



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

---

**SÍNDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COBRADORES  
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EL DORADO S.A. DE LA  
CIUDAD DE CUSCO – 2023**

---

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Br. López Díaz María del Pilar.

<https://orcid.org/0000-0002-0010-3013>

Br. Castilla Monterroso Jhon Edert.

<https://orcid.org/0009-0003-3809-9106>

Para optar al Título Profesional de Licenciado  
en Administración.

Asesor:

MBA. Delgado Camacho Alejandro Vladimir.

<https://orcid.org/0000-0002-6782-9011>

CUSCO – PERÚ

2023



METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jhon Edert Castilla Monterroso
	Maria del Pilar López Díaz
Numero de documento de identidad	47564104
	44227948
URL de ORCID	0009-0003-3809-9106
	0000-0002-0010-3013
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Alejandro Vladimir Delgado Camacho
Numero de documento de identidad	40350425
URL de ORCID	0000-0002-6782-9011
Datos del Jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Jose Humberto Vega Centeno Villena
Numero de documento de identidad	23819117
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Edward Anibal Morante Rios
Numero de documento de identidad	23930443
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Susi Alviz Pazos
Numero de documento de identidad	23893951
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Hernando Gonzales Abrill
Numero de documento de identidad	24002873
Datos de la Investigación	
Linea de investigación de la escuela	Comportamiento y Desarrollo Organizacional



# SINDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COBRADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANDO EL DORADO S.A. CUSCO - 2023

by JHON EDERT CASTILLA MONTERROSO MARIA DEL PILAR LOPEZ DIAZ

**Submission date:** 11-Dec-2023 09:00PM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2212436668

**File name:** SA\_DE\_TRANSPORTE\_PUBLICO\_URBANDO\_EL\_DORADO\_S.A.\_CUSCO\_-\_2023.pdf (1.7M)

**Word count:** 29647

**Character count:** 164114

  
MBA Alejandro Vladimiro Delgado Cerrocho  
DNI: 410350425



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

---

**SÍNDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COBRADORES  
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EL DORADO S.A. DE LA  
CIUDAD DE CUSCO – 2023**

---

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Br. López Díaz María del Pilar.

<https://orcid.org/0000-0002-0010-3013>

Br. Castilla Monterroso Jhon Edert.

<https://orcid.org/0009-0003-3809-9106>

Para optar al Título Profesional de Licenciado  
en Administración.

Asesor:

MBA. Delgado Camacho Alejandro Vladimir.

<https://orcid.org/0000-0002-6782-9011>

CUSCO – PERÚ

2023

*MBA. Alejandro Vladimir Delgado Camacho*  
DNI: 40350425



# SINDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COBRADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PUBLICO URBANDO EL DORADO S.A. CUSCO - 2023

## ORIGINALITY REPORT

<b>22%</b> SIMILARITY INDEX	<b>20%</b> INTERNET SOURCES	<b>9%</b> PUBLICATIONS	<b>12%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.unap.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universidad Peruana Austral del Cusco Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.utn.edu.ec</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.espam.edu.ec</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

*MBA. Alejandro Vlastini Delgado Camacho*  
DNI : 4035 0425





## Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author:	JHON EDERT CASTILLA MONTERROSO MARIA DEL PILAR LOP...
Assignment title:	SINDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE SERVICIO
Submission title:	SINDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS C...
File name:	SA_DE_TRANSPORTE_PUBLICO_URBANDO_EL_DORADO_S.A.,...
File size:	1.7M
Page count:	124
Word count:	29,647
Character count:	164,114
Submission date:	11-Dec-2023 09:00PM (UTC-0500)
Submission ID:	2212436668

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

SINDROME DE BURNOUT Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CORRIDORES  
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EL DORADO S.A. DE LA  
CIUDAD DE CUSCO - 2023

Tratado de Investigación, Competencias y Desarrollo Organizacional

Presentado por

Dr. Lopez Dhar Maria del Pilar

<https://doi.org/10.1002/0000-0002-00-00-0011>

Dr. Castilla Monterroso Ben Edert

<https://doi.org/10.1002/0000-0002-00-00-0011>

Para optar al Título Profesional de Licenciado  
en Administración.

Autor

MBA Delgado Carlos Iván Alejandro Vladimir

<https://doi.org/10.1002/0000-0002-00-00-0011>

CUSCO - PERÚ  
2023

*MBA Alejandro Vladimir Delgado Camacho  
DNI: 40350425*

Copyright 2023 Turnitin. All rights reserved.



## PRESENTACIÓN

Estimado Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

En conformidad con las normativas de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, nos dirigimos a usted para presentar la investigación titulada “Síndrome de burnout y la calidad de servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano El Dorado S.A. de la ciudad de Cusco – 2023”. El propósito de esta investigación es obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Esta tesis tiene como objetivo determinar en qué medida se relaciona el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A.; con ello se busca comprender cómo el estrés puede llegar a afectar el desempeño de los cobradores afectando la calidad del servicio brindado.

Esperamos que este trabajo de investigación, más allá de cumplir con los objetivos académicos, contribuya a una comprensión más profunda del desempeño de los cobradores dentro de la empresa de transportes.



## DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen del Carmen, ya que han proporcionado todo lo necesario para mi desarrollo integral como individuo y profesional.

A mi familia, les dedico este proyecto de investigación con todo mi corazón. Ellos han sido mi fuerza impulsora y mi constante motivación en cada etapa; cada logro que he alcanzado es también suyo.

A mis amigos, quienes con su respaldo incondicional y palabras alentadoras me han inspirado a seguir persiguiendo mis sueños, incluido el logro de mi título profesional.

María del Pilar López Díaz





## **DEDICATORIA**

A Dios, mis abuelitos, mis papis y seres queridos que siempre estuvieron presente en todo momento; por su apoyo incondicional para mi constante superación personal, laboral y profesional.

Gracias.

Jhon Edert Castilla Monterroso



## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi gratitud a Dios y a la Virgen del Carmen por las abundantes bendiciones que han marcado mi vida, siendo la más significativa mi familia, a quienes agradezco de manera inmensa por todo lo que han contribuido y sacrificado en mi favor.

Adicionalmente, quiero manifestar mi agradecimiento a mi institución educativa, la “Universidad Andina del Cusco”, así como a mis respetados profesores, quienes han compartido sus valiosos conocimientos, permitiéndome crecer tanto académica como profesionalmente. Un reconocimiento especial lo dirijo a mi asesor, cuya comprensión y respaldo han sido fundamentales para la realización de este sueño.

Muchas gracias.

María del Pilar López Díaz



## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento al MBA Alejandro Vladimir Delgado Camacho por su asesoría y enseñanzas constantes para la culminación de la presente tesis, a mi familia y a todas las personas que estuvieron involucradas en el proceso.

Jhon Edert Castilla Monterroso



## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	2
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTOS.....	5
ÍNDICE .....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	10
ÍNDICE DE FIGURAS .....	11
RESUMEN .....	12
ABSTRACT .....	13

### CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema .....	14
1.2. Formulación del Problema.....	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos.....	18
1.3. Objetivos de la Investigación.....	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4. Justificación de la Investigación .....	19
1.4.1. Relevancia Social.....	19
1.4.2. Implicancias Prácticas .....	19
1.4.3. Valor Teórico .....	20
1.4.4. Utilidad Metodológica.....	20
1.5. Delimitación de la Investigación.....	21



1.5.1. Delimitación Temporal.....	21
1.5.2. Delimitación Espacial.....	21
1.5.3. Delimitación Conceptual.....	21

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales:.....	23
2.1.3. Antecedentes Locales:.....	25
2.2. Bases Legales.....	27
2.3. Bases Teóricas.....	28
2.4. Marco Conceptual.....	56
2.5. Formulación de la Hipótesis.....	58
2.5.1. Hipótesis General.....	58
2.5.2. Hipótesis Específicas.....	58
2.6. Variables de Estudio.....	59

## **CAPÍTULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Enfoque de la Investigación.....	62
3.2. Diseño de la Investigación.....	62
3.3. Alcance de la Investigación.....	62
3.4. Población y Muestra de la Investigación.....	62
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	63
3.5.1. Técnica de Recolección.....	63
3.5.2. Instrumento de Recolección.....	63



3.6. Procesamiento de Datos.....	64
----------------------------------	----

#### **CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

4.1. Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado .....	65
4.2. Síndrome de Burnout.....	66
4.3. Calidad de Servicio .....	74
4.4. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable síndrome de Burnout y la variable calidad de servicio .....	84
4.4.1. Agotamiento emocional y calidad de servicio.....	85
4.4.2. Despersonalización y Calidad de Servicio .....	86
4.4.3. Baja realización personal en el trabajo y calidad de servicio.....	87
4.4.4. Resultado para la relación entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio .....	88

#### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1. Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos.....	90
5.2. Limitaciones del Estudio .....	90
5.3. Comparación Crítica con la Literatura Existente .....	91
5.4. Implicancias del Estudio.....	94
CONCLUSIONES .....	95
RECOMENDACIONES .....	96
REFERENCIAS.....	98
ANEXOS .....	116





## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Matriz de Operacionalización</i> .....	60
<b>Tabla 2</b> <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i> .....	65
<b>Tabla 3</b> <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	66
<b>Tabla 4</b> <i>Agotamiento emocional</i> .....	67
<b>Tabla 5</b> <i>Despersonalización</i> .....	69
<b>Tabla 6</b> <i>Baja realización personal en el trabajo</i> .....	71
<b>Tabla 7</b> <i>Síndrome de Burnout</i> .....	73
<b>Tabla 8</b> <i>Confiabilidad</i> .....	74
<b>Tabla 9</b> <i>Capacidad de Respuesta</i> .....	76
<b>Tabla 10</b> <i>Seguridad</i> .....	78
<b>Tabla 11</b> <i>Empatía</i> .....	80
<b>Tabla 12</b> <i>Aspectos tangibles</i> .....	82
<b>Tabla 13</b> <i>Calidad de Servicio</i> .....	83
<b>Tabla 13</b> <i>Rangos de correlación de Spearman</i> .....	84
<b>Tabla 15</b> <i>Agotamiento emocional y calidad de servicio</i> .....	85
<b>Tabla 16</b> <i>Despersonalización y calidad de servicio</i> .....	86
<b>Tabla 17</b> <i>Baja realización en el trabajo y calidad de servicio</i> .....	87
<b>Tabla 18</b> <i>Síndrome de Burnout y calidad de servicio</i> . .....	88
<b>Tabla 18</b> <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación para la variable síndrome de Burnout</i> .....	120
<b>Tabla 19</b> <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación para la variable calidad de servicio</i> .....	121



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Dimensiones y Atributos del SERVQUAL</i> .....	49
<b>Figura 2</b> <i>Agotamiento Emocional</i> .....	67
<b>Figura 3</b> <i>Despersonalización</i> .....	69
<b>Figura 4</b> <i>Baja realización personal en el trabajo</i> .....	71
<b>Figura 5</b> <i>Síndrome de Burnout</i> .....	73
<b>Figura 6</b> <i>Confiabilidad</i> .....	74
<b>Figura 7</b> <i>Capacidad de Respuesta</i> .....	76
<b>Figura 8</b> <i>Seguridad</i> .....	78
<b>Figura 9</b> <i>Empatía</i> .....	80
<b>Figura 10</b> <i>Aspectos tangibles</i> .....	82
<b>Figura 11</b> <i>Calidad de servicio</i> .....	83



## RESUMEN

El presente trabajo, se realizó con el objetivo de determinar en qué medida se relaciona el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023, el nivel del estudio es descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental; se tuvo una población y muestra de 32 cobradores y se utilizó un cuestionario como instrumento; obteniendo los siguientes resultados: En cuanto a la relación entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio se tuvo un coeficiente de correlación de  $p = 0.010 < 0.05$ ; además, tanto el agotamiento emocional y la despersonalización son más relevantes que la baja realización personal; por otro lado, la dimensión agotamiento emocional no cuenta con niveles apropiados de aceptación, mientras que para la dimensión despersonalización se comprobó la relación directa estadísticamente con la calidad de servicio; por otro lado, la dimensión baja realización personal se confirmó estadísticamente una relación directa con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de  $p = 0.016 < 0.05$ , con lo que se demuestra una relación directa entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio en la empresa de transporte público urbano El Dorado S.A.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout y Calidad de Servicio.



## ABSTRACT

The present study was carried out with the aim of determining to what extent Burnout Syndrome is related to Service Quality in the collectors of the urban public transportation company El Dorado S.A. in the city of Cusco - 2023. The study level is descriptive-correlational, quantitative approach, with a non-experimental design; a population and sample of 32 collectors were included, and a questionnaire was used as the instrument. The obtained results are as follows: Regarding the relationship between Burnout Syndrome and Service Quality, a correlation coefficient of  $p = 0.010 < 0.05$  was observed. Additionally, both emotional exhaustion and depersonalization are more relevant than low personal accomplishment. On the other hand, the dimension of emotional exhaustion does not have appropriate levels of acceptance, whereas for the depersonalization dimension, a statistically direct relationship with service quality was confirmed. Furthermore, the dimension of low personal accomplishment was statistically confirmed to have a direct relationship with service quality, with a correlation coefficient of  $p = 0.016 < 0.05$ , demonstrating a direct relationship between Burnout Syndrome and Service Quality in the urban public transportation company El Dorado S.A.

Keywords: Burnout Syndrome and Quality of Service.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del Problema

El síndrome de burnout, es una condición laboral crónica que resulta de la exposición prolongada al estrés laboral y afecta no solo la salud y el bienestar de los individuos, sino también tiene repercusiones significativas en la calidad de servicio ofrecida por los trabajadores; la relación entre el burnout y la calidad de servicio es compleja y multifacética, ya que los síntomas del burnout pueden manifestarse de diversas maneras, impactando directamente en la capacidad de los profesionales para desempeñar sus funciones de manera efectiva y satisfactoria; debido a factores como la agotadora carga laboral, la disminución de la empatía y la motivación, así como los efectos colaterales en la satisfacción del cliente (Lauracio & Lauracio, 2020), esta situación suele ser usual en los trabajadores del transporte público, por una presión constante, condiciones laborales desafiantes y las demandas emocionales pueden contribuir al agotamiento y al síndrome de burnout.

A nivel internacional, en ciudades como Bogotá y Monterrey se ven confrontadas con una problemática global de congestión vehicular de proporciones significativas y alta demanda del servicio público; esta situación conlleva una pérdida sustancial de tiempo tanto para los usuarios como para los trabajadores, llegando a alcanzar hasta 115 horas anuales por persona. A pesar de que un porcentaje considerable de la población recurre a servicios de transporte público como “TransMilenio” y autobuses, la elevada tarifa de los pasajes, la lentitud del transporte y la necesidad de mejoras sustanciales contribuyen a niveles considerables de estrés tanto en los usuarios como en los trabajadores. Este panorama subraya la urgencia imperante de mejorar la calidad del servicio, con el fin de proporcionar una experiencia más satisfactoria para todos los



involucrados (Mahtani, 2023). Además, muchas empresas pasan por alto la importancia de abordar las causas que afectan la prestación de un servicio de calidad, lo que puede resultar en desgaste físico y mental para los trabajadores.

A nivel nacional, Perú se enfrenta a tarifas elevadas en el transporte público, con un promedio de 0,84 dólares, lo que ha generado un aumento en el uso del transporte colectivo y ha impulsado el riesgo asociado del transporte informal. En Lima, más de 310 mil usuarios diarios expresan un creciente descontento con el servicio, desencadenando conflictos entre pasajeros y trabajadores (Verano , 2023). Simultáneamente, investigaciones revelan que el 70% de los trabajadores peruanos han experimentado el síndrome de burnout en el último año, con un impacto significativo en la salud mental, el desempeño laboral y la intención de abandonar su empleo (El Peruano, 2023). Esta conexión entre los elevados costos en el transporte público, la insatisfacción de los usuarios y el impacto negativo en la salud y el desempeño laboral destaca la urgente necesidad de mejorar la calidad del servicio y abordar las tensiones asociadas.

En la ciudad del Cusco, el incremento de los niveles de estrés en la población plantea una problemática de considerable envergadura que afecta tanto la salud como el rendimiento laboral. A pesar de la asignación de un presupuesto significativo (900 mil soles otorgados por el Sistema Integral de Salud, SIS) destinado a abordar la cobertura de la salud mental, este fenómeno puede ser un factor determinante de los bajos niveles de rendimiento laboral en la región. Los elevados niveles de estrés no solo impactan directamente en el bienestar de los trabajadores, sino que también representan una amenaza sustancial para la eficacia y productividad en el ámbito laboral. Es común observar en el Cusco que los trabajadores experimentan una disminución en la eficiencia y calidad de su trabajo, acompañada de un notorio desgaste emocional que repercute en su paciencia, empatía y habilidad para gestionar situaciones desafiantes; este agotamiento





emocional, a su vez, incrementa la probabilidad de cometer errores y contribuye a una disminución de la motivación y compromiso laboral. La relación entre el estrés, el rendimiento laboral y el bienestar general resalta la necesidad apremiante de abordar estos desafíos en pro de un ambiente laboral más saludable y productivo en la ciudad del Cusco.

Es por ello que, la investigación se centra en analizar la relación entre el estrés experimentado por los cobradores de transporte público y la calidad del servicio ofrecido, un elemento fundamental para atender las necesidades de movilidad de la población en el contexto de la sociedad cusqueña; específicamente, la empresa de transporte urbano El Dorado S.A., con 32 cobradores que interactúan directamente con los usuarios, se ha evidenciado cambios en sus actitudes, posiblemente atribuibles a dinámicas internas. Estos cambios podrían estar relacionados con deficiencias en las condiciones laborales, ya que los cobradores enfrentan presiones para cumplir horarios y metas, agravadas por el tráfico que complica el logro de estos objetivos. Esta situación no solo genera estrés entre los cobradores debido a las extensas jornadas laborales, sino que también afecta adversamente a los usuarios al prolongar el tiempo de viaje, generando su malestar. Además, se evidencia la presencia de agotamiento emocional entre los cobradores, reflejado en la disminución de su capacidad para empatizar con los usuarios y en la despersonalización de sus interacciones; los cuales se manifiestan en interacciones mecánicas y rutinarias con los usuarios; en ocasiones tratándolos más como transacciones que como individuos con necesidades y experiencias únicas, lo cual afecta la calidad del servicio. Además se muestra una baja realización personal en el trabajo, dado que algunos cobradores perciben que su labor carece de significado y que no logran cumplir con sus expectativas personales y profesionales. Las extensas horas de trabajo, las presiones y la falta de reconocimiento pueden generar una sensación de desánimo y desmotivación, impactando la satisfacción laboral de los



cobradores; llegando a tener consecuencias directas en la calidad del servicio ofrecido, estableciendo un ciclo perjudicial que afecta tanto el bienestar de los trabajadores como la experiencia de los usuarios. Por lo tanto, la comprensión y abordaje de estos aspectos son cruciales para mejorar tanto el entorno laboral de los cobradores como la calidad del servicio en el transporte público de El Dorado S.A. en la ciudad del Cusco.

A partir de lo mencionado, se evidencian serias deficiencias en la capacidad de respuesta de la empresa frente a problemas cotidianos, generando lentitud en el servicio, falta de asistencia al usuario y conflictos entre cobradores y pasajeros debido a respuestas inadecuadas. Esta situación señala una carencia de capacitación para los cobradores, afectando su profesionalismo y habilidades esenciales para brindar un servicio eficiente. La pérdida de cortesía y respeto hacia los usuarios repercute directamente en la credibilidad y seguridad del servicio, generando un agudo estrés laboral identificado como el Síndrome de Burnout, con consecuencias como agotamiento emocional y descontento general que perjudican tanto a los trabajadores como a los usuarios.

La persistencia de esta problemática podría impactar negativamente en la salud mental de los cobradores y repercutir en el funcionamiento y reputación de la empresa, siendo esencial abordar estas deficiencias desde una perspectiva administrativa. La implementación de medidas como capacitación continua, revisión de condiciones laborales y apoyo psicológico puede mitigar este impacto negativo, preservando la calidad del servicio y el bienestar de los empleados. Estos elementos son fundamentales para la eficacia operativa y la percepción positiva de la empresa en el mercado.

Por tanto, es imperativo establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano El Dorado



S.A. en la ciudad de Cusco, año 2023. La comprensión de esta conexión permitirá implementar estrategias efectivas que no solo mejoren las condiciones laborales de los cobradores, sino que también fortalezcan la calidad del servicio ofrecido, contribuyendo así a la salud integral de los trabajadores y a la reputación positiva de la empresa.

## **1.2. Formulación del Problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿En qué medida el Síndrome de Burnout se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

PE 1: ¿En qué medida el Agotamiento Emocional se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023?

PE 2: ¿En qué medida la Despersonalización se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023?

PE 3: ¿En qué medida la Baja Realización Personal se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### ***1.3.1. Objetivo General:***

Determinar en qué medida se relaciona el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de



Cusco - 2023.

### **1.3.2. *Objetivos Específicos:***

OE 1: Determinar en qué medida se relaciona el Agotamiento Emocional y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

OE 2: Determinar en qué medida se relaciona la Despersonalización y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

OE 3: Determinar en qué medida se relaciona la Baja Realización Personal y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. *Relevancia Social***

La investigación destaca la importancia de la salud mental de los cobradores, arrojando luz sobre las condiciones laborales en el crucial sector del transporte público; la relación entre el burnout y la calidad del servicio resalta cómo el bienestar de los cobradores puede impactar directamente en la experiencia del usuario, teniendo implicaciones sustanciales para la mejora de servicios en la ciudad de Cusco. Este tipo de estudios proporciona información que pueden orientar a futuras investigaciones y guiar a otras empresas hacia prácticas laborales y de gestión más efectivas.

### **1.4.2. *Implicancias Prácticas***

El presente trabajo de investigación es una contribución para mejorar tanto la salud y bienestar de los cobradores como la eficacia operativa de la empresa. Al abordar el síndrome de



burnout, la investigación busca identificar causas y proponer medidas preventivas y correctivas que promuevan un ambiente laboral más saludable; además, los resultados prácticos de la tesis pueden aplicarse directamente para optimizar la calidad del servicio, impulsando estrategias que mejoren la eficiencia y la satisfacción del cliente; a partir de ello, no solo se busca beneficiar a los cobradores y a la eficacia de la empresa, sino que también mejora la imagen corporativa y contribuye al desarrollo de políticas empresariales centradas en el bienestar de los empleados.

#### ***1.4.3. Valor Teórico***

La investigación se realizó en base a conceptos teóricos, se consultó y aplicó definiciones de diversos autores a fin de poder conocer a mayor profundidad y entender de mejor manera las variables; a partir de ello, se busca contribuir al entendimiento de cómo el síndrome de burnout, con sus dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, impacta directamente en la calidad del servicio brindado por los cobradores. Las teorías psicológicas y de gestión del estrés ofrecen un fundamento sólido para comprender los procesos individuales y organizacionales involucrados; al integrar estos enfoques teóricos, la tesis aspira a aportar conocimientos valiosos que puedan influir en la formulación de estrategias y políticas tanto a nivel empresarial como en la gestión de recursos humanos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral de los cobradores y la excelencia en el servicio de transporte público en Cusco.

#### ***1.4.4. Utilidad Metodológica***

En el aspecto metodológico, se emplearon métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos rigurosos y confiables para llevar a cabo la investigación. Se optó por la aplicación de encuestas, utilizando herramientas estandarizadas, que generaron resultados esenciales para evaluar la conexión entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio de los cobradores de



la empresa de transporte público urbano “EL DORADO” S.A.

## **1.5. Delimitación de la Investigación**

### ***1.5.1. Delimitación Temporal***

La delimitación temporal de este estudio abarca exclusivamente el año 2023, siendo este el periodo en el cual se recopilaban los datos a través de la aplicación de encuestas y se llevó a cabo el informe de investigación.

### ***1.5.2. Delimitación Espacial***

La presente investigación se realizó a los cobradores de la empresa de transporte público urbano “EL DORADO” S.A. cuyo terminal está ubicada en la Urb. Chimpahuaylla del Distrito de San Jerónimo de la provincia y departamento del Cusco.

### ***1.5.3. Delimitación Conceptual***

La delimitación conceptual va a estar referido a las definiciones y fundamentos teóricos concernientes al Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio, sus dimensiones e indicadores.





## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

###### a) **Antecedente Internacional 1**

Ochoa (2020) en su investigación “Síndrome de Burnout y Calidad de Atención del personal de Imagenología- Emergencia durante pandemia COVID19 Hospital Isidro Ayora, Loja 2020” realizada en la Universidad César Vallejo en Ecuador tuvo por objetivo efectuar un análisis del tipo de relación existente entre el nivel del síndrome de Burnout y la calidad de atención del personal. La metodología se basó en un estudio con un enfoque cuantitativo, poseyó un alcance correlacional; cuenta con un corte transversal porque recaba información en un tiempo determinado. El estudio conformó su población con la participación de 150 médicos y como muestra se tuvo a 60 participantes; como técnica para la recolección de datos de aplico la encuesta de Maslach Burnout. Se llegó a la conclusión que no se encontró una relación de significancia entre las variables del síndrome de Burnout y la calidad de atención del personal; no se observa una relación de significancia entre el cansancio emocional y la calidad de servicio; no se halló una relación de significancia entre la despersonalización y la calidad de atención del personal de emergencia y no se observa una relación significativa entre la realización personal y la calidad de atención.

###### b) **Antecedente Internacional 2**

Morales et al. (2023) en su estudio “Influencia del síndrome de burnout en la calidad de atención de enfermería del servicio de neonatología”, de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato en Ecuador; tuvo por objetivo conocer la presencia del síndrome de Burnout



en el personal de enfermería del servicio de neonatología. La metodología de estudio fue cuantitativa de corte transversal, la población estuvo conformada con la participación de 40 profesionales de enfermería; como técnicas para la obtención de información se usó el “Test de Maslach” con la que se logró identificar el SB. Se concluye que se observó una presencia mínima de diferencia en el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización persona. Los factores profesionales, ambientales, personales; logran influir en la manera negativa de atención adecuada y se relaciona con el desarrollo del síndrome de Burnout. Se estableció que las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, muestran niveles de riesgo del síndrome en los niveles medio y alto, esto en relación al trabajo bajo presión, niveles de exigencia elevadas y la ausencia de apoyo en las actividades diarias que realizan.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales***

#### **a) Antecedente Nacional 1**

Angela y Teresa (2022) en su estudio “Síndrome de burnout y la calidad de servicio en la empresa de Transportes Salaverry Express SA, Trujillo 2021” de la Universidad César Vallejo, tuvo por objetivo establecer la relación entre las variables síndrome de burnout y la calidad de servicio de la empresa de transporte. La metodología de la investigación adoptó un enfoque aplicado; en cuanto a su diseño, se clasificó como no experimental. La población de interés comprendió 50 empleados de la empresa, y para la muestra se optó por incluir a la totalidad de la población, aplicando criterios de inclusión y exclusión. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante el uso de encuestas, utilizando el “Inventario de Burnout Maslach” como instrumento para evaluar el agotamiento laboral y una encuesta con 22 ítems para medir la calidad de servicio. Se concluyó que el síndrome es visible en los trabajadores de la empresa dando a conocer un nivel medio con 66%, en relación con el agotamiento se observó con un 70% un nivel alto, referido a la



despersonalización un 78% nivel medio, relación personal 90% nivel medio, todo ello logrando afectar la realización de sus responsabilidades. En cuanto a la calidad de servicio brindada por los trabajadores se ubica en un 80%, según sus dimensiones, 92% capacidad de respuesta, 80% seguridad, 72% elementos tangibles, 74% empatía; con ello observando que el estrés provoca inseguridades en la realización de sus actividades. Referido a las dimensiones del Burnout, las que lograr perjudicar a la calidad de servicio son el agotamiento emocional con un 0.406; por otro lado, no existe relación entre la despersonalización y la calidad de servicio con una significancia de 0.318 y 0.228, por ello se observan el cansancio de los trabajadores. Se observó una relación de significancia e inversa moderada entre las variables síndrome de burnout de los colaboradores y la calidad de servicio que se brinda. Finalmente, el estudio da a conocer que este síndrome afecta de forma significativa en un 70% la calidad de servicio y con ello provocando agotamiento en los colaboradores de la empresa de transporte.

#### **b) Antecedente Nacional 2**

Ponce et al. (2020) en su estudio “Síndrome de burnout en conductores de Lima Metropolitana” de la Universidad Mayor de San Marcos tuvo por objetivo efectuar una comparación relativa del síndrome de Burnout en los conductores de Lima Metropolitana. El estudio contó con una metodología empírica y con un enfoque cuantitativo; además, se exploró el “síndrome de Burnout” en los transportistas haciendo uso de la comparación a nivel de intergrupos e intragrupos. Como población se contó con 898 conductores. Para obtención de la información se aplicó el “inventario de Burnout”. Se concluye que el síndrome se generalizó entre los conductores, del 81.74%, el 37.31% presenta de forma aguda el síndrome, intermedia el 16.59%, etapa inicial el 27.84%;; según los intergrupos, la mayor incidencia del síndrome es visualizada en los conductores con un 40.90% ubicándose en un estado avanzado, en relación con



las otras modalidades de los participantes; según intragrupos, con un 57.65% mototaxistas, con 50.62% microbuseros, con 46.90% conductores de buses urbanos; estos siendo los conductores que poseen una mayor presencia de Burnout a diferencia de los otros conductores. Los conductores que cuentan con 1 a 5 años conduciendo, presentan mayor cansancio emocional y despersonalización a diferencia de los que llevan conduciendo entre 16 a 20 años, siendo estos últimos los que muestran una mayor realización personal; además hay conductores que se pasan las luces rojas que muestran mayor cansancio emocional y despersonalización. En cuanto a la experimentación de estrés y los conductores que mencionan que la padecen, dan a conocer niveles altos de desgaste físico, emocional, actitudes de desinterés en relación a los demás.

### **2.1.3. Antecedentes Locales:**

#### **a) Antecedente local o regional 1**

Zabala (2023) en su estudio “Niveles de Síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en línea-Cusco 2022” en la Universidad de San Antonio Abad del Cusco, tuvo por objetivo establecer los niveles de síndrome de Burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea del hospital Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco. La metodología se basó en un estudio con un diseño descriptivo y transversal. La población y muestra estuvo conformada por 20 teleoperadores; se tomó en cuenta el cuestionario de Maslach que consta de 20 preguntas en tres dimensiones diferentes. Las conclusiones arribadas indican que 60% de los encuestados presentan el síndrome de Burnout; se halló que existe un nivel bajo del síndrome en relación a la realización personal con un 55%; en relación a la despersonalización se encontró que afecta al 50% de los teleoperadores; referido al cansancio emocional, se observó que el 35% de los operadores son afectados de forma moderada por el síndrome.



## b) Antecedente local o regional 2

Rojas (2019) en su estudio “Calidad de servicio en la empresa de transporte el dorado sociedad anónima de la ciudad del Cusco periodo 2019.” En la Universidad Andina del Cusco; tuvo por objetivo efectuar una descripción de la calidad de servicio de la empresa el Dorado S.A. La metodología de estudio contó con una investigación de tipo básica; posee un enfoque cuantitativo, porque recogió datos para la comprobación de la hipótesis, contó con un diseño no experimental y tuvo un alcance descriptivo. La población del estudio se dividió en unidades de estudio complementarias, siendo estos: un grupo conformado por los usuarios de la empresa, y el segundo grupo formado por 30 unidades vehiculares; se contó con una muestra probabilística porque se usó la totalidad de pasajeros y unidades vehiculares. Para la recolección de la información se aplicó como técnica la encuesta y la observación, como también se hizo uso del cuestionario y ficha de observación como instrumentos. Se concluyó en relación a la calidad de servicio que brinda la empresa el Dorado un nivel malo con un 2.51, esto por la manifestación del 54% de los usuarios, con ello entendiendo que los usuarios no están satisfechos con el servicio, considerando de forma negativa las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad. Indicando que no brindan un servicio adecuado. Para la dimensión elementos tangibles se tuvo un promedio de 2.72; esto quiere decir que los buses no poseen una limpieza adecuada, el personal no cuenta con una imagen higiénica, algunas deficiencias técnicas. Aun así, se considera que la empresa cuenta con buses modernos. Referido a la fiabilidad se logró un promedio de 2.66; encontrándose en condiciones regulares; esto indica que el personal no tiene interés por brindar un adecuado servicio, en especial en los tiempos que manejan. En relación a la capacidad de respuesta se logró un promedio de 2.43 con el que se considera que se encuentra en malas condiciones, no se respeta el tiempo por paraderos y los cobradores no dan a conocer



disposición a los usuarios en relación a sus preguntas. Referido a la seguridad se logró un promedio de 2.45 lo que indica que se encuentra en malas condiciones, esto en relación a los límites de velocidad, como conductores que se encuentran aptos para conducir; finalmente se percibe que los cobradores no prestan un servicio y amable. Para la dimensión empatía de logro un promedio de 2.31 con el cual se indica que se encuentra en malas condiciones; esto en relación a la forma inadecuada de dirigirse a los usuarios, en su mayoría los vehículos no respetan el aforo en horas demandantes y no cuentan con un servicio adecuado hacia las personas con discapacidad, niños y ancianos.

## **2.2. Bases Legales**

Ley N°29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, el propósito principal es fomentar una cultura para prevenir riesgos en el trabajo, considerando enfoques de prevención, así como en el papel y la participación activa de colaboradores y sus entidades; por medio del diálogo, estas entidades buscan salvaguardar la seguridad y garantizar el cumplimiento de las normativas en este ámbito. Este enfoque es aplicable a diversos sectores, abarcando tanto a empleados de empresas privadas como públicas; asimismo, se extiende a los trabajadores de todo el territorio, llenando un vacío de protección que anteriormente dejaba desamparada a una parte significativa de la población laboral del país.

Ley N°27181 “Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre”, establece la regulación del tráfico y transporte terrestre, asignando seis autoridades para supervisar el sector. Estas autoridades incluyen al MTC, los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales, las municipalidades distritales, Indecopi y la Policía Nacional; Es importante destacar que las primeras cuatro poseen competencias en sus respectivas jurisdicciones, abarcando funciones de gestión (para la autorización de empresas de transporte), normativas (con capacidad para emitir normas) y de





control y fiscalización (con facultad para imponer sanciones).

Ley N°30224 “Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad”, la misión principal de INACAL consiste en llevar a cabo procesos de normalización, acreditación y metrología relacionados con las normas que rigen en diversas áreas del mercado peruano; el propósito fundamental es contribuir al desarrollo y cumplimiento de la política de calidad en el país..

Decreto Supremo N°017-2009-MTC del 1 de agosto del 2014. Este reglamento tiene como finalidad establecer normativas para el transporte terrestre de personas y mercancías, de acuerdo con lo estipulado en la ley; es importante señalar que este ámbito no abarca el transporte ferroviario ni el servicio especial de usuarios en vehículos menores, ya que estos están regulados por sus propias leyes y reglamentos correspondientes. Además, este reglamento se aplica de manera complementaria a los acuerdos vigentes sobre transporte internacional en el país.

Ordenanza Municipal N°033-2012. A través de la Ordenanza Municipal N°033-2012 del 03 de diciembre del 2012 fueron validadas las disposiciones adicionales destinadas a la gestión del transporte público urbano e interurbano de personas en la Ciudad del Cusco. Estas normas buscan mejorar y asegurar la calidad, seguridad y eficiencia en la prestación de servicios de transporte público en la provincia del Cusco, con el objetivo final de elevar y dignificar la experiencia de los usuarios..

## **2.3. Bases Teóricas**

### ***2.3.1. Definición de Síndrome de Burnout***

Según Peña et al. (2018) comúnmente, se utiliza el concepto de estrés laboral para describir las reacciones físicas y conductuales ante las tensiones vinculadas al trabajo, las cuales suelen persistir durante breves lapsos..



Mientras que López et al. (2021) expresa que se trata de una percepción de fracaso, acompañada de un agotamiento constante, originado por la carga laboral excesiva que conlleva al agotamiento de energía, o de la condición emocional de la persona.

Torres et al. (2021) indican que este síndrome corresponde al agotamiento emocional, la actitud cínica y la disminución de realización personal que experimentan los profesionales que se dedican a ayudar a otras personas. Estas investigadoras definen tres dimensiones de este fenómeno de la siguiente manera:

- Agotamiento emocional: Sensación de agotamiento de recursos físicos y emocionales por completo.
- Cinismo: Adoptar una perspectiva negativa y desilusionada hacia el trabajo.
- Baja realización personal: Experimentar un escaso sentido de logro, sentimientos de incompetencia y una disminución en la autoeficacia. (Salomón & Valdez, 2019)

Rodríguez et al. (2020) señala que se refiere a un agotamiento íntegro que llega a implicar lo emocional, físico y mental derivado de la participación continua en un trabajo que genera demandas emocionales significativas. El agotamiento físico se identifica por una baja energía, fatiga persistente, debilidad y diversas manifestaciones psicósomáticas. En el plano mental, se manifiesta mediante sensaciones de ineptitud, desesperanza y desconexión con la labor. Por último, en el ámbito emocional, se refleja en la formación de actitudes desfavorables hacia uno mismo, el trabajo y la vida en general (Garcés, Loli, & Navarro, 2020).

Cabay et al. (2022) indican que se trata de un desafío común en ocupaciones de servicios humanos, específicamente en aquellas profesiones que requieren establecer y mantener una relación constante de asistencia con los clientes. Estos profesionales, sin lugar a dudas, están más propensos a enfrentar riesgos psicoemocionales.



Abril (2020) refiere que el burnout se sitúa en el ámbito de las dificultades y el malestar laboral, que continúa evolucionando en un entorno caracterizado por significativas transformaciones en la organización del trabajo. Estas transformaciones están vinculadas a la introducción de nuevas formas de estructuración laboral, todo esto en medio de desafíos de índole político, económico y científico.

### **2.3.1.1. Características del Síndrome de Burnout**

Según Intriago (2019), el “síndrome de burnout”, derivado de la expresión “burn-out” en inglés que implica consumirse o agotarse, presenta como una de sus características principales la experimentación de agotamiento tanto físico como mental. Este síndrome se manifiesta a través de la falta de motivación para realizar las tareas y cambios en el comportamiento, los cuales pueden reflejarse en actitudes negativas hacia los demás. Es más común en personas que han elegido sus profesiones por vocación o desempeñan roles laborales que implican interacción con otras personas, como el personal sanitario que atiende al público. El problema suele surgir debido a jornadas laborales extenuantes o la discrepancia entre la realidad de la profesión y la idealización inicial que se tenía de la misma.

### **2.3.1.2. Fases del Síndrome de Burnout**

Rivera et al. (2018), proponen cuatro etapas a través de las cuales atraviesa toda persona que experimenta este síndrome de Burnout:

- a) Entusiasmo; se caracteriza por una serie de aspiraciones elevadas, de bastante energía y una falta de percepción de peligro.
- b) Estancamiento, que se manifiesta cuando las expectativas no llegan a alcanzarse originando frustración.
- c) Frustración, en la cual emergen problemas físicos, conductuales y emocionales, siendo



este el núcleo de este síndrome.

d) Apatía, en la cual el individuo experimenta una disminución de interés, lo cual se constituye como mecanismo de defensa.

Según Mendoza (2021) A lo largo de los años, diversas corrientes de la Psicología han dedicado sus esfuerzos a investigar las razones y efectos del síndrome de Burnout, con la esperanza de abordar este problema que afecta a miles de trabajadores cada año. Según Máynez y Cavazos (2021), en este proceso han logrado identificar 12 fases anteriores que conducen a un agotamiento laboral irreversible:

***A. Fase 1: Falta de valor***

Experimentas la sensación de que tus esfuerzos no son valorados y que nada de lo que realizas parece ser adecuado; como resultado, te embarcas en una búsqueda interna para demostrarte a ti mismo tus capacidades, elevando constantemente tus expectativas con la esperanza de que alguien perciba el arduo trabajo que estás realizando.

***B. Fase 2: Exceso de trabajo***

Tu jornada laboral deja de tener un límite de 8 horas y se convierte en un período indefinido, no porque la empresa lo exija, e incluso muchas veces sin instrucciones de un superior. Desconectarte del trabajo y dedicar tu tiempo libre a actividades personales te parece una tarea imposible; en lugar de eso, te encuentras constantemente vinculado a la oficina, ya sea manteniendo el correo electrónico siempre abierto cuando estás en casa e incluso durante los fines de semana, o prolongando tu tiempo en el lugar de trabajo más allá de lo necesario. Simplemente, no logras dejar de trabajar.

***C. Fase 3: Dejar de importar***

Las necesidades fundamentales que tienes ocupan un lugar secundario o terciario en tu



vida, detrás de las demandas de tu jefe, de la empresa o incluso de tus proyectos personales. Reduces tu tiempo de sueño, descuidas tus relaciones sociales e incluso renuncias a tu hora de almuerzo, conformándote con un simple bocadillo para seguir trabajando frente al ordenador hasta el último momento posible del día.

***D. Fase 4: No tienes problemas***

Prefieres pasar por alto tus problemas, pretendes que no están presentes, ya sea porque no deseas abordarlos o porque no los consideras tan relevantes como tu trabajo. No obstante, el dilema radica en que, aunque esta estrategia pueda parecer conveniente, todos enfrentamos problemas. Ignorar su existencia no los erradica, simplemente los pospone y dificulta su resolución más adelante.

***E. Fase 5: Tus límites desaparecen***

Antes, solías tener el hábito de correr, pero ahora ese hábito se ha transformado en trabajar, y de hecho, disfrutas tanto de ello que cada vez le dedicas más horas a tu día laboral; tus seres queridos, valores y pasatiempos han quedado en segundo plano, y los límites entre el trabajo y el tiempo libre prácticamente han desaparecido.

***F. Fase 6: Te reemplaza un ogro***

Tu personalidad ha experimentado un cambio grande; ahora, un carácter hosco responde a tus compañeros en lugar de tú. La irritación se manifiesta de manera evidente, y empiezas a responsabilizar a los demás por tus problemas y errores. Tu nivel de tolerancia disminuye, y te resulta difícil convivir con otros, ya que los percibes a todos como inferiores.

***G. Fase 7: Vives para trabajar***

Si antes tu vida social ya era limitada, ahora prácticamente ha desaparecido. Sin embargo, comienzas a sentir la falta de esta interacción social y, como compensación, desarrollas hábitos



perjudiciales que empiezan a afectar tu salud. Este momento es crucial, ya que no solo señala un estado psicológico agotado, sino que también evidencia un daño físico inevitable.

#### ***H. Fase 8: Cambias de identidad***

Tu entorno ya no te identifica; tu conducta resulta extraña para todos a tu alrededor, pero su inquietud no parece afectarte demasiado. Comienzas a creer que están equivocados, que exageran e incluso llegas a pensar que están hablando de otra persona.

#### ***I. Fase 9: La nada misma***

Te resulta indiferente, nada te impacta y no encuentras valor en nada. Aunque algunos expertos sugieren que esta etapa podría clasificarse como agotamiento laboral, otros argumentan que el individuo aún debe atravesar ciertos procesos antes de considerarse verdaderamente afectado por el síndrome de burnout.

#### ***J. Fase 10: El vacío***

Experimentas una sensación de vacío, y percibes que tus esfuerzos no son satisfactorios, ya que tu trabajo ya no te proporciona la misma satisfacción de antes. Desde tu perspectiva, sientes que nadie aprecia tus contribuciones, consideras que tus compañeros son desorganizados, piensas que todos se preocupan sin motivo aparente y percibes que intentan frenar tu desarrollo.

#### ***K. Fase 11: La depresión***

En este momento, te encuentras en un estado de profunda desolación; no visualizas ninguna perspectiva positiva en el horizonte y dudas de que tu trabajo pueda generar algo productivo. Todo te parece sin sentido, hasta el punto en que ya no tienes la voluntad de esforzarte mínimamente, dado que percibes que ello no tendrá ningún impacto positivo.

#### ***L. Fase 12: El infierno***

No estás solo agotado, estás ardiendo intensamente en una situación desafiante. Tu mente



se desmorona, y te cuesta comprender cómo llegaste a este punto cuando tu único deseo era trabajar y demostrar tus habilidades. Aunque te sea difícil aceptarlo, es imperativo que busques ayuda profesional de manera inmediata.

### **2.3.1.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Para Durán et al. (2018), la mayoría de las consecuencias del síndrome de burnout son de naturaleza emocional. Esto se debe a que los estudios, en su mayoría, han utilizado la definición operativa de Maslach, cuya escala incluye 12 de los 22 ítems dirigidos al factor emocional. Estos ítems abordan principalmente la dimensión emocional vinculada a la depresión, como sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto y agresividad. Aunque los síntomas cognitivos han recibido menos atención en la investigación, son de gran importancia. En las primeras etapas del desarrollo del síndrome, se produce una discrepancia entre las expectativas laborales y la realidad, lo que conduce a una frustración y depresión de naturaleza cognitiva, una característica fundamental del síndrome.

Cuando se menciona que alguien padece de burnout, generalmente tanto en el ámbito empresarial como en el público en general, se interpreta como fatiga o cansancio; sin embargo, esta comprensión suele limitarse al lenguaje cotidiano y no captura la gravedad del problema, pues este síndrome no solo se trata de una simple fatiga y no alivia con el descanso; sino que implica afectaciones sociales, físicos y psicológicos en función a su entorno de trabajo por lo que se considera un síndrome (Brito, 2018).

Desde un enfoque psicosocial, el síndrome de burnout ocasiona perjuicios como el deterioro de las relaciones a nivel interpersonal, cinismo, depresión, ansiedad, complicaciones de concentración, etc. A su vez implica un alejamiento de los demás, y una serie de cambios de conducta que pueden llegar a ser riesgoso, como el juego, actitudes perjudiciales para la salud y



pensamientos suicidas, entre otros. El agotamiento mencionado abarca aspectos emocionales, relaciones interpersonales y la percepción de autorrealización. Respecto a los daños físicos relacionados con este síndrome, implica el insomnio, úlceras, complicaciones cardiovasculares o gastrointestinales, falta de peso, migrañas, dolor en músculos, asma, alteraciones en la menstruación, fatiga crónica, o problemas a nivel cerebral; ello también puede implicar el consumo de fármacos, drogas, etc.) y desarrollo de enfermedades psicosomáticas típicas del síndrome. En el ámbito laboral, impacta de diversas maneras, anticipándose una reducción del desempeño a falta de productividad del trabajo, actitudes negativas con su entorno de trabajo, además de ausentismo, baja tolerancia a la presión y conflictos de variada índole, entre otros aspectos. (Acosta et al., 2019)

#### **2.3.1.4. Agotamiento Emocional**

Según Méndez y Botero (2019), Se trata de un desgaste profesional que conduce a la persona a experimentar agotamiento tanto a nivel psicológico como fisiológico. Se manifiesta mediante una disminución de la energía, generando fatiga tanto física como mental. El agotamiento emocional surge al desempeñar tareas laborales de manera diaria y constante, especialmente cuando se trata de interactuar con personas que son consideradas como objetos de trabajo.

En el estudio de Galbán et al. (2021), consta de la falta de recursos emocionales como un componente esencial de este fenómeno.

Según la perspectiva de Serrano et al. (2018), el burnout implica la disminución y pérdida de recursos emocionales, resultando en una disminución de la sensibilidad hacia los demás y un trato más duro consigo mismo.





***a) Preocupación***

Para Gonzáles et al. (2018), la preocupación implica dedicar tiempo y energía a eventos que aún no han sucedido y que pueden o no ocurrir en el futuro. Es esforzarse por anticiparse a situaciones que quizás nunca se materialicen. En esencia, la preocupación se traduce en ocupar la mente con pensamientos negativos que tienen la tendencia de atraer más pensamientos similares.

La preocupación es una forma de ansiedad, marcada por el miedo a lo desconocido y al futuro. Con el objetivo de evitar un posible sufrimiento más adelante, se elige experimentar malestar en el presente por situaciones improbables que generan temor.

***b) Tensión***

Como indica Acosta et al. (2019), la tensión se refiere a un estado emocional de excitación, impaciencia, esfuerzo o exaltación que surge debido a circunstancias o actividades específicas.

De acuerdo con Ojeda (2021), la tensión emocional es un estrés crónico que se incorpora en la rutina diaria de una persona. Aunque las personas obsesivas pueden ser más susceptibles a experimentar tensión emocional, no son las únicas afectadas por este fenómeno.

***c) Ansiedad***

Para Díaz y De la Iglesia (2019) se refiere a una sensación de aprensión o intranquilidad ante un peligro desconocido, y forma parte del repertorio biológico diseñado para la supervivencia humana. Gómez y Cano (2020) describen diversas reacciones asociadas con la ansiedad, como un incremento de la frecuencia cardíaca, temblores, opresión, sudoración o malestar en el pecho, sensación de entumecimiento o hormigueo en varias partes del cuerpo, escalofríos o sofocos. En situaciones más intensas, puede surgir el miedo a perder el control, desarrollar locura o morir. La ansiedad crónica tiende a afectar las áreas más desarrolladas del cerebro, lo que puede traducirse en una menor agilidad mental y una disposición a responder con lucha, huida o parálisis frente a



un problema.

Según Reyes y Trujillo (2021), se trata de un estado emocional marcado por sentimientos de miedo, tensión y sufrimiento, derivados de la percepción de un peligro que se anticipa. Este sentimiento puede manifestarse en situaciones puntuales de las que logramos sobreponernos, o en casos más persistentes, puede llegar a dominar nuestra vida, obstaculizando la capacidad para llevar una vida normal. La ansiedad afecta especialmente a aquellos individuos que enfrentan la vida con temor, buscando de manera constante seguridad y estabilidad (Chacón et al., 2021).

#### *d) Fatiga Emocional*

Rivera et al. (2019) indican que la fatiga puede originarse por diversos factores, los cuales dependen tanto de la persona como de las condiciones laborales y circunstancias circundantes. De acuerdo con Barreto y Salazar (2021), la fatiga emocional se refiere a un agotamiento mental vinculado a síntomas prolongados de estrés, ansiedad o depresión.

#### **2.3.1.5.Despersonalización:**

Acorde a Granados et al. (2019) se evidencia a través de actitudes desfavorables hacia los usuarios o clientes, mostrando un aumento de irritabilidad y falta de motivación. La intensificación de las tensiones en las relaciones puede llegar a un punto de deshumanización en la manera de interactuar.

Luna et al. (2018) implica la formación de actitudes negativas, falta de sensibilidad y cinismo a aquellos que reciben el servicio proporcionado.

Por su parte Acosta et al. (2019) señala que se trata de una serie de actitudes negativas que conllevan a la insensibilidad y comportamientos cínicos a otros sujetos.

De acuerdo con Pineda et al. (2021) se ha descrito como un trastorno en la percepción de la identidad propia, donde la persona despersonalizada experimenta una sensación de extrañeza



y distancia consigo misma, convirtiéndose en un simple observador de sus procesos mentales y de su cuerpo.

***a) Insensibilidad.***

Según Eddy (2020), la insensibilidad es la capacidad para no sentir nada ante el dolor y sufrimiento de los demás. Es una forma de desdén a los sentimientos que el infortunio y la adversidad producen en nuestros semejantes, Se trata, sin lugar a dudas de un mal propio de nuestro tiempo, un tiempo en el que innumerables personas han desarrollado la capacidad de presenciar las desgracias de los demás sin hacer por ellos absolutamente nada, solo sacar el teléfono móvil para filmar lo sucedido y después publicar en redes sociales lo que le paso a determinada persona.

Mientras que para Castro y Calzadilla (2021), es la falta de capacidad de estar en el lugar del otro, cuando nos toca servirlo, es la culpable de muchos maltratos y perdida del preciado tiempo de las personas.

Para Ayala (2018), la insensibilidad moral refleja un comportamiento cruel, inhumano y despiadado, o también puede manifestarse como una aparente indiferencia ecuánime hacia las dificultades y sufrimientos de otras personas, lo que se resume en la metáfora de “lavarse las manos” al estilo de Poncio Pilatos.

***b) Cinismo***

Para Brito (2018) se refiere a una perspectiva desfavorable y sin reservas hacia el trabajo. Según Acevedo (2019), implica falta de vergüenza en mentir o defender y practicar acciones o doctrinas despreciables.

***c) Deshumanización***

La deshumanización es como una manifestación de alienación y dominación,



representando la distorsión de la naturaleza humana destinada a humanizarnos. (Gómez & Moral, 2018).

Para Barrera y Villa (2018), es un fenómeno psicosocial en el cual una persona llega a ver a otra como “no humana”; este proceso implica la pérdida de la percepción de compartir la misma humanidad, transformando a los demás en seres vistos como mortales y amenazantes, despojándolos de su humanidad y considerándolos como una categoría menos valiosa o incluso peligrosa.

Según Moreto et al. (2018), es un proceso en el cual la empatía hacia los demás se desvanece, tratándolos como objetos o entidades no humanas; la deshumanización lleva a realizar acciones sin remordimientos y a perder la conexión con el entorno circundante.

Comparando con el pasado, antiguamente las personas sentían compasión por aquellos en situaciones desfavorecidas, como los que carecían de alimentos o no podían sostener a sus hijos. Sin embargo, en la actualidad, con el fenómeno de la deshumanización, la gente tiende a mostrar indiferencia hacia las dificultades de los demás, considerándolo justo y merecido; esto implica despojarse de la moralidad inherente a la condición humana, incluyendo la capacidad de sentir y expresar emociones a través de medios lingüísticos o físicos; en la era actual, la deshumanización ha llevado a una falta de preocupación por el dolor ajeno (Bermejo , 2020).

#### **2.3.1.6. Baja Realización Personal**

Según Serna y Martínez (2020), se caracteriza por una escasa sensación de logro, sentimientos de incompetencia y una baja percepción de la propia eficacia..

Mientras que para Durán et al. (2018), se trata de la reducción de la autoestima tanto a nivel profesional y personal, la frustración de expectativas y la manifestación de estrés en aspectos fisiológicos, cognitivos y de comportamiento.



De acuerdo con Astudillo et al. (2018) se refiere a la inclinación a juzgar de manera desfavorable el propio desempeño laboral: quienes lo experimentan se culpan por no cumplir con los objetivos establecidos, experimentando sentimientos de insuficiencia personal y una disminución de la autoestima profesional; este fenómeno afecta principalmente a aquellos que trabajan en interacción con otras personas.

Bresó et al. (2019), indican que se trata de inclinaciones hacia la evaluación desfavorable del propio trabajo, experimentando sentimientos de insuficiencia en el ámbito profesional y una disminución de la autoestima personal.

#### ***a) Ineficacia Profesional***

La ineficacia profesional se manifiesta como la percepción de no llevar a cabo de manera adecuada las tareas y la sensación de incompetencia en el entorno laboral (Castel , 2021)

Según Bravo (2022) son emociones relacionadas con la incompetencia, escasez de recursos y la escasa productividad en el ámbito laboral. Este debilitamiento en la percepción de la propia eficacia se ve agravado por la carencia de recursos laborales, así como por la ausencia de respaldo social y oportunidades para el desarrollo profesional, lo que puede llevar a evaluaciones negativas tanto de uno mismo como de los demás.

#### ***b) Insatisfacción Laboral***

Según Jiménez et al. (2020), la insatisfacción laboral se refiere al malestar experimentado por un empleado en su lugar de trabajo, ya sea debido a factores personales, ambientales o relacionados con las tareas que realiza. Entre las principales causas se encuentran la realización de labores monótonas y repetitivas, baja remuneración, escasez de reconocimiento por el esfuerzo, la imposibilidad de desarrollo profesional, la escasa comunicación entre el trabajador y la organización, una jornada laboral intensa y mal estructurada que lleva al presentismo, y la



inestabilidad en el empleo con la percepción de riesgo de pérdida del trabajo. Los empleados insatisfechos no están comprometidos con la empresa y tienden a buscar oportunidades laborales más satisfactorias, lo que conlleva el riesgo de pérdida de talento y conocimiento para la organización; en términos generales, la insatisfacción laboral se describe como la sensación de malestar o aversión que experimenta una persona al desempeñar una labor que no le resulta interesante, en un entorno desagradable, dentro de una empresa u organización que no le atrae, y al recibir compensaciones psicosociales y económicas que no cumplen con sus expectativas (Pico et al., 2023)

Según Villasana et al. (2020) Existen diversos factores que pueden generar insatisfacción en los trabajadores, llevándolos a considerar abandonar o cambiar de empleo. Algunos de estos factores incluyen:

**Salario bajo:** Un salario justo es esencial para la satisfacción laboral.

**Relaciones laborales negativas:** Tensiones con compañeros o jefes pueden surgir por celos, envidias o actitudes prepotentes.

**Falta de oportunidades de promoción:** La falta de perspectivas de crecimiento profesional puede causar apatía y descontento.

**Inseguridad personal:** La falta de confianza en habilidades propias y aptitudes contribuye a la insatisfacción.

**Dificultad para adaptarse al entorno laboral:** La impaciencia o la búsqueda constante de nuevos retos pueden generar insatisfacción continua.

**Malas condiciones laborales:** Factores como políticas empresariales, entorno físico y condiciones precarias también influyen en el descontento.

**Circunstancias laborales o personales:** La alineación con la edad, sexo, experiencia, nivel



educativo y otros factores determina la satisfacción en el trabajo.

La insatisfacción del trabajo puede afectar negativamente el rendimiento, por lo que las empresas deben esforzarse por mantener a sus colaboradores contentos en el ámbito profesional (Salazar & Ospina, 2019).

Con el objetivo de mantener a los empleados satisfechos y asegurar un rendimiento óptimo, las empresas deben proporcionar entornos físicos adecuados y condiciones laborales favorables. Ambientes ruidosos, calurosos o mal ventilados pueden perjudicar el bienestar del trabajador y tener un impacto negativo en su desempeño. Además, la insatisfacción puede dar lugar a la desmotivación y la falta de interés en el trabajo, llevando al trabajador a incumplir sus responsabilidades de manera habitual. Esta situación, independientemente de su origen, también puede generar ansiedad o estrés, e incluso, en casos extremos, conducir al desarrollo de una depresión (Chiang , Riquelme , & Rivas , 2018)

Para Saavedra y Delgado (2020), la insatisfacción laboral emerge como la principal generadora de problemas, bajos niveles de rendimiento y ausencias en el trabajo. Un gran número de empleados no experimenta comodidad en sus entornos laborales, lo que impacta en su desempeño y compromiso con los valores de la empresa. Múltiples factores influyen en la percepción del trabajador sobre si su lugar de trabajo es un ambiente agradable o un espacio incómodo del cual desearían liberarse.

### **2.3.2. Definición de Calidad de Servicio**

Para Miranda et al. (2021), la calidad se define como la suma de interacciones de servicio, es decir, la acumulación de experiencias satisfactorias repetidas. Es crucial tener en cuenta que las personas no adquieren productos, sino satisfacciones; por lo tanto, la calidad no existe sin servicio y sin una satisfacción completa para el cliente.



Según Porporato y Tiepermann (2021) en primer lugar, el servicio se define como un proceso, una actividad que no resulta en un producto físico, siendo una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor; se puede conceptualizar el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias, ya sean de naturaleza cuantitativa o cualitativa, que acompañan a la prestación principal.

Para Capote y Peña (2018), se caracteriza por ser un conjunto de diversos elementos o atributos de calidad (como la cortesía, la puntualidad en la entrega, la ausencia de defectos en el producto a su entrega, precios esperados, entre otros) que los clientes evalúan en relación con un servicio; esta evaluación se realiza según la medida en que se satisfacen sus necesidades y expectativas. En consecuencia, un servicio de calidad no se limita simplemente a cumplir con las especificaciones, como se describe en ocasiones, sino más bien a cumplir con las especificaciones del cliente.

Martínez y El Kadi (2019) destaca que la calidad del servicio implica adecuarse a las especificaciones del cliente, siendo una combinación de realidad y percepción. Se refiere a cómo el cliente percibe lo que ocurre, influenciado por sus expectativas de servicio.

Mientras que Morales et al. (2019) enfatiza que lograr la calidad del producto o servicio es un objetivo clave para la empresa; contrario a la perspectiva tradicional, que se basaba en la inspección en el área de producción, el enfoque moderno amplía la visión. Ahora se reconoce que toda la empresa es crucial para alcanzar este objetivo, principalmente a través de medidas preventivas. Según esta nueva perspectiva, la mejora de la calidad del producto o servicio está vinculada a la mejora de la calidad global de la empresa. Se aspira a que la empresa se posicione como una organización de calidad avanzada mediante la implementación de la gestión de la calidad.





### **2.3.2.1. Características de la calidad de servicio:**

Según Castillo et al. (2020), algunas pautas esenciales para asegurar un servicio de calidad incluyen:

- Cumplir con las metas establecidas.
- Servir al propósito para el cual fue diseñado.
- Ser adecuado para su uso previsto.
- Resolver las necesidades de los usuarios.
- Proporcionar resultados efectivos.

Además, el personal que trabaja en las entidades desempeña un papel crucial en la implementación de características más específicas, según lo señalado por Castro y Delgado (2020). Estas habilidades son especialmente relevantes para aquellos que interactúan directamente con los clientes y abarcan aspectos como:

**Formalidad:** Actuar con honestidad y compromiso serio e íntegro.

**Iniciativa:** Ser proactivo y dinámico, respondiendo rápidamente a los problemas.

**Ambición:** Tener un deseo constante de mejora y crecimiento, mostrando ansias de superación.

**Autodominio:** Mantener el control emocional y de otros aspectos de la vida.

**Disposición de servicio:** Atender, ayudar y servir al cliente de manera entregada y digna.

**Don de gentes:** Establecer relaciones de calidad y afectuosas con los demás.

**Colaboración:** Gustar de trabajar en equipo y participar en la consecución de objetivos comunes.

**Enfoque positivo:** Capacidad para ver el lado positivo de las cosas con optimismo.

**Observación:** Habilidad para percibir detalles no siempre evidentes.



Habilidad analítica: Extraer lo importante de lo secundario y analizar las ideas principales para ofrecer soluciones integrales.

Imaginación: Generar nuevas ideas y proporcionar alternativas para abordar situaciones.

Recursos: Ingenio y habilidad para enfrentar situaciones desafiantes.

Aspecto externo: Reconocer la importancia de la primera impresión para crear una predisposición positiva hacia la compra por parte del cliente

Estos conceptos se refieren a atributos positivos y altamente valorados en el servicio y la atención proporcionados por un negocio, independientemente de su sector, y pueden interpretarse en función a Fontalvo et al. (2021) de la siguiente forma:

- Efecto de la calidad en la prestación del servicio
- Estándares de demanda

La relevancia de abarcar la mayoría de las cualidades mencionadas previamente radica en que la calidad del servicio se ha vuelto crucial en el proceso de toma de decisiones de compra por dos razones: la creciente competencia y la capacidad de atraer al cliente mediante una variedad de servicios que agregan valor al producto ofrecido (Castellano, Peña, & Suárez, 2019).

Se ha evolucionado de un consumidor que prefería productos disponibles y de bajo costo a un público más selecto y bien informado que puede optar entre una amplia gama de ofertas y servicios. La percepción del cliente sobre la calidad del servicio varía a medida que se familiariza más con el producto y mejora su calidad de vida. Inicialmente, es probable que se conforme con el producto básico, sin servicios adicionales y, por ende, más económico (Martínez & El Kadi, 2019)

De manera gradual, sus expectativas de calidad aumentan hasta llegar a desear lo óptimo; no reconocer este hecho ha resultado en el fracaso de algunas empresas que se percataron de su



error demasiado tarde.

Según Angamarca et al. (2019) las características intrínsecas de los servicios complican su evaluación de diversas maneras:

**Intangibilidad:** Los servicios no son objetos físicos; más bien, representan beneficios que los clientes adquieren.

**Heterogeneidad:** La calidad del servicio se deriva del proceso de prestación y está vinculada a la percepción individual del cliente.

**Inseparabilidad:** Esto implica que la producción y el consumo del servicio suceden simultáneamente, con la participación activa del usuario.

#### **2.3.2.2. Ventajas de la Calidad de Servicio**

De acuerdo con Murrieta et al. (2019), alcanzar la calidad total en los servicios presenta ventajas significativas que son inalcanzables de otra manera. Para lograrlo, es esencial seguir ciertas pautas:

Proporcionar servicios de calidad es esencial para destacar frente a la competencia. La calidad del servicio es un proceso continuo de mejora, al igual que los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) que buscan la calidad total en los procesos.

Brindar un servicio de calidad al cliente no es algo automático; requiere una actitud diaria, constante y perseverante.

Es crucial aplicar estándares elevados de calidad para diferenciar a una empresa de las demás.

La búsqueda de cero defectos implica dotar al servicio de fiabilidad, ya que prácticamente el 100% de los clientes valora la fiabilidad del servicio. La calidad en los servicios se logra con un personal comprometido, consciente de que cualquier error representa un exceso. Un buen



ambiente laboral, empleados bien capacitados, con una actitud de dedicación a la perfección y una dirección que lidere el proceso, siempre atenta para que la cadena funcione de manera óptima.

### **2.3.2.3. Beneficios de la Calidad de Servicio:**

Para Zavala y Vélez (2020) los beneficios de la calidad en el servicio se traducen en:

- A corto plazo, se experimenta un aumento en los beneficios gracias a mayores ventas y precios más elevados. Los consumidores están dispuestos a pagar más por una marca que garantiza un servicio superior. La preferencia por sentirse protegidos lleva a los clientes a aceptar precios ligeramente más altos.

- A largo plazo, representa la ruta más efectiva para el crecimiento empresarial. Aunque una calidad superior pueda conllevar mayores costos, estos son compensados por la economía de escala generada mediante el crecimiento continuo

### **2.3.2.4. Modelos de Calidad de Servicio: Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio Service Quality (SERVQUAL)**

En los años 80, la escasez de literatura sobre la calidad del servicio y la necesidad de herramientas de medición condujeron al desarrollo de uno de los trabajos más influyentes en este campo: el Modelo SERVQUAL. Este enfoque, creado por el equipo de investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml de la escuela estadounidense de marketing, evolucionó a lo largo de varias etapas. En 1985, iniciaron con un estudio cualitativo que involucró entrevistas a usuarios y directivos de cuatro destacadas empresas de servicios en Estados Unidos, abarcando áreas como la banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos. El resultado principal fue la formulación de un modelo conceptual de calidad del servicio basado en la teoría de las brechas o “Gaps Models of Service Quality”. Este modelo explica las discrepancias entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones del servicio recibido. Se



relaciona con cuatro elementos que influyen en la formación de expectativas: la comunicación boca a boca, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias anteriores y las comunicaciones externas de la empresa. Además, el modelo incluye diez dimensiones para evaluar la calidad del servicio (Bustamante et al., 2019)

Después de las críticas recibidas, Parasuraman, Zeithaml y Berry llevaron a cabo una investigación cuantitativa en 1988. A través de análisis estadísticos de análisis factorial, simplificaron el modelo anterior a cinco (5) dimensiones clave:

a) Empatía: Se refiere al interés y atención individualizada que las empresas muestran hacia sus usuarios.

b) Fiabilidad: Evalúa la capacidad de ejecutar el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa.

c) Seguridad: Involucra el conocimiento y la atención de los empleados, así como su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

d) Capacidad de respuesta: Mide la disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

e) Elementos tangibles: Se centra en la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. (Yovera & Rodríguez, 2018)

Basándose en las cinco (5) dimensiones mencionadas anteriormente, Parasuraman, Zeithaml y Berry crearon en 1988 el modelo multidimensional SERVQUAL, junto con un instrumento de evaluación de la calidad del servicio. Formularon 22 preguntas desde la perspectiva del usuario sobre sus expectativas y 22 ítems relacionados con sus percepciones del servicio recibido. Estos ítems se evaluaron en una escala de Likert de siete puntos, dando lugar a un instrumento con 44 ítems en total.

En este contexto, cuando las expectativas del usuario son superadas, se considera que el servicio es de calidad excepcional. Por otro lado, si no se cumplen las expectativas, el servicio se califica como deficiente. En última instancia, cuando el servicio cumple exactamente con el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria. El modelo SERVQUAL, formulado por Parasuraman et al. en 1985, ha sido ampliamente utilizado hasta la fecha para llevar a cabo estudios en diversos sectores de servicios, como salud, supermercados, educación universitaria, hotelería y telecomunicaciones, entre otros. Su relevancia radica en su capacidad para evaluar la satisfacción del usuario al medir la brecha entre sus expectativas y sus percepciones al recibir el servicio, y en su aplicación generalizada en distintos ámbitos del sector de servicios (Bustamante et al., 2019)

**Figura 1**

*Dimensiones y Atributos del SERVQUAL*



Elaboración propia. Fuente: Parasuraman y otros (1988).

*Nota:* Adaptado de Ganga et al. (2019)

Parasuraman desarrolló el modelo entre los años 1985 y 1988, sosteniendo que la calidad percibida en el servicio es un juicio global de la excelencia del servicio, siendo un concepto



subjetivo y multidimensional. En este contexto, la medición implica identificar dimensiones para su evaluación. A pesar de su significativa contribución para entender la calidad del servicio y su implementación en varias áreas, desde su publicación en 1988 hasta hoy, ha suscitado críticas considerables, generando debates sustanciales (Ibarra, Woolfolk, Meza, & Gelain, 2020).

#### **2.3.2.5. Confiabilidad:**

Según Zambrano y Real (2021), la confiabilidad se define como la “habilidad de un elemento para cumplir con una función específica en condiciones predefinidas a lo largo de un período determinado”. En otras palabras, se logra la confiabilidad necesaria cuando el elemento realiza la tarea deseada en el momento preciso. El término “elemento” puede englobar una variedad de cosas, desde maquinaria e instalaciones industriales hasta sistemas y personas. La confiabilidad, crucial para los resultados empresariales, no solo debe aplicarse a máquinas individuales, sino a la totalidad de los procesos de la cadena de valor de la organización.

##### ***a) Fiabilidad:***

Para Burgos y Morocho (2020), se refiere a la habilidad de ofrecer sus servicios de manera confiable, segura y cuidadosa. Incluye la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente percibir la capacidad y el conocimiento profesional de la empresa. En resumen, la fiabilidad implica ofrecer el servicio de manera precisa desde el inicio.

Según Loaiza et al. (2020), hace referencia a la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa. En otras palabras, implica que la empresa cumple con sus promesas en cuanto a la entrega del servicio, solución de problemas, fijación de precios y cualquier otro compromiso adquirido.

##### ***b) Prestación de Servicio sin Errores***

Numerosos líderes empresariales están de acuerdo en que la mala atención al cliente puede



ser perjudicial para muchos negocios, ocasionando la pérdida de clientes, disminución de las ganancias y afectando el ánimo general; a pesar de esto, la percepción de la experiencia del consumidor sigue empeorando; además, muchos propietarios de negocios, a pesar de su dedicación, no priorizan la calidad en el servicio al cliente (Apaza , 2018)

#### **2.3.2.6.Capacidad de Respuesta**

Para Gómez et al. (2021), hace referencia a la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido, incluyendo la puntualidad en el cumplimiento de compromisos. Además, se considera la accesibilidad de la organización para el cliente, es decir, la facilidad con la que pueden ponerse en contacto y la viabilidad de lograrlo.

Según Becerril y Villa (2018), refleja nuestra disposición y preparación para tomar medidas de manera efectiva. La lentitud en la prestación de servicios rara vez beneficia al cliente y, en el ámbito hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede tener consecuencias trágicas.

##### ***a) Rapidez en el servicio:***

Para Reyes et al. (2021) ofrecer un excelente servicio al cliente va más allá de la amabilidad; la prontitud también desempeña un papel crucial. Aunque la atención sea excepcional, una experiencia de calidad puede arruinarse si el cliente experimenta largos tiempos de espera. La impaciencia al esperar, ya sea para recibir atención, la entrega de un producto o la prestación de un servicio, puede ser perjudicial para la satisfacción del cliente.

##### ***b) Deseo de Ayudar:***

Según Sierra et al. (2018), en esta situación, el producto resulta de las acciones de la empresa y no se trata de un artículo tangible, lo que hace que la estandarización de su calidad sea impracticable. En consecuencia, debe ajustarse con el tiempo para satisfacer las necesidades cambiantes del cliente.





### *c) Respuesta a los Clientes*

Narváez et al. (2020) indican que mantener a los clientes satisfechos es esencial para evitar que los clientes actuales se conviertan en exclientes. La incapacidad de cumplir con los plazos o de responder a las preguntas puede incrementar la insatisfacción del cliente y motivarlos a explorar los servicios de tus competidores. Al priorizar la capacidad de respuesta al cliente, notarás un aumento en las oportunidades de servir a tus clientes, al mismo tiempo que disminuyen los problemas y las cuestiones de servicio.

#### **2.3.2.7.Seguridad**

Según Burgos y Morocho (2020), es la sensación que experimenta el cliente al encomendar sus problemas a una organización, confiando en que serán resueltos de manera óptima. La proyección de conocimiento, la actitud del personal y su habilidad para generar confianza son aspectos cruciales en este juicio que realiza el cliente. La credibilidad se ve reflejada en la seguridad, la cual abarca la integridad, confiabilidad y honestidad; esto va más allá de proteger los intereses del cliente, incluyendo la demostración activa del compromiso de la organización en este aspecto, con el propósito de asegurar una mayor satisfacción del cliente.

Para Osejos y Merino (2020), se trata de que los empleados demuestren conocimientos, atención y habilidades que inspiren credibilidad y confianza; consiste en combinar cortesía con erudición en el trabajo; se logra al asignar a cada puesto al colaborador correcto, con las aptitudes pertinentes.

Mientras que Loaiza et al. (2020) se hace referencia a la competencia y amabilidad de los empleados, así como a sus habilidades para generar confianza y credibilidad.

### *a) Profesionalidad*

Arévalo y Juanes (2022) mencionan que la profesionalidad se define como la posesión de



habilidades necesarias y el conocimiento del proceso de prestación del servicio; es el dominio de las destrezas necesarias y el entendimiento del proceso de prestación del servicio.

***b) Cortesía***

Según Bimboza et al. (2023), se relaciona con la amabilidad hacia los clientes, generando confianza. La combinación de atención, consideración, respeto y amabilidad por parte del personal de contacto o la línea frontal tiene un impacto positivo, ya que la cortesía y la eficiencia se complementan entre sí.

***c) Credibilidad***

Según Santa Cruz, Collantes y Nauca (2020), actuar con sinceridad y honestidad para cumplir con las necesidades de los clientes es esencial; esto abarca tanto el producto o servicio como la reputación de la empresa y las características del producto; el cliente debe sentirse seguro de que su elección fue acertada. Para Bustamante et al. (2019) se trata de la autenticidad, confianza y sinceridad en la prestación del servicio son fundamentales.

***d) Seguridad Física***

Según Mas y Nieves (2022), es esencial reconocer que cada accidente tiene el potencial de prevenirse. A veces se asume que ciertos incidentes son inevitables o producto del destino, lo cual lleva a la creencia de que no se puede hacer nada para evitarlos. Esta mentalidad puede desalentar la toma de medidas preventivas.

**2.3.2.8. Empatía**

De acuerdo a Calle y Montenegro (2020) la empatía trasciende la mera cortesía, implica colocarse en la perspectiva del cliente para cumplir con sus expectativas. Es un compromiso genuino de comprender sus necesidades y ofrecer la respuesta más adecuada. La empatía se traduce en un servicio cuidado e individualizado. Según Burgos y Morocho (2020), la atención



individualizada de las empresas a sus clientes implica el deseo genuino de comprender las necesidades específicas del cliente y proporcionar la respuesta más adecuada.

Mientras que Rosales y Maya (2018), se refiere al grado de atención personalizada que las empresas brindan a sus clientes, manifestado a través de servicios adaptados a las preferencias individuales de cada cliente.

***a) Accesibilidad***

Según Arrufat et al. (2021), implica la accesibilidad y prontitud en el contacto, evitando demoras para los usuarios. Se logra mediante una atención rápida, ubicaciones convenientes y horarios apropiados. Para Valenzuela et al. (2019), la accesibilidad garantiza que edificaciones, servicios o productos sean utilizables por todas las personas en igualdad de condiciones; se refiere a la adaptación a las necesidades de cada usuario, eliminando barreras para que el sistema sea accesible al mayor número de personas, independientemente de las limitaciones individuales o contextuales. En esencia, la accesibilidad busca que entornos, productos y servicios sean fácilmente utilizados por cualquier persona para cumplir con sus objetivos (Huertas et al., 2020)

***b) Comunicación***

Durán, Cisneros y Pancardo (2020) “es mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender. Es también escuchar al cliente.” Según Rogel y Cejas (2018), es mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender.

***c) Comprensión del cliente***

Comprender al cliente implica esforzarse por conocerlos y entender sus necesidades. En la actualidad, vivimos en un entorno de estrés y circunstancias insatisfactorias, lo que aumenta nuestra búsqueda de un trato amable y de ser atendidos con consideración (Durán , Cisneros , & Pancardo , 2020). Mientras que para Llamas y Fernández (2018) es hacer el esfuerzo de conocer



a los clientes y sus necesidades.

### **2.3.2.9. Aspectos tangibles**

Está referida a los elementos que componen el medio del servicio, es decir, los equipos que se emplean para la implementación del servicio, esto demuestra una apariencia adecuada, como la pulcritud de sus empleados, los elementos atractivos visualmente y la limpieza de los espacios (Ganga , Alarcón , & Pedraja , 2019)

De acuerdo a la Barragán et al. (2022) se trata de aquellos que llegan a ser parte de las características tangibles de los productos o servicios, los que pueden ser percibidos por la clientela, en este sentido este aspecto es fundamental para la experiencia física de los clientes, donde se resaltan aspectos que demuestran la calidad.

#### ***a) Instalaciones***

Consta de condiciones físicas y visuales en las que se ofrece el servicio. Esto implica la apariencia que muestran las instalaciones, la limpieza, la comodidad, el diseño y otros elementos tangibles que los clientes pueden percibir. Por ejemplo, en un restaurante, las instalaciones podrían incluir la decoración del lugar, la comodidad de los asientos, la iluminación, la limpieza, etc. (Ganga et al., 2019).

#### ***b) Equipamiento***

Se refiere a la calidad y apariencia de los equipos, maquinaria, herramientas u otros recursos físicos utilizados para proporcionar el servicio; podría abarcar desde los electrodomésticos hasta los sistemas de climatización. En general, se refiere a cualquier herramienta o recurso tangible que sea parte integral del servicio. La evaluación de equipamiento en la dimensión de aspectos tangibles implica considerar la calidad, la modernidad y el estado de mantenimiento de estos elementos, pues inciden en la percepción del cliente sobre la calidad



general del servicio; es importante asegurarse de que el equipamiento esté en buen estado, actualizado y cumpla con las expectativas del usuario (Ganga et al., 2019).

## **2.4. Marco Conceptual**

### **2.4.1. Agresividad**

Según Sánchez (2020), es la inclinación que puede manifestarse en cualquier conducta o fantasía dirigida hacia la autodestrucción, heterodestrucción o autoafirmación.

### **2.4.2. Autoestima**

Según Barrera y Sarasola (2018) es la percepción que una persona tiene de sí misma. Investigaciones indican que la autoestima tiende a mantenerse constante y resulta difícil cambiarla, incluso cuando pruebas objetivas contradicen la percepción subjetiva del individuo.

### **2.4.3. Cliente**

Según la Carrión (2020) el cliente es aquel que tiene la posibilidad de adquirir o ya ha adquirido productos o servicios.

### **2.4.4. Comportamiento**

Según Gonzales (2021), la conducta se refiere al conjunto estable de respuestas y acciones de un organismo en respuesta a estímulos del entorno externo o interno.

### **2.4.5. Empresa**

Para Bueno (2022), una empresa se reduce a una conversación, a un diálogo que perdura mediante el lenguaje utilizado por sus integrantes.

### **2.4.6. Estrategia de servicio**

Según Morales, Terranova y Sandoya (2019), consiste en la visión empleada para dirigir todas las actividades que implica la prestación del servicio. Estas estrategias deben crear condiciones que fomenten la colaboración del cliente y contribuyan al aumento y la eficacia.



#### **2.4.7. Expectativas**

Según Morales et al. (2019), son anticipaciones o suposiciones sobre eventos futuros, basadas en experiencias pasadas, creencias o información disponible; representan las previsiones o esperanzas de un individuo respecto a lo que cree que sucederá.

#### **2.4.8. Fracaso**

El fracaso se manifiesta como el desenlace desfavorable de una empresa o negocio, un evento lamentable, repentino y perjudicial. También puede describirse como la caída o ruina de algo con estruendo y rompimiento, así como la disfunción abrupta de un órgano (Real Academia Española, 2022).

#### **2.4.9. Frustración**

Según Valencia (2022), se refiere a una situación, ya sea externa o interna, que impide alcanzar la satisfacción o lograr un objetivo. Este término fue introducido por Sigmund Freud, quien creía que la frustración era beneficiosa para el desarrollo del yo y su adaptación a la realidad.

#### **2.4.10. Pasajero**

Según la RAE (2019), es la persona física que contrata y utiliza el servicio especial proporcionado por la persona jurídica autorizada, de acuerdo con sus necesidades de movilización, y abona el precio acordado entre ambas partes.

#### **2.4.11. Satisfacción**

La satisfacción se refiere al acto y resultado de contentar o complacer, la manera en que se calma y maneja completamente un sentimiento, razón contraria o queja (Silva et al., 2021).

#### **2.4.12. Servicio**

Un servicio implica la realización de actividades en la interacción entre cliente y



proveedor, y típicamente carece de una forma tangible (Valenzuela et al., 2019)

#### ***2.4.13. Servicio al Cliente***

Para Valenzuela et al. (2019), se refiere al conjunto de beneficios que el cliente anticipa recibir, así como aquellos que no espera pero que también forman parte del servicio.

#### ***2.4.14. Transporte***

Según Garcia (2020) el “transporte” proviene del latín “trans”, que significa “al otro lado”, y “portare”, que significa “llevar”. Se trata de una forma de movilizar mercancías o personas a otros lugares, clasificado como una “actividad del sector terciario”. El transporte desempeña un papel crucial en la economía y las oportunidades de desarrollo. A diario, millones de desplazamientos de mercancías tienen lugar en todo el mundo, facilitando el intercambio comercial entre regiones y países; la eficiencia, rapidez, seguridad y costos accesibles de los medios de transporte influyen positivamente en las actividades económicas.

#### ***2.4.15. Transporte publico***

Según Centeno (2018) es un servicio disponible para todos los ciudadanos, permitiéndoles desplazarse de un punto a otro a cambio de un pago. Los medios comunes de transporte público en una ciudad incluyen autobuses y el sistema de metro.

### **2.5. Formulación de la Hipótesis**

#### ***2.5.1. Hipótesis General***

El Síndrome de Burnout se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

#### ***2.5.2. Hipótesis Específicas***

HE 1: El Agotamiento Emocional se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco -



2023.

HE 2: La Despersonalización se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

HE 3: La Baja Realización Personal se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

## **2.6. Variables de Estudio**

### **2.6.1. Variables**

Variable 1: Síndrome de Burnout

Variable 2: Calidad de Servicio

### **2.6.2. Conceptualización de las variables**

**Síndrome de Burnout:** Llamado “síndrome del desgaste profesional”, referido a la reacción emocional de un sujeto ante una situación laboral que se vuelve insoportable; esta respuesta implica una adaptación psicológica y un esfuerzo significativo (Lovo, 2021).

**Calidad de Servicio:** Según Ramos et al. (2019) se refiere a la dirección que adoptan los colaboradores y recursos de una entidad con el propósito de satisfacer a los usuarios; este enfoque no solo busca retener a los clientes actuales, sino también atraer a nuevos.





### 2.7.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Matriz de Operacionalización*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TECNICAS / INSTRUMENTO
V1: Síndrome de Burnout	Según Lovo (2021) es llamado “síndrome del desgaste profesional”, referido a la reacción emocional de un sujeto ante una situación laboral que se vuelve insoportable; esta respuesta implica una adaptación psicológica y un esfuerzo significativo .	D1: Agotamiento emocional	Es un agotamiento profesional que conduce a la persona a experimentar cansancio tanto a nivel mental como físico. Se manifiesta a través de una pérdida de energía y fatiga constante, resultado de la realización continua de tareas laborales. (Lovo, 2021).	Se medirá por medio de sus indicadores: preocupación, tensión y ansiedad.	I1: Preocupación I2: Tensión I3: Ansiedad I4: Fatiga	Encuesta/ Cuestionario
		D2: Despersonalización.	Se evidencia a través de actitudes adversas hacia los usuarios o clientes, manifestando un aumento en la irritabilidad y escasez de motivación. Este agotamiento puede llevar al endurecimiento de las relaciones, llegando incluso a una deshumanización en la manera de interactuar (Lovo, 2021).	Se medirá por medio de sus indicadores: insensibilidad, cinismo y deshumanización.	I1: Insensibilidad I2: Cinismo I3: Deshumanización	
		D3: Baja Realización personal en el trabajo	Se traduce en la disminución de la autoestima tanto a nivel personal como profesional, generando frustración de expectativas y manifestaciones de estrés que se reflejan en aspectos fisiológicos, cognitivos y de comportamiento. (Lovo, 2021).	Se medirá por medio de sus indicadores: ineficacia profesional, incompetencia laboral e insatisfacción con resultados laborales.	I1: Ineficacia Profesional I2: Insatisfacción Laboral	
V2: Calidad de servicio	Según Ramos et al. (2019), se refiere a la dirección que adoptan los colaboradores y recursos de una entidad con el propósito de satisfacer a los usuarios; este enfoque no solo busca retener a los clientes actuales, sino también atraer a nuevos	D1: Confiabilidad	Según Ramos et al. (2019), la confiabilidad consta de la capacidad de cumplir las funciones establecidas. Hay fiabilidad cuando dicho elemento realiza la tarea que se espera, en el momento preciso.	Se medirá por medio de sus indicadores: fiabilidad prestación de servicio sin errores.	I1: Fiabilidad I2: Prestación de servicio sin errores	Encuesta/ Cuestionario
		D2: Capacidad de respuesta	Ramos et al. (2019) hace alusión a la disposición de atender de forma eficiente; también abarca la puntualidad en la ejecución de compromisos adquiridos, así como la facilidad de acceso a la organización.	Se medirá por medio de sus indicadores: servicio rápido, deseo de ayuda y respuesta a los clientes.	I1: Servicio rápido I2: Deseo de ayuda I3: Respuesta a los clientes	



---

D3: Seguridad	<p>Según Ramos et al. (2019) se refiere al sentimiento experimentado por el cliente al confiar en una organización para resolver sus problemas de manera óptima. La proyección de conocimiento, actitud y la habilidad del personal para inspirar confianza son aspectos fundamentales en esta evaluación del cliente. Esto subraya la importancia no solo de proteger los intereses del cliente, sino también de demostrar el compromiso de la organización en este sentido para brindar una satisfacción más completa al cliente.</p>	<p>Se medirá por medio de sus indicadores: profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad física.</p>	<p>I1: Profesionalidad I2: Cortesía I3: Credibilidad I4: Seguridad física</p>
D4. Empatía	<p>Según Ramos et al. (2019) la empatía no se limita a la cortesía; implica adoptar la perspectiva del cliente con el fin de alcanzar sus expectativas, por medio de la comprensión de sus deseos ; la empatía se refleja en un servicio cuidadoso y personalizado.</p>	<p>Se medirá por medio de sus indicadores: accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente</p>	<p>I1: Accesibilidad I2: Comunicación I3: Comprensión del cliente</p>
D5: Aspectos Tangibles	<p>De acuerdo a Narváez et al. (2020) se vinculan con las instalaciones y componentes físicos, y la disposición adecuada de estos espacios es esencial para garantizar la calidad del servicio.</p>	<p>Se medirá por medio de sus indicadores: instalaciones, equipamiento</p>	<p>I1: Instalaciones I2: Equipamiento</p>

---



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la Investigación

Es cuantitativa, ya que empleó la recopilación de datos para verificar hipótesis mediante la medición numérica; con este enfoque se establecen patrones de comportamiento y poner a prueba teorías (Muñoz, 2021).

#### 3.2. Diseño de la Investigación

La investigación adopta un enfoque “no experimental” en su diseño, ya que no involucra la manipulación deliberada de variables; en lugar de ello, se centra en la observación de fenómenos tal como se presentan naturalmente en su contexto, con el fin de analizarlos (Arias & Covinos, 2021).

#### 3.3. Alcance de la Investigación

Es descriptivo - correlacional, ya que se describieron ambas variables en cada una de sus dimensiones e indicadores por medio de tablas y figuras de frecuencia; por otro lado, se consideró correlacional ya que se halló la relación entre el Síndrome de Burnout y Calidad de Servicio, acorde a Álvarez (2021) estos estudios buscan comprender la conexión o nivel de relación que pueda existir entre dos o más conceptos o variables en una muestra o contexto específico, mientras que un alcance descriptivo se centra en la recopilación, análisis y presentación de datos e información para describir y comprender un fenómeno y su objetivo principal es proporcionar una visión detallada y precisa de la situación estudiada.

#### 3.4. Población y Muestra de la Investigación

La población de estudio estuvo conformada por los cobradores de la empresa El Dorado S.A. que son un total de 32 cobradores.



El trabajo de investigación tiene como muestra a los cobradores de la empresa de transportes público urbano “El Dorado S.A.”, conformado por 32 en total. El criterio de muestreo se basa en un “muestreo no probabilístico” de tipo censal, el cual toma al total de la población.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.5.1. Técnica de Recolección**

- Encuesta

#### **3.5.2. Instrumento de Recolección**

- Cuestionario

Para medir el “Síndrome de Burnout”, se utilizó como cuestionario el “Inventario de Burnout de Maslach y Jackson” posee un total de 22 preguntas con respuestas en escala Lickert, las cuales presentaron una fiabilidad de 0.809 y posee las siguientes características:

#### **Nombre: “Maslach Burnout Inventory”**

- Procedencia: Estados Unidos
- Autor: Maslach y Jackson en el años de 1981
- Adaptación Peruana: Llaja, Sarriá y García en el 2006 en la ciudad de Lima.
- Administración: Individual o Colectivo
- Duración: 10 a 15 min
- Aplicación: Adultos en profesiones de servicios humanos
- Dimensiones: Escala de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal
- Baremos: No presenta (0-24), Leve (25-49), Moderado (50-74) y Severo (75-99)

Para cuantificar la “Calidad de servicio”, se utilizó como cuestionario basado en el “Modelo SERVQUAL”, el mismo que posee un total de 22 preguntas con respuestas en escala



Lickert, las cuales presentaron una fiabilidad de 0.927 y posee las siguientes características:

**Nombre: “SERVQUAL calidad de servicio”**

- Procedencia: Estados Unidos
- Autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año de 1988
- Administración: Individual
- Duración: 20 minutos
- Aplicación: Usuarios, población en general
- Dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles
- Baremos: Baja (22-51), Media (52-81) y Alta (82-110)

**3.6. Procesamiento de Datos**

Se empleó la hoja de cálculo Excel para el procesamiento y análisis de la información; además, se utilizó el programa SPSS para la tabulación de datos y comprobación de hipótesis.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

#### 4.1. Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado

##### 4.1.1. Presentación del instrumento

Para establecer la relación entre el Síndrome de Burnout con la calidad de servicio en los cobradores de la empresa de transportes público urbano El Dorado, se aplicó un cuestionario a 32 cobradores, en el cual se presenta 44 ítems:

**Tabla 2**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Preocupación	1, 2, 3
		Tensión	6, 8
		Ansiedad	13, 14
	Despersonalización	Fatiga	16, 20
		Insensibilidad	5
		Cinismo	10, 11
		Deshumanización	15, 22
	Realización personal en el trabajo	Ineficacia profesional	4, 7, 9, 12
		Insatisfacción laboral	17, 18, 19, 21
Calidad de servicio	Confiabilidad	Fiabilidad	1, 2
		Prestación de servicio sin errores.	3, 4, 5
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	6, 7
		Deseo de ayudar	8
		Respuesta a los clientes	9
	Seguridad	Profesionalidad	10
		Cortesía	11
		Credibilidad	12
		Seguridad física	13
	Empatía	Accesibilidad	14, 15
		Comunicación	16, 17
		Comprensión del cliente	18
	Aspectos tangibles	Equipamiento	19, 20
		Instalaciones	21, 22



#### 4.1.2. *Fiabilidad del Instrumento*

Se empleó la técnica estadística del “Índice de Consistencia Interna Alpha de Cronbach” para evaluar la confiabilidad del cuestionario. Los criterios aplicados fueron los siguientes:

- Si el coeficiente “Alfa de Cronbach” es igual o superior a 0.8, se considera que el instrumento es fiable, indicando mediciones estables y consistentes.
- Si el coeficiente “Alfa de Cronbach” es inferior a 0.8, se concluye que el instrumento carece de fiabilidad, lo que sugiere una variabilidad heterogénea en las mediciones.

La obtención del coeficiente de Alfa de Cronbach” fue calculada mediante el uso del software SPSS, y el resultado obtenido fue el siguiente:

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Síndrome de Burnout	0.809	22
Calidad de servicio	0.927	22

#### 4.2. **Síndrome de Burnout**

##### 4.2.1. *Resultados de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout*

Para describir el Síndrome de Burnout en los cobradores de la empresa de transportes público urbano El Dorado S.A. Se consideró las dimensiones de: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal en el trabajo. Los resultados se presentan a continuación:



## A. Agotamiento Emocional

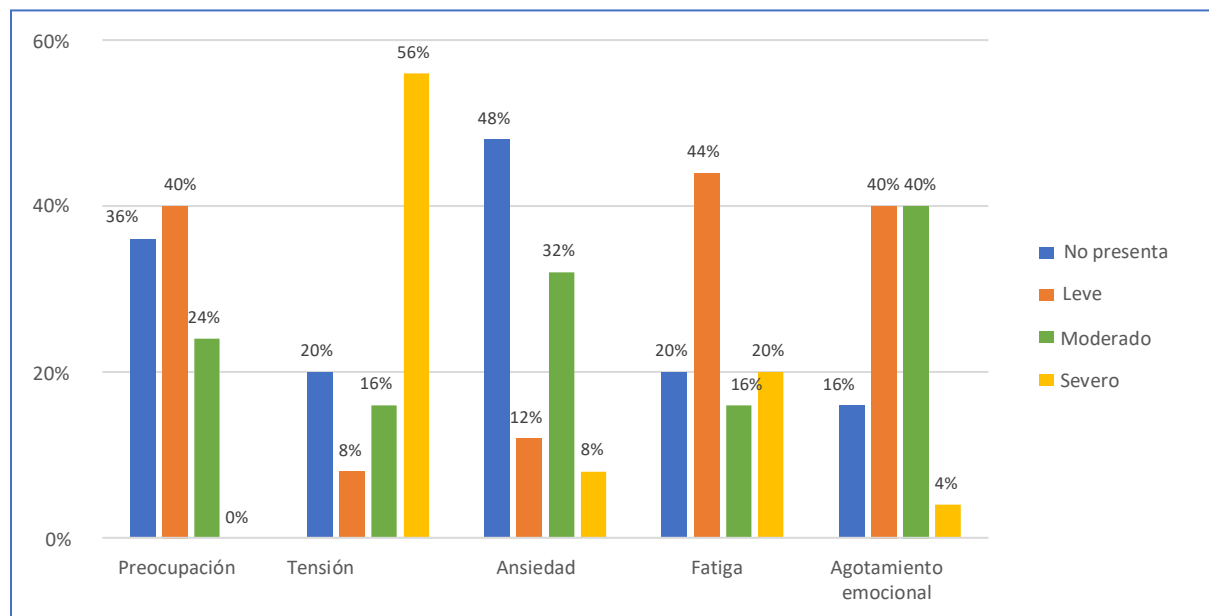
**Tabla 4**

*Agotamiento emocional*

	Indicadores								Dimensión Agotamiento emocional	
	Preocupación		Tensión		Ansiedad		Fatiga		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
No presenta	11	36%	6	20%	15	48%	6	20%	5	16%
Leve	13	40%	3	8%	4	12%	15	44%	13	40%
Moderado	8	24%	5	16%	10	32%	5	16%	13	40%
Severo	0	0%	18	56%	3	8%	6	20%	1	4%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

**Figura 2**

*Agotamiento Emocional*



### Interpretación y análisis:

Del total de cobradores encuestados el 40% presenta preocupación leve y 24% presenta preocupación moderada, motivo por el cual se deduce que los cobradores al momento de realizar su trabajo, dejan de lado sus ansiedades, pensamientos negativos y preocupaciones personales y/o





familiares.

Mientras que el 56% de presenta tensión severa y el 8% presenta tensión leve, se observa un alto porcentaje de cobradores que poseen tensión, entendiendo, que más de la mitad de los cobradores están estresados e impacientes, producto del desarrollo de las actividades rutinarias.

En cuanto a la ansiedad el 48% de los cobradores no presenta ansiedad, mientras que el 8% presenta ansiedad severa, con ello se observa que casi la mitad de los encuestados presentan cuadros ansiosos, estos relacionados a sus miedos y que se ve reflejado en sus actitudes, donde demuestran ser torpes y en algunas situaciones reaccionan de forma inadecuada frente a los usuarios.

Por otra parte, en relación a la fatiga, el 44% presenta fatiga leve, y el 16% presenta fatiga moderada, esto reflejándose en las horas puntas donde la cantidad de pasajeros es mayor, con lo que se observa que los cobradores de la empresa el Dorado se sienten fatigados, pero aun así continúan sus labores.

Referido al agotamiento emocional, se observa que del total de los cobradores el 40% presenta agotamiento leve y moderado, mientras que el 4% presenta agotamiento emocional severo, esto reflejado por la pérdida de energía al momento de efectuar sus funciones rutinarias, la ausencia de reacciones adecuadas en distintas situaciones que se presentan en el momento de sus labores, así como la alta demanda de clientes durante ciertos momentos de su jornada laboral.



## B. Despersonalización

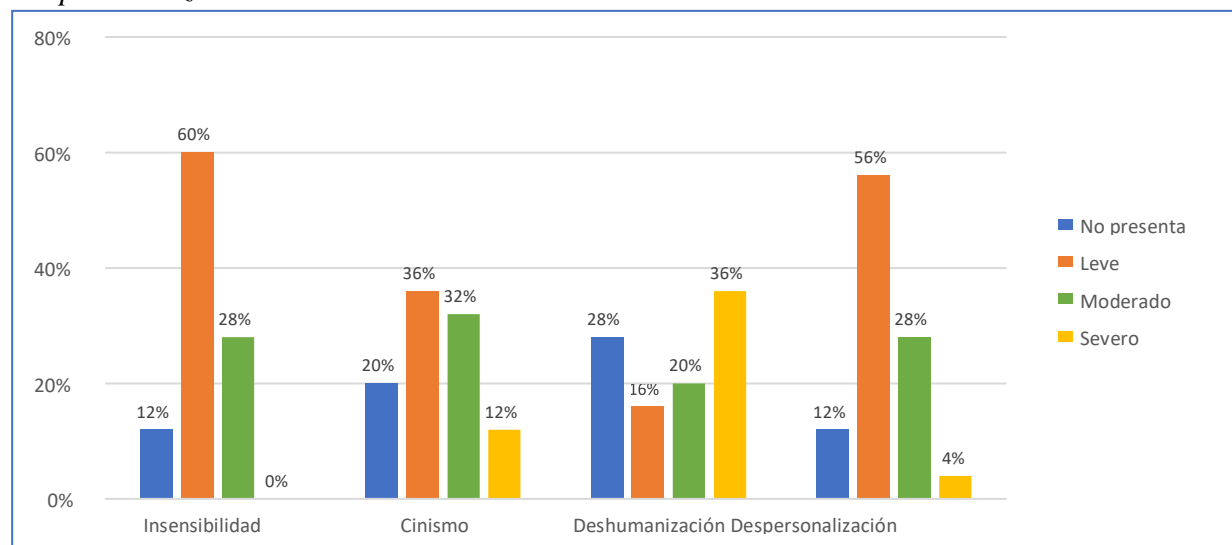
**Tabla 5**

*Despersonalización*

	Indicadores						Dimensión	
	Insensibilidad		Cinismo		Deshumanización		Despersonalización	
	f	%	F	%	f	%	f	%
No presenta	4	12%	6	20%	9	28%	4	12%
Leve	19	60%	12	36%	5	16%	18	56%
Moderado	9	28%	10	32%	6	20%	9	28%
Severo	0	0%	4	12%	12	36%	1	4%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

**Figura 3**

*Despersonalización*



### Interpretación y análisis:

Se observa que, del total de los cobradores encuestados, el 60% presenta insensibilidad leve y el 12% no presenta insensibilidad. De ello se advierte que los cobradores son personas que ante circunstancias negativas de los usuarios muestran sensibilidad y empatía lo cual se ve apoyándolos en lo que este a la medida de sus posibilidades, sin embargo, se aprecia en un menor pero considerable porcentaje que los cobradores presentan insensibilidad moderada, donde no les



importa lo que esté sucediendo con el usuario, actuando de manera indiferente frente a situaciones que necesitan de apoyo.

En relación al cinismo, se observa que el 36% presenta cinismo leve y el 12% presenta cinismo severo, con ello, identificando que la mayoría de los cobradores presentan actitudes negativas, prácticas de mentiras de forma descarada para defender una posición errada o respuestas muy agresivas frente a ciertas situaciones que suceden con los usuarios del transporte y de esa manera provocando un ambiente incómodo.

El 36% de los cobradores presentan deshumanización severa, mientras que el 16% presenta deshumanización leve, de esta manera haciendo evidente la falta de afecto o empatía frente a los usuarios en el momento de atención, reflejando un trato inadecuado por parte de un porcentaje elevado de los cobradores del servicio de transporte, se observa que un reducido grupo de cobradores actúa de forma empática frente a los usuarios.

En cuanto a la despersonalización, el 56% lo presenta de forma leve, mientras que el 4% presenta una despersonalización severa; por lo cual se deduce que más de la mitad presenta ciertas actitudes negativas con carácter irritable frente a cualquier hecho, falta de respuesta comprensiva y muestran síntomas de baja motivación en la jornada laboral.



### C. Baja realización personal en el trabajo

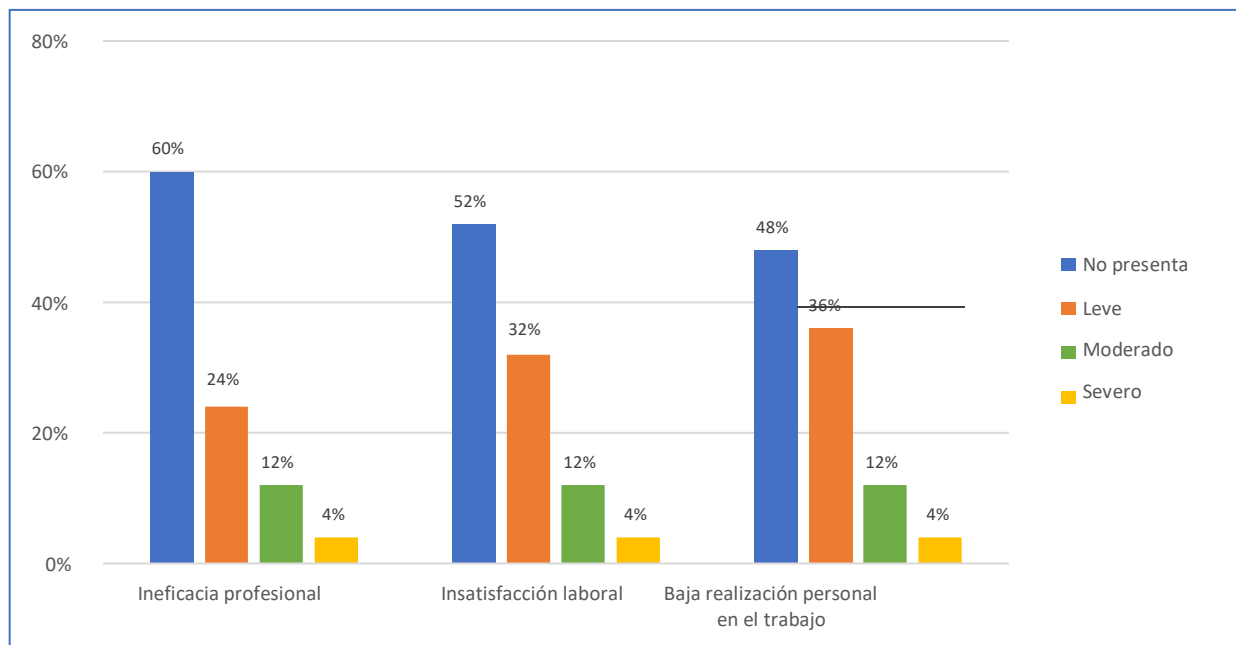
**Tabla 6**

*Baja realización personal en el trabajo*

	Indicadores				Dimensión	
	Ineficacia profesional		Insatisfacción laboral		Baja realización personal en el trabajo	
	f	%	f	%	f	%
No presenta	19	60%	17	52%	15	48%
Leve	8	24%	10	32%	12	36%
Moderado	4	12%	4	12%	4	12%
Severo	1	4%	1	4%	1	4%
Total	32	100%	32	100%	32	100%

**Figura 4**

*Baja realización personal en el trabajo*



#### Interpretación y análisis

El 60% de los cobradores de la empresa El Dorado no presenta ineficacia profesional, mientras que el 4% presenta ineficacia profesional severa. Los cobradores se muestran conformes y seguros del servicio brindado y que este se da de forma adecuada, indicando que cumplen con



todas sus funciones durante su día de trabajo; refiriendo, que cumplen con sus horarios establecidos y llevando a los usuarios a su destino dentro de la ruta establecida de la empresa.

El 52% de los cobradores de la empresa El Dorado no presenta insatisfacción laboral, mientras que el 4% presenta insatisfacción severa. El porcentaje de cobradores que se siente satisfecho con su trabajo es alto, a pesar, que sus tareas efectuadas son repetitivas y monótonas, donde su remuneración es baja y no existe un reconocimiento al esfuerzo y posibilidades para que puedan crecer profesionalmente; más de la mitad de los cobradores no están insatisfechos con su puesto de trabajo.

En general, del total de cobradores encuestados, el 48% no presenta baja realización personal en el trabajo y el 4% presenta baja realización personal severa en el trabajo. Al respecto se puede apreciar que gran parte de los cobradores de la empresa de transporte “El Dorado” consideran que no poseen una baja realización personal, y enfatizando que ellos cumplen con sus labores de forma adecuada, a pesar de que la empresa no motive ni de recompensa por su trabajo, ellos se sienten satisfechos con su puesto de trabajo.



#### 4.2.2. Resultado de la Variable Síndrome de Burnout

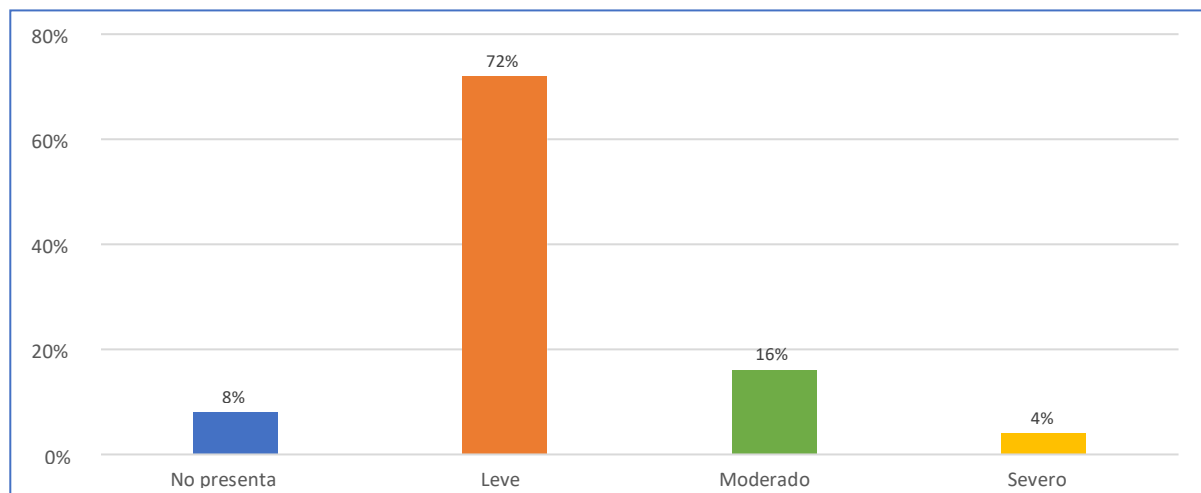
**Tabla 7**

*Síndrome de Burnout*

	F	%
No presenta	3	8%
Leve	23	72%
Moderado	5	16%
Severo	1	4%
Total	32	100%

**Figura 5**

*Síndrome de Burnout*



#### **Interpretación y análisis**

Se observa que del total de cobradores encuestados de la empresa de transporte “El Dorado”, el 72% presentan síndrome de Burnout leve, mientras que un 4% presenta un síndrome de Burnout severo. Esto reflejando que la mayoría de cobradores presentan estados de agotamiento emocional, mental y físico que es provocado por el estrés laboral, y de esa manera afectando el rendimiento en sus actividades y relaciones personales.



### 4.3. Calidad de Servicio

#### 4.3.1. Resultado de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio

Para describir la calidad de servicio brindado por lo cobradores de la empresa de transportes público urbano El Dorado S.A., se consideró las dimensiones de: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados se presentan a continuación:

#### A. Confiabilidad:

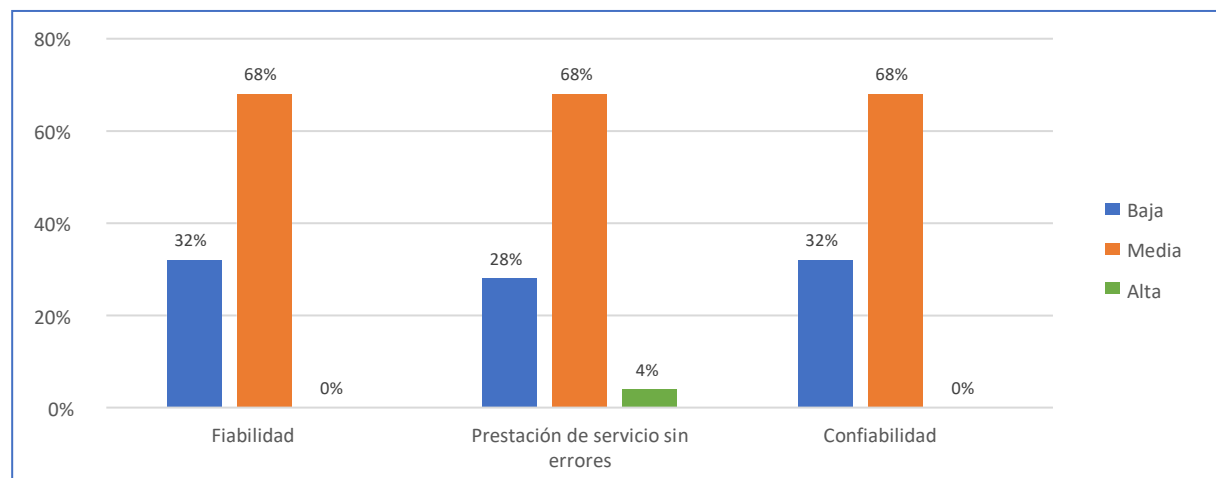
**Tabla 8**

*Confiabilidad*

	Indicadores				Dimensión Confiabilidad	
	Fiabilidad		Prestación de servicio sin errores		f	%
	f	%	f	%		
Baja	10	32%	9	28%	10	32%
Media	22	68%	22	68%	22	68%
Alta	0	0%	1	4%	0	0%
Total	32	100%	32	100%	32	100%

**Figura 6**

*Confiabilidad*



#### Interpretación y análisis

En cuanto si el servicio prestado por los cobradores es fiable, el 68% percibe que el



servicio es fiable en un nivel medio, y el 32% percibe que el servicio es fiable en un nivel bajo. Esto muestra que los cobradores califican al servicio brindado de confianza en relación a su funciones, pues consideran que orientan de manera correcta en cuanto a la ruta para no generar malos entendidos, también avisan oportunamente sobre las paradas y el cobro de pasajes.

En relación a la prestación del servicio sin errores, el 68% percibe que este se da en un nivel medio y el 4% percibe que este indicador tiene un nivel alto. El servicio brindado por los cobradores de la empresa de transportes El Dorado se da medianamente sin errores durante la jornada diaria, manifestado por la percepción de los cobradores que se muestran conformes con respecto a la orientación que brindan de la ruta aunque muchas veces por el apuro no se puede escuchar de manera rápida y correcta por lo cual las se puede generar incomodidades, también al momento de cobro del pasaje por cambios que se pueden establecer en de un momento a otro a causa del mercado, situaciones donde los usuarios podrían estar en contra.

En general, del total de cobradores encuestados, el 68% percibe que el servicio es confiable en un nivel medio, el 32% percibe que el servicio es confiable en un nivel bajo. Esto evidencia que los cobradores perciben el servicio que da la empresa de transportes El Dorado es medianamente confiable, dado que se presentan errores en la prestación del servicio, la atención puede ser muy variante al trato, muchas veces los malos entendidos con los usuarios generan que los demás también empiecen a incomodarse como cuando hay error en el cobro o parada que puede crear un ambiente incomodo de inmediato para los cobradores.





**B. Capacidad de Respuesta.**

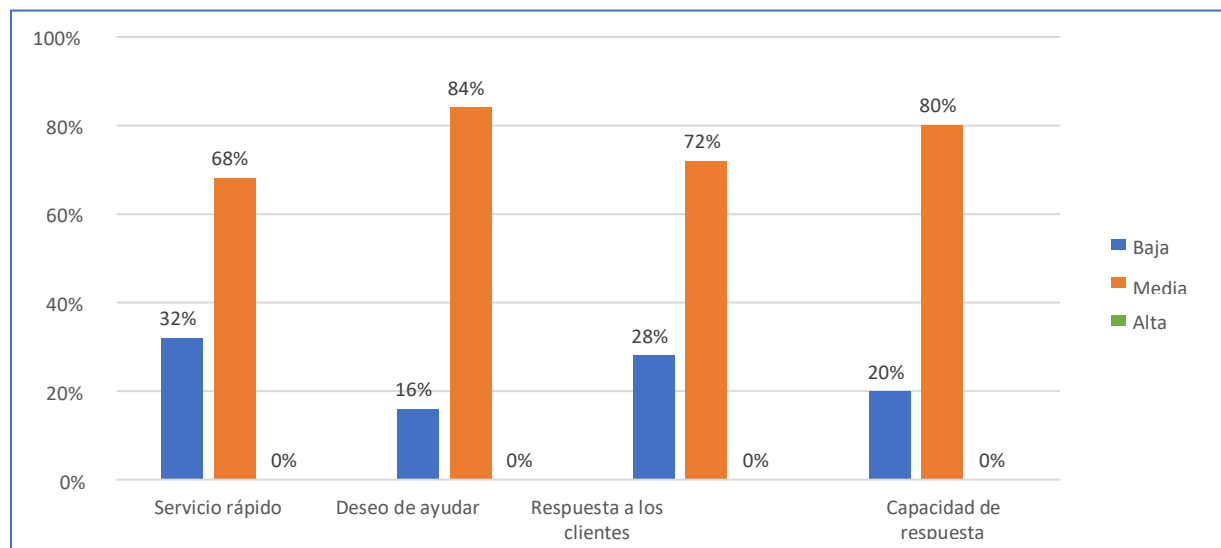
**Tabla 9**

*Capacidad de Respuesta*

	Servicio rápido		Indicadores		Respuesta a los clientes		Dimensión	
			Deseo de ayudar				Capacidad de respuesta	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	10	32%	5	16%	9	28%	6	20%
Media	22	68%	27	84%	23	72%	26	80%
Alta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

**Figura 7**

*Capacidad de Respuesta*



**Interpretación y análisis:**

En cuando a si el servicio es rápido, el 68% percibe que el servicio es medianamente rápido, el 32% de encuestados manifiesta que el servicio es bajo en cuanto a la rapidez. Los cobradores de la empresa de transporte El Dorado notan que la empresa brinda un servicio medianamente rápido respetando las normas de tránsito y salvaguardando con la seguridad e



integridad, aunque muchas veces debido a la alta competencia incluso entre los mismos buses de la misma empresa se sobrepasa de los límites de fluidez del tráfico normal lo cual los usuarios preferirían evitar a pesar del apuro por llegar al destino.

Referido al deseo de ayudar, el 84% percibe que se da en un nivel medio, mientras que el 16% de cobradores manifiesta que este se da en un nivel bajo. Esto muestra que los cobradores se interesan medianamente por brindar ayuda a sus requerimientos durante el desarrollo del servicio, los que pueden darse al momento de indicar los paraderos de su interés para llegar a su destino o consultas que los pasajeros realizan.

En relación a la respuesta a los clientes, el 72% de cobradores percibe que esta es media y el 28% percibe que la respuesta hacia los clientes es baja. Esto muestra que los cobradores sienten que la empresa no responde a lo que esperan los clientes, pues suelen responder medianamente de manera rápida y adecuada a las inquietudes de ellos, las necesidades principales de una buena información sobre la ruta y las paradas muchas veces no se llegan a comprender de manera exacta esto por diferentes factores como el ruido en la unidad o externamente, lo cual genera confusión y posibles conflictos.

En general, del total de cobradores encuestados, en relación a la capacidad de respuesta, el 80% lo percibe como media y el 20% percibe que la capacidad de respuesta es baja. Esto muestra que la mayoría de cobradores muestran medianamente predisposición para ayudar a los usuarios, brindando un servicio rápido y dando información a las interrogantes o dudas que presentan los usuarios.



### C. Seguridad

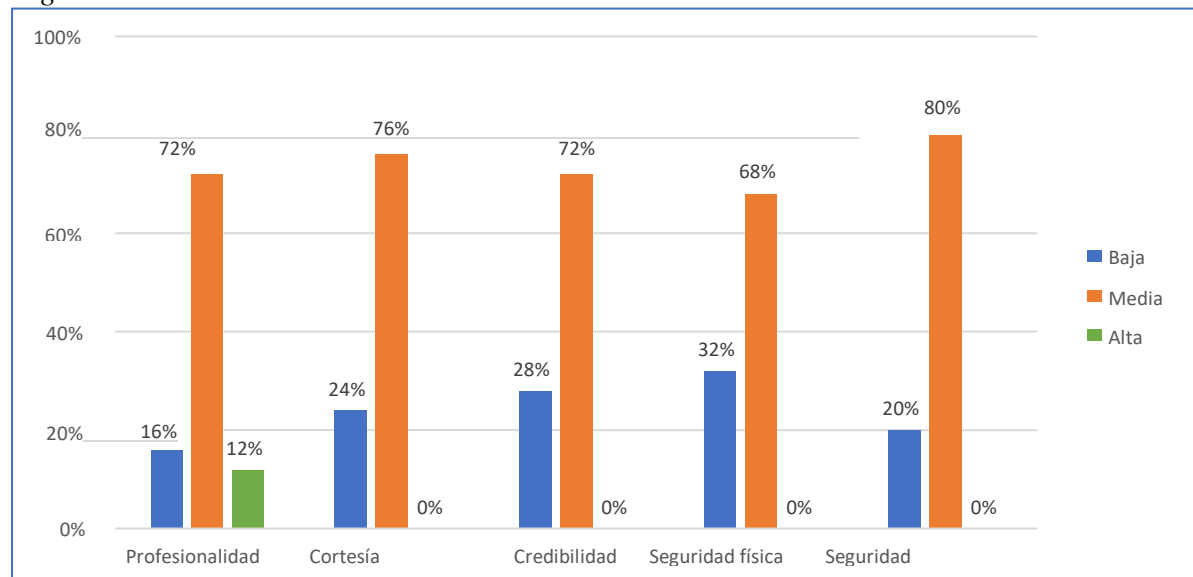
**Tabla 10**

*Seguridad*

	Indicadores									Dimensión	
	Profesionalidad		Cortesía		Credibilidad		Seguridad física		Seguridad		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Baja	5	16%	8	24%	9	28%	10	32%	6	20%	
Media	23	72%	24	76%	23	72%	22	68%	26	80%	
Alta	4	12%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%	

**Figura 8**

*Seguridad*



#### Interpretación y análisis:

En cuando al profesionalismo en el servicio, el 72% percibe que se da en un nivel medio, y el 12% percibe que se da en un nivel alto. Esto muestra que la mayoría de cobradores perciben que brindan un servicio medianamente profesional observado en el adecuado servicio y con la



muestra de actitudes honestas y amables para con los usuarios, incluso haciendo respetar las señalizaciones dentro del vehículo y guiando para que se cumplan cuando es necesario.

En relación a la cortesía, el 76% percibe que se da en un nivel medio, mientras que el 24% de cobradores percibe que se da en un nivel bajo. Esto muestra que la mayoría de cobradores perciben brindar un trato amable relativamente constante debido a que, por diferentes circunstancias como el tráfico, las aglomeraciones y los ruidos externos pueden generarles un ambiente de alto estrés tanto para los ellos como para los usuarios además de factores personales, pero a pesar de ello aún se aprecia un trato considerado y con educación.

En cuanto al indicador credibilidad, el 72% percibe que se da en un nivel medio, el 28% percibe que este se da en un nivel bajo. Esto muestra que la mayoría de cobradores perciben medianamente que se realiza un servicio integro, justo y aceptable, con el objeto de satisfacer sus necesidades.

En cuanto a la seguridad física, el 68% indica que esta se da en un nivel medio y el 32% de los cobradores percibe que este se da en un nivel bajo. Esto muestra que más de la mitad los cobradores perciben que la seguridad de los buses al ofrecer el servicio diario es regularmente fiable esto probablemente por la alta competencia incluso entre los buses de la misma empresa y también con los de empresas de la misma ruta sobre todo en horas de alto tráfico, esto genera que muchas veces se incremente la velocidad en zonas de vías.

En general, del total de cobradores encuestados, el 80% percibe que la seguridad se da en un nivel medio, el 20% percibe que la seguridad se da en un nivel bajo. Esto muestra que los cobradores perciben medianamente la seguridad que presta la empresa, porque se brinda un servicio honrado, serio, profesional, con buen trato, modales y educación y con ausencias de no correr peligro ni riesgo al momento de trasladarse de un lugar a otro en los buses de transporte.



**D. Empatía:**

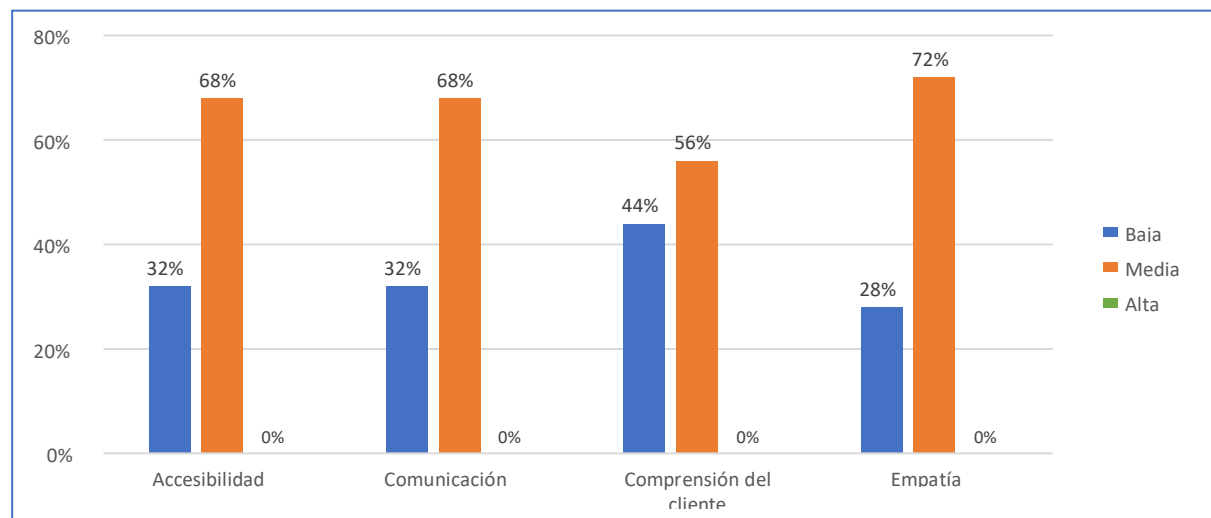
**Tabla 11**

*Empatía*

	Indicadores						Dimensión	
	Accesibilidad		Comunicación		Comprensión del cliente		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	10	32%	10	32%	14	44%	9	28%
Media	22	68%	22	68%	18	56%	23	72%
Alta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	32	100%	32	100%	32	100%	32	100%

**Figura 9**

*Empatía*



**Interpretación y análisis:**

En relación a la empatía, el 68% percibe que se da en un nivel medio, el 32% de los cobradores percibe a la accesibilidad en un nivel bajo. Esto muestra que la mayoría de cobradores perciben medianamente la existencia de contacto y acercamiento con ellos, así mismo cuentan con una cantidad no tan basta de vehículos, pero pueden acceder de manera relativamente frecuente, sin tener que esperar demasiado tiempo



Para la comunicación, el 68% percibe que se da en un nivel medio, mientras que el 32% de cobradores percibe que esta se da en un nivel bajo. Esto muestra que la mayoría de cobradores perciben que son medianamente escuchados y mantienen informados a sus pasajeros utilizando un lenguaje entendible con respecto a paraderos, calles, para que puedan bajar de los buses, así como también dudas e inquietudes.

El 56% de cobradores percibe que la comprensión con el usuario es media, mientras que el 44% percibe que se da en un nivel bajo. Los cobradores perciben medianamente que realizan esfuerzos por comprender cuales son las necesidades principales con relación al servicio que brindan, sin embargo, tratan de conocerlas para poder implementar y mejorar así mostrar solidaridad y comprensión con los usuarios como en el caso de la buena orientación de la ruta y paradas, como también en el apoyo de personas embarazadas y ancianos.

En general, el 72% de los cobradores perciben que la empatía con el usuario está en un nivel medio y el 28% percibe que se da en un nivel bajo. Los cobradores de la empresa de transportes El Dorado muestran simpatía con los usuarios de manera relativa o media, así como se intenta comprender y prestar atención a las necesidades y maneras mejorar el trato, muchas veces el usuario no se pone en la posición de los que brindan el servicio; por lo que se busca llegar a un consenso entre el servicio brindado actualmente y las necesidades que presentan los usuarios para poder buscar mejoras.



## E. Aspectos Tangibles

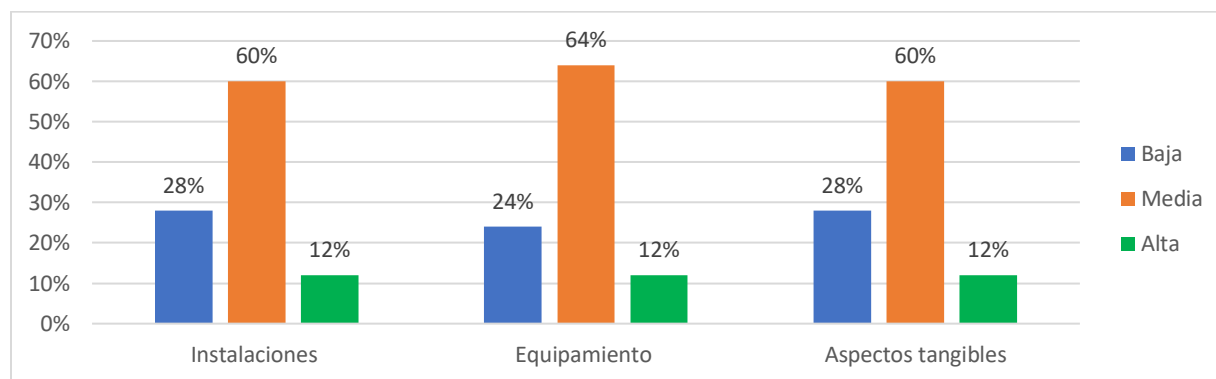
**Tabla 12**

*Aspectos tangibles*

	Indicadores				Dimensión	
	Instalaciones		Equipamiento		Aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%
Baja	9	28%	8	24%	9	28%
Media	19	60%	20	64%	19	60%
Alta	4	12%	4	12%	4	12%
Total	32	100%	32	100%	32	100%

**Figura 10**

*Aspectos tangibles*



### Interpretación y análisis

En cuanto a las instalaciones donde trabajan los cobradores se muestra que 60% de encuestados las percibe en condiciones medias y el 12% percibe que las instalaciones están en buenas condiciones por lo que lo califican como alta. Esto muestra que los cobradores califican en un nivel medio a las instalaciones, pues consideran que pese a la limpieza que se realiza, esta es difícil conservarla, pues los pasajeros suelen dejar basura en los asientos, y los asientos en su mayoría no suelen ser del todo cómodos.

Respecto al equipamiento, el 64% lo percibe como medio y el 12% percibe al equipamiento en un nivel alto. Pese a la adquisición de buses nuevos, la percepción general de la calidad media del equipamiento de los cobradores se debe a una falta de mejoras en otros



aspectos como el mantenimiento inadecuado de los vehículo, pues algunos buses no cuentan o tienen inhabilitado el timbre en la parte trasera, lo cual genera incomodidad a los pasajeros y complica la labor del cobrador.

En general, el 60% de cobradores perciben como medio a los aspectos tangibles y 12% como alta, estos resultados muestran aspectos de insatisfacción respecto a la condición de los buses que deben de ser mejorados para facilitar la labor de los cobradores, además, consideran que el mantenimiento y conservación de los buses no solo debe depender de la empresa sino de los usuarios al momento de hacer uso de ellos.

#### 4.3.2. Resultados de la variable calidad de servicio

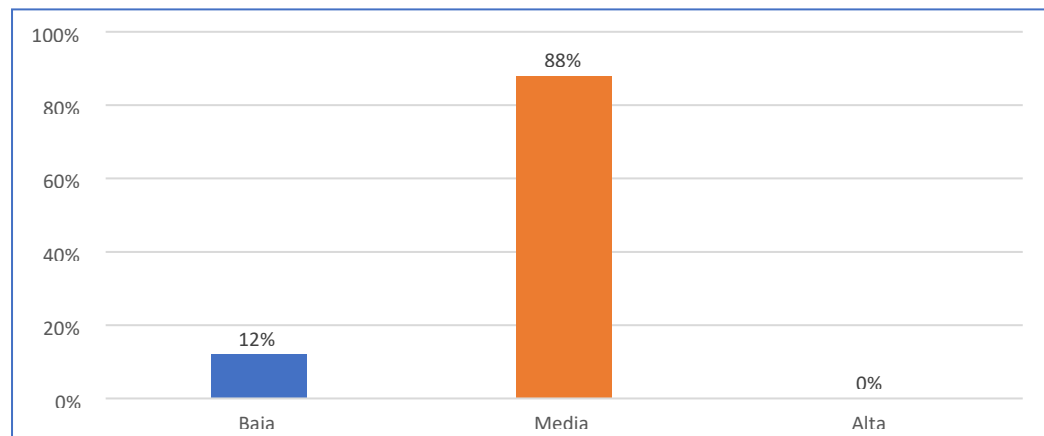
**Tabla 13**

*Calidad de Servicio*

	f	%
Baja	4	12%
Media	28	88%
Alta	0	0%
Total	32	100%

**Figura 11**

*Calidad de servicio*



**Interpretación y análisis:**

Respecto a la calidad de servicio percibido por los cobradores de la empresa de transportes





público urbano El Dorado S.A., el 88% percibe que la calidad de servicio se da en un nivel medio y el 12% de nivel bajo. De los resultados se infiere que los cobradores de la empresa de transportes público urbano El Dorado S.A. prestan medianamente un servicio de calidad, donde se pretende que el usuario se sienta satisfecho en la experiencia de trasladarse de un lugar a otro con seguridad, cortesía, amabilidad y seguridad.

#### 4.4. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable síndrome de Burnout y la variable calidad de servicio

Para analizar la posible relación entre la calidad de servicio y el impacto del Síndrome de Burnout en los cobradores de la empresa de transporte público urbano El Dorado S.A., se empleó la prueba estadística Chi cuadrado. Los criterios de toma de decisiones fueron los siguientes:

- Se acepta la hipótesis nula si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) es mayor que 0.05.
- Se rechaza la hipótesis nula si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) es menor que 0.05.

Además, para evaluar la relación entre las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y la variable Calidad de servicio, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, cuyos resultados varían entre  $-1$  y  $1$ .

**Tabla 14**

*Rangos de correlación de Spearman*

Rango	Relación
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta



#### 4.4.1. Agotamiento emocional y calidad de servicio

**Hipótesis nula:** La calidad de servicio no se relaciona con el agotamiento emocional en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

**Hipótesis alterna:** La calidad de servicio se relaciona con el agotamiento emocional en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

**Tabla 15**

*Agotamiento emocional y calidad de servicio*

		Calidad de servicio						
		Alta		Media		Baja		Total
Agotamiento emocional	f	%	f	%	f	%	f	%
No presenta	1	4,0%	4	12,0%	0	0,0%	5	16,0%
Leve	1	4,0%	12	36,0%	0	0,0%	13	40,0%
Moderado	1	0,0%	13	40,0%	0	0,0%	13	40,0%
Severo	0	4,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,0%
Total	3	12,0%	29	88,0%	0	0,0%	32	100,0%

Prueba Chi cuadrado = 9,375  $p= 0.025$   
 Correlación de Spearman  $r= 0.447$

#### **Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.025 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la calidad de servicio se relaciona según el grado de agotamiento emocional en los cobradores de la empresa de transportes público urbano El Dorado S.A., donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.447.

En la tabla se observa que el 40% de los cobradores de la empresa El Dorado de la ciudad del Cusco – 2020 consideran que existe un agotamiento emocional leve y moderado, mientras



que el 4% consideran que la calidad de servicio se encuentra en un nivel alto.

#### 4.4.2. *Despersonalización y Calidad de Servicio*

**Hipótesis nula:** La calidad de servicio no se relaciona con la despersonalización en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

**Hipótesis alterna:** La calidad de servicio se relaciona con la despersonalización en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

**Tabla 16**

*Despersonalización y calidad de servicio*

Despersonalización	Calidad de servicio						Total	
	Baja		Media		Alta		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%
No presenta	0	0,0%	4	12,0%	0	0,0%	4	12,0%
Leve	3	8,0%	15	48,0%	0	0,0%	18	56,0%
Moderado	0	0,0%	9	28,0%	0	0,0%	9	28,0%
Severo	1	4,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>12,0%</b>	<b>28</b>	<b>88,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>

Prueba Chi cuadrado = 8,766  $p = 0.033$

Correlación de Spearman  $r = 0.354$

#### **Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.033 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la calidad de servicio se relaciona según el grado de despersonalización en los cobradores de la empresa de transportes público urbano El Dorado S.A., donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.354.



En la tabla se observa que el 56% de los cobradores de la empresa El Dorado de la ciudad del Cusco, consideran que existe una despersonalización leve y el 48% considera que la calidad de servicios se encuentra en un nivel medio, mientras que el 4% considera que existe una despersonalización severa y que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bajo.

#### 4.4.3. *Baja realización personal en el trabajo y calidad de servicio*

**Hipótesis nula:** La calidad de servicio no se relaciona con la baja realización personal en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

**Hipótesis alterna:** La calidad de servicio se relaciona con la baja realización personal en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

**Tabla 17**

*Baja realización en el trabajo y calidad de servicio*

	Calidad de servicio						Total	
	Baja		Media		Alta			
Baja realización en el trabajo	f	%	f	%	f	%	f	%
No presenta	0	0,0%	15	48,0%	0	0,0%	15	48,0%
Leve	1	4,0%	11	32,0%	0	0,0%	12	36,0%
Moderado	3	8,0%	1	4,0%	0	0,0%	4	12,0%
Severo	0	0,0%	1	4,0%	0	0,0%	1	4,0%
Total	4	12,0%	28	88,0%	0	0,0%	32	100,0%
Prueba Chi cuadrado = 10,269						$p = 0.016$		
Correlación de Spearman						$r = 0.438$		

#### **Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.016 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la calidad de



servicio se relaciona con la baja realización en el trabajo en los cobradores de la empresa de transportes público urbano El Dorado S.A., donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.438.

En la tabla se observa que el 48% de los cobradores de la empresa El Dorado de la ciudad del Cusco consideran que no existe una baja realización en el trabajo y el otro 36% consideran que existe un agotamiento emocional leve. También podemos observar que del 48% al 32% consideran que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio.

#### 4.4.4. Resultado para la relación entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio

**Hipótesis nula:** La calidad de servicio no se relaciona con el Síndrome de Burnout en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

**Hipótesis alterna:** La calidad de servicio se relaciona con el Síndrome de Burnout en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.

**Tabla 18**

*Síndrome de Burnout y calidad de servicio.*

		Calidad de servicio						
		Alta		Media		Baja		Total
Síndrome de Burnout	f	%	f	%	f	%	f	%
No presenta	2	4,0%	2	4,0%	0	0,0%	3	8,0%
Leve	1	4,0%	22	68,0%	0	0,0%	23	72,0%
Moderado	0	0,0%	5	16,0%	0	0,0%	5	16,0%
Severo	0	4,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,0%
Total	3	12,0%	29	88,0%	0	0,0%	32	100,0%

Prueba Chi cuadrado = 11,322  $p= 0.010$

Correlación de Spearman  $r= 0.442$



**Interpretación y análisis:**

Como  $p = 0.010 < 0.05$ , en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la calidad de servicio se relaciona según el grado de afectación del Síndrome de Burnout en los cobradores de la empresa de transportes público urbano El Dorado S.A., donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 0.442.

En la tabla se observa que el 72% de los cobradores de la empresa El Dorado de la ciudad del Cusco presentan el síndrome de burnout leve. También podemos observar que el 68% de los cobradores consideran que la calidad de servicio se encuentra en nivel medio.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos

La correlación obtenida entre ambas variables es de  $r=0.447$ , indicando una relación positiva y moderada. En otras palabras, mejorar el nivel de estrés de los cobradores tiene el potencial de mejorar la calidad de servicio proporcionada. Este estudio proporciona una visión integral de la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio, destacando la complejidad inherente al observar diversos comportamientos de los cobradores; evidenciándose en los resultados finales que confirman la significativa relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio en la empresa de transporte El Dorado S.A.

Los resultados del estudio revelan que el 40% de los cobradores presenta agotamiento leve, mientras que otro 40% lo presenta de manera moderada. En cuanto a la despersonalización, el 56% presenta niveles leves y un 36% presenta una baja realización personal en el trabajo. Estos hallazgos indican que un 72% de los cobradores presenta un síndrome de Burnout en niveles leves.

Por otro lado, el 68% de los cobradores percibe la confiabilidad del servicio como nivel medio, y el 80% percibe de igual manera la capacidad de respuesta y la seguridad. Además, el 72% percibe como medio la empatía mostrada, y el 60% percibe como medio los aspectos tangibles. Es así que, el 88% de los cobradores percibe la calidad de servicio ofrecida como nivel medio.

#### 5.2. Limitaciones del Estudio

La limitación de la investigación se basó en la poca predisposición de los cobradores para expresar abiertamente sus experiencias y percepciones. El temor a compartir la verdad sobre sus



condiciones laborales, niveles de estrés y otros factores relacionados con el síndrome de burnout pudo influir en la obtención de datos completos y precisos; esta reticencia podría surgir debido a preocupaciones sobre posibles represalias, falta de confidencialidad o simplemente la naturaleza sensible de los temas abordados; como resultado, la información recopilada podría estar sesgada o incompleta, limitando la comprensión completa de la relación entre el síndrome de burnout y la calidad del servicio en los cobradores de El Dorado S.A.

### **5.3. Comparación Crítica con la Literatura Existente.**

En estos apartados se contrastan las aproximaciones resultantes del presente estudio y los resultados obtenidos en las investigaciones referidas.

Al determinar la relación entre las variables, se obtuvo que el Síndrome de Burnout y la calidad de servicio se relacionan con un valor de 0.010 y una significancia de 0.442, donde se puede resaltar que los cobradores de esta empresa en un 72% presentan de este síndrome a un nivel leve; en este sentido, los resultados se contrastan con los resultantes del estudio de La Rosa y Medina (2020) donde el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la calidad de servicio con un valor de -0.406 y una significancia de 0.003, además el 66% de los cobradores padece de este síndrome, por el contrario, en el estudio de Ochoa (2020) se determinó que no hay relación estadística significativa entre ambas variables, ya que la correlación fue de 0.054; sin embargo, es claro que este síndrome llega a afectar considerablemente el estado emocional de los cobradores y con ello su desempeño, tal como refiere Durán et al. (2018) el síndrome de Burnout, caracterizado por consecuencias cognitivas que se manifiestan en sus etapas iniciales, presenta indicadores que actúan como señales de alerta para la prevención de este síndrome. En el contexto específico del sector de transportes, los resultados de la investigación sugieren que el síndrome de Burnout afecta negativamente la calidad del servicio; esta correlación podría





atribuirse, al menos en parte, a factores como la congestión en las rutas y los conflictos internos en el entorno de transporte; por lo que, existe una conexión identificable entre el bienestar emocional de los cobradores y la calidad del servicio en el sector de transporte, y reconocer los signos tempranos del síndrome de Burnout podría ser esencial para prevenir y abordar esta problemática.

Después del análisis de información, se obtuvo que el agotamiento emocional se relaciona con la calidad de servicio con un  $p= 0.025$  y un coeficiente de correlación de 0.447, al respecto la investigación de Ochoa (2020) demuestra que el cansancio emocional no se relaciona a la calidad del servicio en los trabajadores referidos, ya que se obtuvo un coeficiente de 0.055, aunque el estudio de La Rosa y Medina (2020) refiere lo contrario, a partir de una significancia de 0.003 y una correlación de -0.406 se llegó a establecer que existe relación entre el agotamiento emocional y la calidad de servicio, en la investigación de Zavala (2023) se evaluó el cansancio emocional de los trabajadores y se obtuvo que los valores de esta son elevados con un promedio de 26 a 33 puntos; al respecto Méndez y Botero (2019) señalan que el agotamiento emocional se evidencia en el plano físico y emocional de las personas, se produce en el ambiente laboral y la dinámica repetitiva de las actividades que supone el desempeño de las funciones dentro de una organización; entonces, el agotamiento emocional dependerá del medio en el que los trabajadores desempeñan sus funciones, ya que hay zonas que se destacan por su tranquilidad y un flujo vehicular armónico a diferencia de otras que se encuentran más convulsionadas.

La despersonalización y la calidad de servicio se relacionan con un valor de 0.033 y una correlación de 0.354, en los estudios de La Rosa y Medina (2020) estas variables no tienen relación significativa ya que la significancia fue de 0.288, de la misma forma, la investigación de Ochoa (2020) establece que la despersonalización y la calidad de atención no se relacionan con



un coeficiente de 0.018, en el estudio de Zavala (2023) es evidente que la despersonalización de los trabajadores estudiados es en su mayoría alta ya que se obtuvo puntajes que oscilan entre los 17 y 21 puntos; en relación a ello Acosta et al. (2019) afirma que se desarrollan actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo a los usuarios, donde se perjudica a los clientes debido al estado emocional del personal, quien debido a múltiples factores a perdido la motivación en su trabajo; lo que demuestra que la despersonalización es un aspecto de especial cuidado para la presente investigación ya que se demuestra una relación con la calidad de servicio, además puede ser perjudicial de forma individual y organizacional.

En relación a la realización personal y la calidad de servicio se obtuvo una correspondencia baja con una correlación de 0.438 y un valor de 0.016; asimismo, el estudio de Ochoa (2020) estableció que no hay relación significativa entre la realización personal y la calidad de servicio ya que se obtuvo un coeficiente de 0.155, el trabajo de Ponce et al. (2020) también demuestra que los trabajadores de transporte que se dedican al sector público padecen en un 40.90% de este síndrome, en el trabajo de Zabala (2023) la dimensión de realización personal cuenta con una media de 32-40 los trabajadores refieren que su realización personal es baja, por el contrario, la investigación de La Rosa y Medina (2020) refiere que la realización personal y la calidad de servicio de los trabajadores referidos no se relaciona debido a que se obtuvo una significancia de 0.318 y un coeficiente de  $-0.144$ , este aspecto es importante porque demuestra en cierta medida la percepción personal del logro propio, Serna y Martínez (2020) afirman que cuando esta percepción es baja se relaciona con un sentimiento de inconformidad e insuficiencia. Con ello se puede inferir que los cobradores que laboran en los transportes públicos se exponen con mayor frecuencia a estímulos y situaciones de estrés, por ello es evidente que padecen un impacto emocional considerable, que puede afectar a su bienestar emocional y psicológico.



#### **5.4. Implicancias del Estudio.**

Las implicancias del estudio presentan varias dimensiones significativas tanto para los cobradores de la empresa de transporte público urbano El Dorado S.A. como para la gestión de la empresa en sí. Primero, la identificación de una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio subraya la importancia de abordar las cuestiones de bienestar emocional de los cobradores para mejorar la experiencia del usuario. Para los cobradores, el estudio sugiere que la gestión del síndrome de Burnout puede contribuir directamente a una mejora en la calidad de su servicio. La comprensión de los factores que contribuyen al agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal puede llevar a estrategias más efectivas de gestión del estrés, programas de apoyo emocional y condiciones laborales que promuevan un ambiente de trabajo saludable. Desde la perspectiva de la empresa de transporte público, las implicancias apuntan a la necesidad de implementar políticas y prácticas que aborden activamente la salud mental y emocional de los empleados. Esto no solo puede mejorar la calidad de servicio, sino también reducir la rotación de personal, disminuir los conflictos con los usuarios y fortalecer la imagen y reputación de la empresa. Además, el estudio destaca la despersonalización como un aspecto crítico que afecta tanto a los cobradores como a los usuarios; la implementación de programas de formación, estrategias de gestión de relaciones con el usuario y medidas para mejorar la empatía y la actitud positiva de los cobradores podría ser clave para abordar este problema.



## CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general se demuestra que existe relación entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio con un coeficiente de correlación de  $r=0.442$  y una significancia  $p=0.010 < 0.05$ , en donde tanto el agotamiento emocional y la despersonalización son más relevantes que la baja realización personal; lo que prueba la importancia del síndrome de Burnout como medio que puede estimular o afectar debido a que los aspectos emocionales en los cobradores afectan sus capacidades y talentos para generar una mayor calidad de servicio.
2. Con respecto a la dimensión de agotamiento emocional, presenta relación directa estadísticamente con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de  $r=0.447$  y una significancia de  $p=0.025 < 0.05$ , considerando que no cuenta con niveles apropiados de aceptación se determinó que la preocupación, la tensión, la ansiedad y la fatiga que evidencian constantemente los cobradores afecta la percepción de la calidad de servicio brindado.
3. En relación a la dimensión despersonalización se comprobó la relación directa estadísticamente con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de  $r=0.354$  y una significancia de  $p=0.033 < 0.05$ , para los cobradores la insensibilidad, el cinismo y la deshumanización son factores que de manera moderada pueden influir en el servicio que ofrecen debido a que perciben por parte de los usuarios molestias al respecto.
4. En función a la baja realización personal se confirmó estadísticamente una relación directa con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de  $r=0.438$  y una significancia de  $p=0.016 < 0.05$ , es decir a pesar que se muestra de manera leve, la ineficacia profesional y la insatisfacción laboral influyen en la relación de los cobradores y sus pasajeros.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los socios de la empresa El Dorado S.A. considerar la inclusión en el Régimen MYPE para brindar beneficios adicionales a los trabajadores. Esta medida, además de implicaciones fiscales y administrativas, puede tener un impacto positivo en la gestión del Síndrome de Burnout y, por ende, en la calidad del servicio ofrecido. La inclusión en este régimen podría permitir la implementación de medidas para reducir las cargas laborales, facilitar programas de bienestar y promover un ambiente laboral positivo. Estas acciones no solo ayudarían a prevenir o abordar el Síndrome de Burnout entre los cobradores, sino que también contribuirían a mejorar su bienestar general, lo que se traduce directamente en una mejora de la calidad del servicio proporcionado a los usuarios.
2. A los socios de la empresa de transporte El Dorado S.A. que considere la implementación de medidas concretas, entre ellas, la viabilidad de establecer guarderías. Esta iniciativa sería especialmente beneficiosa, considerando que numerosas cobradoras son madres de familia. La incorporación de guarderías no solo aliviaría el agotamiento emocional y logística para estas cobradoras, sino que también contribuiría a la retención del talento y fortalecería la satisfacción laboral. Esta inversión no solo mejoraría el bienestar de las trabajadoras, sino que también tendría un impacto directo en la calidad del servicio al garantizar la atención integral de sus necesidades, lo que repercutiría positivamente en la percepción de la empresa y la satisfacción de los usuarios.
3. A los cobradores de la empresa El Dorado S.A., se les sugiere concretamente implementar estrategias de humanización en las interacciones con los usuarios. Esto podría incluir un saludo personalizado, y fomentar breves interacciones amigables. Además, se recomienda brindar capacitación específica sobre la importancia de la empatía y el trato individualizado,



destacando cómo estas prácticas no solo mejoran la experiencia del usuario sino que también contrarrestan la despersonalización. Al cultivar un ambiente donde se valora la conexión humana, se puede reducir la percepción de despersonalización, mejorando así la calidad del servicio y fortaleciendo las relaciones entre los cobradores y los usuarios.

4. Se recomienda a los socios de la empresa El Dorado S.A. implementar programas de reconocimiento, premios y vales como estrategia para abordar la baja realización personal entre los cobradores. Estos incentivos no solo actúan como estímulos tangibles para el desempeño destacado, sino que también contribuyen a fortalecer la percepción de estabilidad laboral. Al proporcionar reconocimientos regulares y beneficios, los cobradores sentirán que su trabajo es valorado y que están contribuyendo de manera significativa a la empresa. Esta iniciativa no solo puede mejorar la moral y el compromiso de los empleados, sino que también tiene el potencial de elevar la calidad del servicio ofrecido al reflejar un equipo más motivado y satisfecho en sus funciones.



## REFERENCIAS

- Abril, C. (2020). Malestar docente y violencia escolar una relación por definir: revisión documental de la década del noventa a la actualidad. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*, 12(1), 1-12. doi:<https://doi.org/10.22335/rlct.v12i1.1045>
- Acevedo , Á. (2019). La (in)trascendencia del amor: Un análisis de la teleserie “Qué vida más triste”. *Boletín de la Academia Peruana de la Lengua*, 65(65), 51-71. doi:<https://doi.org/10.46744/bapl.201901.003>
- Acosta , J., Morales , L., Álvarez , G., & Pino , Y. (2019). Síndrome de desgaste profesional en médicos del Hospital Docente Pediátrico Cerro. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 18(2), 336-345. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2019000200336&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2019000200336&script=sci_arttext)
- Acosta, M., Parra, L., Burbano , C., Aguilera , M., & Pozos , B. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uninorte*, 35(3), 328-342. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000300328&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000300328&script=sci_arttext)
- Alvarez, A. (2021). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20%20a9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%20%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Angamarca , G., Díaz , Y., & Martínez , C. (2019). Revisión Bibliográfica Actualizada sobre el Servicio Hotelero (2018). *Ciencias Sociales Y Económicas*, 3(1), 73–95. doi:<https://doi.org/10.18779/csye.v3i1.283>
- Angela, L. R., & Teresa, M. (2022). *Síndrome de burnout y la calidad de servicio en la empresa*



- de Transportes Salaverry Express SA, Trujillo 2021*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Para optar el título de licenciada en Administración. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93610/La%20Rosa\\_QAE-Medina\\_LTE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93610/La%20Rosa_QAE-Medina_LTE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apaza , M. (2018). Control interno en la gestión de prestación de servicios de las empresas de saneamiento de la región Puno. *Revista De Investigaciones*, 7(1), 479-490. doi:<https://doi.org/10.26788/riepg.v7i1.290>
- Arévalo , J., & Juanes , B. (2022). La formación de competencias desde el contexto latinoamericano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 517-523. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100517&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100517&script=sci_arttext&tlng=en)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la Investigación* . Arequipa: Enfoques Consulting EIRL .
- Arrufat, M., Herrera, L., & Olivencia, M. (2021). Evaluación de la accesibilidad al contenido digital según los espectadores de Netflix. *Profesional De La información*, 30(5), 1-10. doi:<https://doi.org/10.3145/epi.2021.sep.11>
- Astudillo , P., Losada , H., Schneeberger , P., Coronado, F., & Curitol , S. (2018). Prevalencia de Síndrome de Burnout en un Centro de Cirugía Académico-Asistencial Público en Chile. *Revista chilena de cirugía*, 70(2), 117-126. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s0718-40262018000200117>
- Ayala , P. (2018). La simpatía smithiana como vía para reducir la aporofobia derivada de la corrupción. *Veritas*(41), 69-86. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732018000300069>
- Barragán, C., García, J., & Medina, N. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través





- del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría*, 11(30), 1-12.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/637969396001>
- Barrera , D., & Villa , J. (2018). Barreras psicosociales para la paz y la reconciliación. *El Ágora USB*, 18(2), 459–478. doi:<https://doi.org/10.21500/16578031.3828>
- Barrera, E., & Sarasola, J. (2018). Impacto beneficioso de la actividad física sobre la autoestima y la situación social en las personas mayores. *Revista de Humanidades*(34), 59-86. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6462045>
- Barreto , D., & Salazar , H. (2021). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. doi:<https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Becerril, I., & Villa, G. (2018). Reestructuración del sistema de atención a quejas y reclamos. *Revista Ciencia Administrativa*, 8(1), 65-80. Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=18709427&AN=138598749&h=VECg1WVz9%2buvmVUWNXyIY6DBVdvNiJzX%2bs2W5kqYt4lrCraN%2bewcaGVtCnAjdPA6rpTvCf0sn9yia5bcFt6nZg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLo>
- Bermejo , J. (2020). Satisfacción por compasión. *Revista Chilena de Endocrinología y Diabetes*, 13(2), 74-75. Obtenido de [http://revistasoched.cl/2\\_2020/V13-N-2-2020.pdf#page=39](http://revistasoched.cl/2_2020/V13-N-2-2020.pdf#page=39)
- Bimboza, J., Cárdenas , L., & Mancheno, M. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente. El caso del mantenimiento vehicular liviano. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(35), 1-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8910602>
- Bravo , J. (2022). Síndrome de Burnout en profesores durante la pandemia por COVID-19 en



- Chile. *Revista Educación las Américas*, 12(1), 1-14.  
doi:<https://doi.org/10.35811/rea.v12i1.196>
- Bresó, E., Pedraza, L., & Pérez, K. (2019). Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*, 16(2), 259–269.  
doi:<https://doi.org/10.21676/2389783X.2958>
- Brito, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 516-534.  
doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.356>
- Bueno, E. (2022). *Introducción a la organización de empresas*. Madrid : Centro de Estudios Financieros (CEF).
- Burgos, S., & Morocho, T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39.  
doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69-83. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242022000100069&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242022000100069&script=sci_arttext&tlng=en)
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232. Obtenido de



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898243>

- Capote , J., & Peña , A. (2018). Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. *MediSur*, 16(1), 10-19. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2018000100004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2018000100004&script=sci_arttext)
- Carrión , J. (2020). El impacto del e-commerce en las PYMES de la provincia de El Oro. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 473-479. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200473&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200473&script=sci_arttext)
- Castel , A. (2021). El burnout del profesional: ¿cómo evolucionará en tiempos de crisis? *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 28(1), 7-8. doi:<https://dx.doi.org/10.20986/resed.2021.3906/2021>
- Castellano, S., Peña, O., & Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 395- 409. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Castillo , R., Cárdenas , M., & Palomino , G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Castro , G., & Calzadilla , G. (2021). La omunicación asertiva: una miradad desde la psicología de la edicación. *Didáctica Y Educación*, 12(3), 131–151. Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1177/0>
- Castro , K., & Delgado , J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Centeno, J. (2018). Servicio de transporte urbano en la ciudad de Lima, análisis y propuesta de



- mejora de la calidad, con participación de las universidades públicas y privadas. *Anales Científicos*, 79(1), 49-58. doi: <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v79i1.1138>
- Chacón, E., Xatruch, D., Fernández, M., & Murillo, R. (2021). Generalidades sobre el trastorno de ansiedad. *Revista Cúpula*, 35(1), 23-36. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v35n1/art02.pdf>
- Chiang , M., Riquelme , G., & Rivas , P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y trabajo*, 20(63), 178-186. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Díaz, I., & De la Iglesia , G. (2019). Ansiedad Revisión y Delimitación Conceptual. *Summa Psicológica UST*, 16(1), 42-50. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7009167>
- Durán , P., Cisneros , N., & Pancardo , R. (2020). Comunicación corporativa para la fidelización del cliente. *InMediaciones De La Comunicación*, 15(1), 183 - 200. doi:<https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.1.2963>
- Durán, S., García, J., Parra , A., García , M., & Hernandez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura, Educación y Sociedad*, 9(1), 27-44. doi:<https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- Eddy, L. (2020). Trastornos del comportamiento. *Adolescere*, 8(1), 28-38. Obtenido de <https://www.adolescenciasema.org/ficheros/REVISTA%20ADOLESCERE/vol8num1-2020/3%20Tema%20de%20revision%20-%20Trastornos%20del%20comportamiento.pdf>



El Peruano. (12 de octubre de 2022). *El Peruano*. Obtenido de SIS respalda financieramente la atención en salud mental de sus asegurados: <https://www.elperuano.pe/noticia/193788-sis-respalda-financieramente-la-atencion-en-salud-mental-de-sus-asegurados>

El Peruano. (22 de mayo de 2023). *El Peruano*. Obtenido de Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa?: <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>

Fontalvo, T., Delahoz, E., & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación universitaria*, 14(1), 45-52. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100045>

Galbán, N., Devonish, N., Guerra, M., & Marín, C. (2021). Cansancio emocional en médicos anesthesiólogos, como factor asociado al síndrome de Burnout por el Covid-19. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 450-465. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7920874>

Ganga, F., Alarcón, N., & 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. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

Garcés, C., Loli, A., & Navarro, V. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 23(2), 67-82. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162679>

García, J. (2020). *Introducción al Transporte*. Repositorio Oficial UPV. Obtenido de



<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/138752.1/Introduccion%20al%20Transporte.pdf>

Gómez , C., & Moral, M. (2018). Dehumanization and Islamophobia: attitudes towards the Syrian refugee crisis / Deshumanización e islamofobia: actitudes ante la crisis de los refugiados sirios. *International Journal of Social Psychology*, 33(2), 215-239. doi:<https://doi.org/10.1080/02134748.2018.1435218>

Gómez, G., Acosta , I., Álvarez, S., & Chable, T. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 253-263. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292897>

Gómez, M., & Cano, M. (2020). Inteligencia emocional y personalidad: predicción de los niveles de ansiedad en alumnos del Grado en Educación Infantil y Educación Primaria. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 18(50), 101-120. doi:<https://doi.org/10.25115/ejrep.v18i50.2595>

Gonzales , A. (2021). Comportamiento del consumidor y su proceso de decisión de compra. El nuevo camino del consumidor. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(48), 101–111. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21823>

González, M., Ibáñez, I., García, L., & Quintero, V. (2018). El «cuestionario de preocupación y ansiedad» como instrumento de cribado para el trastorno de ansiedad generalizada: Propiedades diagnósticas. *Psicología conductual*, 26(1), 5-22. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Manuel-Gonzalez-57/publication/324524674\\_El\\_cuestionario\\_de\\_preocupacion\\_y\\_ansiedad\\_como\\_instrumento\\_de\\_cribado\\_para\\_el\\_trastorno\\_de\\_ansiedad\\_generalizada\\_Propiedades\\_diagnosticas/links/5ad9acad458515c60f5ab621/El-cues](https://www.researchgate.net/profile/Manuel-Gonzalez-57/publication/324524674_El_cuestionario_de_preocupacion_y_ansiedad_como_instrumento_de_cribado_para_el_trastorno_de_ansiedad_generalizada_Propiedades_diagnosticas/links/5ad9acad458515c60f5ab621/El-cues)



- Granados, L., Inglés, C., Aparicio, M., Fernández, A., & García, J. (2019). ¿Predicen los factores de depresión, ansiedad y estrés la dimensión de la despersonalización y la baja realización personal en el profesorado? *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*, 7(1), 83-92. doi:10.30552/ejpad.v7i1.91
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., Jadán, L., & Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100165&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100165&script=sci_arttext&tlng=en)
- Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza, B., & Gelain, E. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1430>
- Intriago, S. (2019). Síndrome del "Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Revista San Gregorio*(35), 94-107. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.962>
- Intriago, M., & Real, G. (2021). Confiabilidad operacional en el proceso de soldadura de mantenimiento. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 63-75. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383928>
- Jiménez, A., Bravo, C., & Toledo, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de Investigacion Psicologica*(23), 67-85. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000100006&script=sci_arttext)
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación, ISSN-e 2664-1488, ISSN 2664-1496, Vol. 2, N°. 4, págs.*



543-554. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>

Llamas , F., & Fernández , J. (2018). La metodología Lean Startup: desarrollo y aplicación para el emprendimiento. *Revista EAN*(84), 79-95.

doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1918>

Loaiza , W., Guatumillo , E., & Jiménez , W. (2020). Impacto de un chat conversacional en la atención al cliente de las empresas de servicios de la provincia de Tungurahua. *Tecnología E Innovación*, 7(2), 177–191. Obtenido de

<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1665>

López, C., Segovia, A., Morán, A., & Mendoza, J. (2021). Diseño, validez y confiabilidad de un instrumento de evaluación para medir los factores causales del Síndrome de Burnout y la mediación del engagement. *Innovaciones de Negocios*, 18(36), 3-12.

doi:<https://doi.org/10.29105/rinn18.36-1>

Lovo, J. (2021). Síndrome de Burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*(70), 110-120.

doi:<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Luna, M., Muñoz, P., & López, F. (2018). Síndrome de burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales-Colombia. *Revista de investigaciones UCM*, 18(32),

69-83. doi:<http://dx.doi.org/10.22383/ri.v18i32.114>

Mahtani, N. (04 de febrero de 2023). *El País*. Obtenido de Bogotá y Monterrey, entre las ciudades con más tráfico del mundo: más de 115 horas al año perdidas al año en atascos:

<https://elpais.com/america-futura/2023-02-05/bogota-y-monterrey-entre-las-ciudades-con-mas-trafico-del-mundo-mas-de-115-horas-al-ano-perdidas-al-ano-en-atascos.html>

Martínez , L., & El Kadi, O. (2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7),





- 202-232. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062704>
- Mas , Y., & Nieves , M. (2022). Gestión de la Calidad de Servicio en los centros de salud privados. *Revista Temario Científico*, 2(2), 25–38. doi:<https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.2.3>
- Máynez, A., & Cavazos, J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *Investigación administrativa*, 50(128), 1-15. doi:<https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>
- Méndez, J., & Botero, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(4), 501-511. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55964256022/55964256022.pdf>
- Mendoza, A. (2021). El síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome). *Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*, 49(2), 73-83. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103355>
- Miranda , M., Chiribonga, P., Romero , M., Tapia , L., & Fuentes , L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 129-139. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Morales , F., Terranova , G., & Sandoya , L. (2019). La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas. *Opuntia Brava*, 11(4), 268-278. Obtenido de <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/871>
- Morales, M., Alvarado, R., Vilema, E., & Sánchez, J. (2023). Influencia del síndrome de burnout en la calidad de atención de enfermería del servicio de neonatología. *Revista Cubana de Enfermería*, 1(39), 1-15. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/6287-22407-1-PB.pdf



- Moreto, G., González , P., & Piñero, A. (2018). Reflexiones sobre la deshumanización de la educación médica: empatía, emociones y posibles recursos pedagógicos para la educación afectiva del estudiante de medicina. *Educación Médica*, 19(3), 172-177. doi:<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.12.013>
- Muñoz, E. (2021). Enfoque cualitativo y cuntitativo de la evaluación formativa. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(3), 1-16. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v6n3/2550-6587-rehuso-6-03-00001.pdf>
- Murrieta , Y., Ochoa , E., & Carballo , B. (2019). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista En-Contexto*, 8(12), 115–132. doi:<https://doi.org/10.53995/23463279.668>
- Narváez , E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(3), 191-204. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898176>
- Ochoa, D. (2020). *Síndrome de Burnout y Calidad de Atención del personal de Imagenología- Emergencia durante pandemia COVID19 Hospital Isidro Ayora, Loja 2020*. Loja: Universidad Cesar Vallejo- Tesis de Licenciatura. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62425/Ochoa\\_TDF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62425/Ochoa_TDF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ojeda , A. (2021). El Síndrome del Migrante como Respuesta al Estrés Crónico en la Región Destino: Construyendo Puentes. *Eureka*, 18(1), 153-170. Obtenido de <https://ojs.psicoeureka.com.py/index.php/eureka/article/view/54>
- Osejos , A., & Merino , J. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón Jipijapa. *Ciencias Revista Científica*



- Multidisciplinaria*, 4(4), 79-92. doi:<https://doi.org/10.47230/unesciencias.v4.n4.2020.284>
- Peña, E., Bernal, L., Pérez, R., Avila, L., & García, K. (2018). Estrés y estrategias de afrontamiento en Estudiantes de Nivel Superior de la Universidad Autónoma de Guerrero. *NURE investigación: Revista Científica de enfermería*, 15(92), 1-8. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6279759>
- Pico, J., Delgado, E., Vera, L., & Demera, N. (2023). Análisis de la satisfacción laboral y el desempeño académico-profesional del graduado en Educación Básica de la Universidad Técnica de Manabí. *CoGnosis: Revista De Ciencias De La Educación*, 8(1), 217-228. doi:<https://doi.org/10.33936/cognosis.v8iEE1.5594>
- Pineda, W., Dávila, J., & Alva, C. (2021). Estrés laboral del docente de primaria, en el trabajo remoto. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(3), 25-33. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3827>
- Ponce, C., Ecurra, M., Sotíl, A., Cuzacano, A., & Aliaga, J. (2020). Síndrome de Burnout en conductores de Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 9(1), 15-37. doi:<https://doi.org/10.32544/psicologia.v9i1.737>
- Porporato, M., & Tiepermann, J. (2021). Costos Basados en las Actividades (ABC): aplicando una herramienta para la gestión estratégica en empresas de servicios. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 17(32), 1-39. doi:<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i32.3448>
- Ramos, E., Mogollón, F., Segundo, L., & Cherre, I. (2019). El modelo SERVPERF: Como herramienta de evaluación de la calidad de servicio de una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus->



12-02-417.pdf

Real Academia Española . (20 de abril de 2019). *Diccionario panhispánico del español jurídico* .

Obtenido de Panhispánico :

[https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+pasajero+segun+la+RAE&sca\\_esv=568877829&rlz=1C1CHBD\\_esPE1068PE1068&tbs=cdr%3A1%2Ccd\\_min%3A2018%2Ccd\\_max%3A9%2F27%2F2023&ei=kHUUZfSYLvS45OUP6I2mmAY&ved=0ahUKEwj0oKD3tsuBAxV0HLkGHeiGCWMQ4dUDCBE&uact=5&oq=de](https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+pasajero+segun+la+RAE&sca_esv=568877829&rlz=1C1CHBD_esPE1068PE1068&tbs=cdr%3A1%2Ccd_min%3A2018%2Ccd_max%3A9%2F27%2F2023&ei=kHUUZfSYLvS45OUP6I2mmAY&ved=0ahUKEwj0oKD3tsuBAxV0HLkGHeiGCWMQ4dUDCBE&uact=5&oq=de)

Reyes, F., Gómez, J., Vázquez, R., & Chávez, H. (2021). Servicio de Entrega: Tendencia de Hábitos y Consumo de Comida Mediante el uso de Aplicaciones Móviles. *European Scientific Journal*, 17(4), 96-111. doi:<https://doi.org/10.19044/esj.2021.v17n4p96>

Reyes, N., & Trujillo, P. (2021). Ansiedad, estrés e ira: el impacto del COVID-19 en la salud mental de estudiantes universitarios. *Investigación Y Desarrollo*, 13(1), 6–14. doi:<https://doi.org/10.31243/id.v13.2020.999>

Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M., & Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Postgrado*, 8(2), 1-7. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/101/101676007/101676007.pdf>

Rivera, Á., Segarra, P., & Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17- 25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55960422004>

Rodríguez , T., Fonseca , M., Valladares , A., & López , L. (2020). Protocolo de actuación psicológica ante la COVID-19 en centros asistenciales. Cienfuegos. Cuba. *MediSur*, 18(3), 368-380. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000300368&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000300368&script=sci_arttext&tlng=pt)



- Rogel , J., & Cejas , M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 14(40), 77-86. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7007272>
- Rojas, K. (2019). *Calidad de servicio en la empresa de transporte el Dorado sociedad anonima de la ciudad del Cusco 2019*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Para optar el título de Licenciado en Administración. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2815/Karen\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2815/Karen_Tesis_bac_hiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rosales , P., & Maya , I. (2018). Satisfacción del cliente con la actividad comercial de los mercados públicos de la Heroica Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca / Customer satisfaction with the commercial activity of the public markets of the Heroica Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca. *Ricea*, 7(13), 1-19. doi:<https://doi.org/10.23913/ricea.v7i13.113>
- Saavedra , J., & Delgado , J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de Investigación en Ciencias Estratégicas*, 6(1), 47- 67. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/9384>
- Salomón, S., & Valdez, P. (2019). Síndrome de Burnout en el siglo XXI: ¿Lograremos vencerlo algún día? *Revista Argentina de Medicina*, 7(1), 8-22. Obtenido de <http://revistasam.com.ar/index.php/RAM/article/view/279>
- Sánchez , M. (2020). La agresividad humana y sus interpretaciones. *La Albolafia*(20), 427-441. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7720611>



- Santa Cruz, M., Collantes , Á., & Nauca , E. (2020). Estrategias de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada. *Epostemia*, 4(2), 1-10. doi:<https://doi.org/10.26495/re.v4i2.1322>
- Serna , D., & Martínez , L. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico*, 24(1), 372-387. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1560-43812020000100372&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1560-43812020000100372&script=sci_arttext)
- Serrano, N., Pocinho, M., & Aragón, E. (2018). Competencias emocionales y síndrome de burnout en el profesorado de Educación Infantil. *Revista de Psicología y Educación*, 13(1), 1-12. doi:<http://dx.doi.org/10.23923/rpye2018.01.153>
- Sierra, M., Madriz, D., & Castillo, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia Unemi*, 11(26), 63-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661257006>
- Silva, J., Macías, A., Tello, E., & Gerardo, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencias Sociales*, 15(2), 85-101. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Torres , F., Irigoyen , V., Moreno, A., Ruilova , E., Casares , J., & Mendoza , M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 18(1), 126-136. doi:<https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2021.08.01.126>
- Valencia, G. (2022). *Diccionario de las emociones: Proyecto de divulgación para identificar y entender como manejarlas en situaciones de crisis*. México: Gaceta UNAM. Obtenido de



[https://www.humanidadescomunidad.unam.mx/wp-content/uploads/2022/10/Diccionario-emociones-Impreso\\_.pdf](https://www.humanidadescomunidad.unam.mx/wp-content/uploads/2022/10/Diccionario-emociones-Impreso_.pdf)

Valenzuela , N., Buentello , C., Gomez, L., & Villareal , V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una PYME de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(2), 18-24. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.159>

Verano , P. (23 de junio de 2023). *RPP*. Obtenido de Los viajes en colectivo aumentan: ¿cuál es el riesgo del transporte informal para los peruanos?: <https://rpp.pe/peru/actualidad/los-viajes-en-colectivo-aumentan-cual-es-el-riesgo-del-transporte-informal-para-los-peruanos-noticia-1491538?ref=rpp>

Villanueva, F. (2022). *Metodología de la Investigación* . México : Klik Soluciones educativas .

Villasana, A., López, T., Dueñas, L., & Medina, M. (2020). Satisfacción laboral en instructores de entrenamiento funcional. *Revista Gerencia Deportiva*, 4(2), 55-76. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Tania-Lopez-Yanez/publication/352958024\\_Satisfaccion\\_Laboral\\_en\\_Instructores\\_de\\_Entrenamiento\\_Laboral/links/60e0fbcd299bf1ea9eddee1e/Satisfaccion-Laboral-en-Instructores-de-Entrenamiento-Laboral.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tania-Lopez-Yanez/publication/352958024_Satisfaccion_Laboral_en_Instructores_de_Entrenamiento_Laboral/links/60e0fbcd299bf1ea9eddee1e/Satisfaccion-Laboral-en-Instructores-de-Entrenamiento-Laboral.pdf)

Yeung, P. (07 de julio de 2021). *BBC News Mundo*. Obtenido de Qué pasa cuando una ciudad ofrece transporte público gratuito a sus ciudadanos: <https://www.bbc.com/mundo/especial-57632328>

Yovera , C., & Rodríguez, J. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 10(22), 26-38. Obtenido de



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

Zabala, O. (2023). Nivele de spindrome de Burnout en los teleoperadores de Essalud en línea - Cusco 2022. *Revista de Ciencias Empresariales y Turismo*, 1(1), 24.40. Obtenido de <https://revistas.unsaac.edu.pe/index.php/Revtrascender/article/view/1182/1429>

Zavala , F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>





# ANEXOS



**ANEXO I**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b><u>PROBLEMAS</u></b>	<b><u>OBJETIVOS OBJETIVO</u></b>	<b><u>HIPÓTESIS HIPOTESIS</u></b>	<b><u>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</u></b>	<b><u>MÉTODO DE INVESTIGACION</u></b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿En qué medida el Síndrome de Burnout se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar en qué medida se relaciona el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>El Síndrome de Burnout se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.</p>	<p><b>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</b></p> <p><b>V1: SINDROME DE BURNOUT 1:</b></p> <p><b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b> I1: Preocupación. I2: Tensión. I3: Ansiedad. I4: Fatiga.</p> <p><b>D2.</b></p> <p><b>DESPERSONALIZACION</b> I1: Insensibilidad. I2: Cinismo. I3: Deshumanización.</p> <p><b>D3: BAJA REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO</b> I1: Ineficacia profesional. I2: Insatisfacción laboral</p> <p><b>V2: CALIDAD DE SERVICIO D1: CONFIABILIDAD</b> I1: Fiabilidad. I2: Prestación de servicio sin errores.</p> <p><b>D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> I1: Servicio rápido. I2: Deseo de ayudar. I3: Respuesta a los clientes.</p> <p><b>D3: SEGURIDAD</b> I1: Profesionalidad. I2: Cortesía. I3: Credibilidad. I4: Seguridad física.</p> <p><b>D4: EMPATÍA</b> I1: Accesibilidad. I2: Comunicación. I3: Comprensión del cliente.</p> <p><b>D5: ASPECTOS TANGIBLES</b> I1: Instalaciones I2: Equipamiento.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Básica.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Descriptivo - Correlacional.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b> No experimental.</p> <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> Cuantitativa</p> <p><b>POBLACION Y MUESTRA:</b> 32 cobradores de la empresa de transporte El Dorado S.A.</p> <p><b>MUESTREO:</b> No probabilístico censal.</p> <p><b>TECNICA:</b> Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>PE1 ¿En qué medida el Agotamiento Emocional se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023?</p> <p>PE2 ¿En qué medida la Despersonalización se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023?</p> <p>PE3 ¿En qué medida la Baja Realización Personal se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>OE1 Determinar en qué medida se relaciona EL Agotamiento Emocional y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.</p> <p>OE2 Determinar en qué medida se relaciona la Despersonalización y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.</p> <p>OE3 Determinar en qué medida se relaciona la Baja Realización Personal y la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>HE1 El Agotamiento Emocional se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.</p> <p>HE2 La Despersonalización se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.</p> <p>HE3 La Baja Realización Personal se relaciona con la Calidad de Servicio en los cobradores de la empresa de transporte público urbano el Dorado S.A. de la ciudad de Cusco - 2023.</p>		



ANEXO II

MATRIZ DE INSTRUMENTO DE SINDROME DE BURNOUT

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/REACTIVOS	PESO	Nº DE ITEMS	VALORACION
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Preocupación/ Tensión/ Ansiedad/ Fatiga	1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado 6. Siento que trabajar todo el día supone un gran esfuerzo y me cansa 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo 14. Creo que trabajo demasiado 16. Trabajar directamente con pasajeros me produce estrés. 20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	40.9%	9	- 0=Nunca - 1=Pocas veces al año - 2= Una vez al mes o menos - 3= Unas pocas veces al mes - 4=Una vez a la semana - 5=Unas pocas veces a la semana - 6=Todos los dias
DESPERSONALIZACION	Insensibilidad/ Cinismo/ Deshumanización	5. Creo que estoy tratando a algunos pasajeros como si fueran objetos impersonales 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión cobrador. 11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. 15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los pasajeros. 22. Creo que los pasajeros me culpan de algunos de sus problemas	22.7%	5	- 0=Nunca - 1=Pocas veces al año - 2= Una vez al mes o menos - 3= Unas pocas veces al mes - 4=Una vez a la semana - 5=Unas pocas veces a la semana - 6=Todos los dias
BAJA REALIZACION PERSONAL EN EL TRABAJO	Ineficacia profesional/ Insatisfacción con resultados laborales.	4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pasajeros 7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pasajeros 9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los pasajeros. 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los pasajeros. 18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con los pasajeros. 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	36.4%	8	- 0=Nunca - 1=Pocas veces al año - 2= Una vez al mes o menos - 3= Unas pocas veces al mes - 4=Una vez a la semana - 5=Unas pocas veces a la semana - 6=Todos los dias
		TOTAL	100%	22	



**ANEXO III**

**MATRIZ DE INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/REACTIVOS	PESO	N° DE ITEMS	VALORACION
CONFIABILIDAD	Fiabilidad/ Prestación de servicio sin errores	1. Cuando sus compañeros prometen hacer algo en una fecha o tiempo determinado, lo cumplen 2. Cuando el pasajero tiene un problema, los cobradores muestran un interés sincero por solucionarlo 3. Los cobradores llevan a cabo el servicio bien a la primera 4. Sus compañeros llevan a cabo los servicios en el momento que prometen hacerlo 5. Sus compañeros ponen especial énfasis en evitar errores durante su trabajo	23%	5	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Servicio rápido /Deseos de ayudar/ Respuesta a los clientes.	6. Sus compañeros comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios 7. Los cobradores proporcionan un servicio rápido 8. Los cobradores siempre están dispuestos a ayudar a los pasajeros 9. Sus compañeros nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pasajeros	18%	4	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
SEGURIDAD	Profesionalidad/ Cortesía/ Credibilidad/ Seguridad física.	10. El comportamiento de sus compañeros inspira confianza 11. Los pasajeros se sienten seguros con los cobros que se realiza 12. Sus compañeros suelen ser corteses con los pasajeros 13. Los cobradores tienen los conocimientos necesarios para contestar a las preguntas de los pasajeros	18%	4	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
EMPATÍA	Accesibilidad/ Comunicación/ Comprensión del cliente.	14. Sus compañeros proporcionan atención individualizada 15. Se manejan horarios de apertura o atención adecuados para todos los pasajeros 16. Considera que la empresa posee cobradores que proporcionan una atención personalizada 17. Sus compañeros se interesan por actuar del modo más conveniente para el pasajero 18. Los cobradores comprenden las necesidades específicas de los pasajeros	23%	5	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
ASPECTOS TANGIBLES	Equipamiento/ Instalaciones	19. Los cobradores cuentan con el equipamiento de aspecto moderno. 20. Las instalaciones físicas del bus son visualmente atractivas 21. Sus compañeros mantienen buena presencia 22. El material asociado con el servicio (comunicados, señaléticas) es visualmente atractivo	18%	4	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
<b>TOTAL</b>			100	22	



## ANEXO IV

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

**Tabla 19**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación para la variable síndrome de Burnout*

		NO	LEVE	MODERADO	SEVERO
		PRESENTA			
VARIABLE	Síndrome de burnout	0 – 24	25 – 49	50 – 74	75 – 99
DIMENSIONES	Agotamiento emocional	0 – 13	14 – 27	28 – 41	42 – 54
	Despersonalización	0 – 12	13 – 24	25 – 36	37 – 48
INDICADORES	Baja realización personal en el trabajo	0 – 12	13 – 24	25 – 36	37 – 48
	Preocupación	0 – 4	5 – 9	10 – 14	15 – 18
	Tensión	0 – 3	4 – 6	7 – 9	10 – 12
	Ansiedad	0 – 3	4 – 6	7 – 9	10 – 12
	Fatiga	0 – 3	4 – 6	7 – 9	10 – 12
	Insensibilidad	0 – 4	5 – 9	10 – 14	15 – 18
	Cinismo	0 – 4	5 – 9	10 – 14	15 – 18
	Deshumanización	0 – 3	4 – 6	7 – 9	10 – 12
	Preocupación	0 – 4	5 – 9	10 – 14	15 – 18
	Tensión	0 – 3	4 – 6	7 – 9	10 – 12
	Ansiedad	0 – 3	4 – 6	7 – 9	10 – 12
	Ineficacia profesional	0 – 6	7 – 12	13 – 18	19 – 24
	Insatisfacción laboral	0 – 6	7 – 12	13 – 18	19 – 24



**Tabla 20**

*Descripción de la Baremación y escala de interpretación para la variable calidad de servicio*

		BAJA	MEDIA	ALTA
VARIABLE	Calidad de servicio	22 – 51	52 – 81	82 – 110
DIMENSIONES	Confiabilidad	3 – 7	8 – 11	12 – 15
	Capacidad de respuesta	4 – 9	10 – 15	16 – 20
	Seguridad	6 – 14	15 – 22	23 – 30
	Empatía	4 – 9	10 – 15	16 – 20
	Aspectos tangibles	5 - 11	12 - 18	19 - 25
	INDICADORES	Fiabilidad	2 - 4	5 - 7
	Prestación de servicio sin errores	3 – 6	7 – 10	11 - 15
	Servicio rápido	2 - 4	5 - 7	8 – 10
	Deseo de ayudar	1 – 2	3 – 4	5
	Respuesta a los clientes	1 – 2	3 – 4	5
	Profesionalidad	1 – 2	3 – 4	5
	Cortesía	1 – 2	3 – 4	5
	Credibilidad	1 – 2	3 – 4	5
	Seguridad física	1 – 2	3 – 4	5
	Accesibilidad	2 - 4	5 - 7	8 – 10
	Comunicación	2 - 4	5 - 7	8 – 10
	Comprensión del cliente	1 – 2	3 – 4	5
	Instalaciones	2 - 4	5 - 7	8 – 10
	Equipamiento	2 - 4	5 - 7	8 – 10



ANEXO V

Resultados de los Ítems de la variable Síndrome de Burnout

Dimensión	Indicador		Nunca		Una o varias veces al año		Una vez al mes o menos		Varias veces al mes		Una vez a la semana		Varias veces a la semana		Todos los días	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Agotamiento emocional	Preocupación	P1	12	36%	1	4%	5	16%	5	16%	1	4%	4	12%	4	12%
		P2	8	24%	6	20%	8	24%	4	12%	3	8%	3	8%	1	4%
		P3	13	40%	3	8%	4	12%	5	16%	6	20%	1	4%	0	0%
	Tensión	P6	3	8%	4	12%	1	4%	4	12%	4	12%	5	16%	12	36%
		P8	4	12%	1	4%	3	8%	1	4%	1	4%	4	12%	18	56%
	Ansiedad	P13	8	24%	8	24%	6	20%	1	4%	0	0%	3	8%	6	20%
		P14	14	44%	3	8%	4	12%	1	4%	1	4%	4	12%	5	16%
	Fatiga	P16	13	40%	3	8%	3	8%	1	4%	5	16%	5	16%	3	8%
P20		9	28%	1	4%	1	4%	1	4%	0	0%	4	12%	15	48%	
Despersonalización	Insensibilidad	P5	24	76%	4	12%	1	4%	1	4%	0	0%	1	4%	0	0%
	Cinismo	P10	8	24%	0	0%	1	4%	0	0%	1	4%	4	12%	18	56%
		P11	17	52%	1	4%	0	0%	1	4%	0	0%	5	16%	8	24%
	Deshumanización	P15	17	52%	3	8%	1	4%	1	4%	0	0%	3	8%	8	24%
P22		12	36%	1	4%	1	4%	1	4%	1	4%	3	8%	13	40%	
Baja realización personal en el trabajo	Ineficacia profesional	P4	13	40%	0	0%	3	8%	3	8%	1	4%	1	4%	12	36%
		P7	6	20%	5	16%	4	12%	0	0%	1	4%	9	28%	6	20%
		P9	5	16%	4	12%	1	4%	3	8%	1	4%	8	24%	10	32%
		P12	10	32%	1	4%	5	16%	4	12%	0	0%	6	20%	5	16%
	Insatisfacción laboral	P17	23	72%	1	4%	0	0%	1	4%	1	4%	0	0%	5	16%
		P18	18	56%	3	8%	3	8%	1	4%	1	4%	4	12%	3	8%
		P19	16	52%	4	12%	3	8%	4	12%	3	8%	1	4%	1	4%
		P21	18	56%	1	4%	4	12%	5	16%	4	12%	0	0%	0	0%



**Resultados de los Ítems de la variable Calidad de servicio**

Dimensión	Indicador		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Confiabilidad	Fiabilidad	P1	0	0%	10	32%	18	56%	4	12.0%	0	0%
		P2	1	4%	10	32%	18	56%	3	8.0%	0	0%
	Prestación de servicio sin errores	P3	0	0%	10	32%	18	56%	4	12.0%	0	0%
		P4	0	0%	10	32%	20	64%	1	4.0%	0	0%
		P5	0	0%	8	24%	13	40%	12	36.0%	0	0%
Capacidad de respuesta	Servicio rápido	P6	0	0%	17	52%	15	48%	0	0.0%	0	0%
		P7	0	0%	9	28%	18	56%	5	16.0%	0	0%
	Deseo de ayudar	P8	0	0%	8	24%	6	20%	18	56.0%	0	0%
	Respuesta a los	P9	0	0%	6	20%	20	64%	5	16.0%	0	0%
	Profesionalidad	P10	0	0%	9	28%	19	60%	4	12.0%	0	0%
	Cortesía	P11	0	0%	10	32%	18	56%	4	12.0%	0	0%
	Credibilidad	P12	0	0%	9	28%	19	60%	4	12.0%	0	0%
	Seguridad física	P13	0	0%	10	32%	20	64%	1	4.0%	0	0%
Empatía	Accesibilidad	P14	3	8%	27	84%	3	8%	0	0.0%	0	0%
		P15	1	4%	9	28%	22	68%	0	0.0%	0	0%
	Comunicación	P16	3	8%	8	24%	14	44%	8	24.0%	0	0%
		P17	1	4%	13	40%	18	56%	0	0.0%	0	0%
Comprensión del cliente	P18	3	8%	5	16%	10	32%	10	32.0%	4	12%	
Aspectos tangibles	Instalaciones	P19	1	4%	13	40%	14	44%	0	0.0%	4	12%
		P20	4	12%	15	48%	4	12%	4	12.0%	5	16%
	Equipamiento	P21	4	12%	17	52%	5	16%	6	20.0%	0	0%
		P22	3	8%	19	60%	4	12%	4	12.0%	3	8%





ANEXO VI



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Síndrome de Burnout y la calidad de servicio en los cobradores de la empresa de transporte público Urbano el Dorado SA. de la ciudad I - DATOS GENERALES: de Cusco 2023.

Nombre Yajheyda del Pilar Masias Amat

Especialidad Psicóloga

Lugar y Fecha Cusco San Jerónimo 9 octubre 2023

II - OBSERVACIONES EN TORNO A:

FORMA (atender a la ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Si cuenta con la forma indicada.

ESTRUCTURA (coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

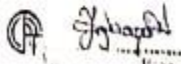
Si presenta la estructura, cuenta con los ítems y dimensiones.

CONTENIDO (ver la profundidad de los ítems)

El contenido tiene relación con los ítems.

III - LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

- Procede a su aplicación.
- Debe corregirse.

  
Firma  
DNI 71440057  
Telf 973 365858