXPRESS S.A  
  
-----  
Rodolfo P. Acosta Baca  
GERENTE GENERAL

Mz. A Lote 13 Barrio 3  
Alto Trujillo - El Porvenir  
Mz. A Lote 01  
AA. HH. Miguel Grau - Salaverry

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Alto Trujillo, 22 de octubre de 2021

**Señores**

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Trujillo.

A través del presente, **Rodolfo Felipe Acosta Baca**, identificado con **DNI N°18117908** representante de la empresa de Transportes **Salaverry Express S.A** con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) **Teresa Elizabeth Medina Llaque** DNI:76474229

b) **Angela Elizabeth La Rosa Quispe** DNI: 70004587

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio en la empresa de Transportes Salaverry Express SAC, Trujillo 2021"

Si  No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

EMP TRANSPORTES SALAVERRY EXPRESS S.A

  
Rodolfo F. Acosta Baca  
GERENTE GENERAL

Firma y Sello

Rodolfo Felipe Acosta Baca

Gerente General

Anexo 8





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y la calidad de servicio en la empresa de Transportes Salaverry Express SA, Trujillo 2021", cuyos autores son LA ROSA QUISPE ANGELA ELIZABETH, MEDINA LLAQUE TERESA ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo 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.

TRUJILLO, 13 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER <b>DNI:</b> 80396738 <b>ORCID</b> 0000-0001-7332-0978	Firmado digitalmente por: JRGUEVARA el 18-07- 2022 23:30:27

Código documento Trilce: TRI - 0342416