



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LIMITADA 582,
2024

Línea de investigación:
Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autor

Dueñas Carbajal, Alexis Luis

Asesor

Campana Cruzado, Frey A.

ORCID: 0000-0003-2828-4554

Jurado

Valdez Sena, Lucia E.

Vasquez Vega, Jeanette

Del Rosario Pacherras, Orlando

Lima - Perú

2025



SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LIMITADA 582, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

30% INDICE DE SIMILITUD	26% FUENTES DE INTERNET	15% PUBLICACIONES	16% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Escuela de Posgrado Newman Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
10	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
HUANCAVELICA LIMITADA 582, 2024

Línea de Investigación:
Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología con mención
en psicología organizacional

Autor:

Dueñas Carbajal, Alexis Luis

Asesor:

Campana Cruzado, Frey A.

ORCID: 0000-0003-2828-4554

Jurado:

Valdez Sena, Lucia E.

Vasquez Vega, Jeanette

Del Rosario Pacherras, Orlando

Lima – Perú

2025

Pensamientos

"Lo esencial es invisible a los ojos".

Antoine de Saint-Exupéry

“Un comportamiento reforzado tiende a repetirse; un comportamiento no reforzado tiende a extinguirse”.

B. F. Skinner

Dedicatoria

A mi familia, por haber estado a mi lado en cada paso de mi carrera y por alentarme a seguir adelante. Este logro es el reflejo de su amor y dedicación, estoy agradecido por creer en mí en cada paso de este camino.

Agradecimientos

A mi querida Facultad de Psicología de la UNFV y profesores por sus enseñanzas.

A mi familia, y en especial a mi madre y hermano, por su apoyo incondicional en este proceso. A mi asesor Frey Campana y a todos quienes contribuyeron en la realización del presente trabajo.

ÍNDICE

Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Descripción y formulación del problema.....	12
1.2. Antecedentes	19
<i>1.2.1. Antecedentes nacionales</i>	<i>19</i>
<i>1.2.2. Antecedentes internacionales.....</i>	<i>24</i>
1.3. Objetivos	27
<i>1.3.1. Objetivo general.....</i>	<i>27</i>
<i>1.3.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>27</i>
1.4. Justificación.....	28
<i>1.4.1. Justificación teórica.....</i>	<i>28</i>
<i>1.4.2. Justificación metodológica.....</i>	<i>28</i>
<i>1.4.3. Justificación práctica.....</i>	<i>28</i>
1.5. Hipótesis.....	29
<i>1.5.1. Hipótesis general</i>	<i>29</i>
<i>1.5.2. Hipótesis específicas</i>	<i>29</i>
II. MARCO TEÓRICO	30
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	30
<i>2.2.1. Variable Síndrome de burnout.....</i>	<i>30</i>
<i>2.2.2. Variable Calidad de servicio</i>	<i>37</i>
III. MÉTODO	50
3.1. Tipo de investigación	50
3.2. Ámbito temporal y espacial	51

3.2.1. <i>Temporal</i>	51
3.2.2. <i>Espacial</i>	51
3.3. Variables	51
3.4. Población y muestra	53
3.4.1. <i>Población</i>	53
3.4.2. <i>Muestra</i>	53
3.5. Instrumentos.....	53
3.6. Procedimientos.....	56
3.7. Análisis de datos	57
3.8. Consideraciones éticas	58
IV. RESULTADOS	59
4.1. Análisis descriptivos	59
4.1.1. <i>Resultados del síndrome de burnout</i>	59
4.1.2. <i>Resultados de la calidad de servicio</i>	63
4.2. Prueba de normalidad.....	68
4.3. Prueba de hipótesis.....	70
4.3.1. <i>Hipótesis general</i>	71
4.3.2. <i>Hipótesis específica 1</i>	72
4.3.3. <i>Hipótesis específica 2</i>	74
4.3.4. <i>Hipótesis específica 3</i>	75
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
VI. CONCLUSIONES	80
VII. RECOMENDACIONES	81
VIII. REFERENCIAS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones e indicadores de la variable Síndrome de burnout	52
Tabla 2 Dimensiones e indicadores de la variable Calidad de Servicio	52
Tabla 3 Resultados del nivel de la dimensión agotamiento del síndrome de burnout	59
Tabla 4 Resultados del nivel de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout ..	60
Tabla 5 Resultados del nivel de la dimensión realización personal del síndrome de burnout..	61
Tabla 6 Resultados del nivel del síndrome de burnout	62
Tabla 7 Resultados del nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio.....	63
Tabla 8 Resultados del nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio	64
Tabla 9 Resultados del nivel de la dimensión seguridad de la calidad de servicio.....	65
Tabla 10 Resultados del nivel de la dimensión empatía de la calidad de servicio	66
Tabla 11 Resultados del nivel de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio ..	67
Tabla 12 Resultados del nivel de la calidad de servicio	68
Tabla 13 Resultado de la prueba de hipótesis general	69
Tabla 14 Resultado de la prueba de hipótesis general	71
Tabla 15 Correlación de Rho de Spearman	72
Tabla 16 Resultado de la prueba de hipótesis específica 1	73
Tabla 17 Resultado de la prueba de hipótesis específica 2.....	74
Tabla 18 Resultado de la prueba de hipótesis específica 3.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del modelo mordico según Grönroos.....	46
Figura 2 Esquema del modelo SERVQUAL según Parasuraman, Zeithaml y Berry.....	46
Figura 3 Resultados del nivel de la dimensión agotamiento del síndrome de burnout.....	59
Figura 4 Resultados del nivel de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout. .	60
Figura 5 Resultados del nivel de la dimensión realización personal del síndrome de burnout	61
Figura 6 Resultados del nivel del síndrome de burnout.....	62
Figura 7 Resultados del nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio	63
Figura 8 Resultados del nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio	64
Figura 9 Resultados del nivel de la dimensión seguridad de la calidad de servicio	65
Figura 10 Resultados del nivel de la dimensión empatía de la calidad de servicio	66
Figura 11 Resultados del nivel de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio ..	67
Figura 12 Resultados del nivel de la calidad de servicio	68
Figura 13 Diagrama de la prueba de normalidad del síndrome de burnout.....	70
Figura 14 Diagrama de la prueba de normalidad de la calidad de servicio	70

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el síndrome de burnout y la calidad del servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. Se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño metodológico basado en una investigación de tipo básica y de nivel correlacional, el estudio adoptó un diseño no experimental de corte transeccional, la población y muestra estuvieron conformadas por 45 colaboradores de la cooperativa, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumentos el cuestionario “Maslach Burnout Inventory” para evaluar el síndrome de burnout y el cuestionario del “Modelo Servqual” para medir la calidad del servicio. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 97,8 % de los colaboradores experimenta un nivel medio de síndrome de burnout, el 80,00% de los colaboradores consideran que es bueno la calidad del servicio brindado. Asimismo, se evidencia la presencia de una correlación negativa débil entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de -0.330 y un valor de significancia (p) de 0.027, el cual es menor al umbral establecido de $\alpha = 0.05$. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando así la existencia de una correlación negativa débil entre el síndrome de burnout y la calidad del servicio en la cooperativa de ahorro y crédito analizada.

Palabras clave: síndrome de burnout, calidad de servicio, cooperativa

Abstract

The objective of the research was to determine the degree of relationship between burnout syndrome and the quality of service of the staff of the Huancavelica Savings and Credit Cooperative Limitada 582, 2024. It was carried out under a quantitative approach, with a methodological design based on basic and correlational level research, the study adopted a non-experimental cross-sectional design, the population and were made up of 45 collaborators of the cooperative, to whom the survey technique was applied, using as instruments the "Maslach Burnout Inventory" questionnaire to evaluate burnout syndrome and the "Servqual Model" questionnaire to measure service quality. The results obtained showed that 97.8% of the collaborators experience a medium level of burnout syndrome, 80.00% of the collaborators consider that the quality of the service provided is good. Likewise, the presence of a weak negative compression between both variables is evident, with a Spearman's Rho coefficient of -0.330 and a significance value (p) of 0.027, which is lower than the established threshold of $\alpha = 0.05$. Consequently, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, thus confirming the existence of a weak negative constraint between burnout syndrome and service quality in the savings and credit cooperative analyzed.

Keywords: burnout syndrome, service quality, cooperative

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se centra en analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, durante el año 2024. El síndrome de Burnout, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, se ha convertido en un fenómeno crítico que impacta directamente en la calidad de servicio del personal. La calidad de servicio es fundamental para el éxito de la Cooperativa, ya que se basa en la confianza y satisfacción de sus socios.

En los últimos años, se ha evidenciado una correlación negativa entre el aumento de los niveles de estrés y agotamiento del personal y la calidad del servicio ofrecido. Los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de Burnout en la Cooperativa son variados, incluyendo la carga laboral excesiva, la falta de recursos adecuados, la ausencia de apoyo emocional efectivo y la presión económica. La elección de un nuevo gobierno o directorio cada año, con una duración máxima de gestión de un año, ha contribuido a la inestabilidad laboral y a la falta de continuidad en las políticas de bienestar.

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. La presente investigación busca comprender la problemática del síndrome de Burnout en el contexto de la Cooperativa, identificando las causas y consecuencias en la calidad de servicio. Se espera que los resultados de la investigación permitan a la Cooperativa implementar estrategias para prevenir y mitigar el síndrome de Burnout, mejorando el bienestar del personal y la calidad de servicio ofrecido a los socios.

La investigación permitirá a la Cooperativa tomar medidas para mejorar la salud mental de sus empleados, lo que a su vez mejorará la productividad, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la organización. Se presentarán las definiciones y conceptos relevantes sobre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio, incluyendo las teorías y modelos que sustentan la investigación. Se describirá el diseño de la investigación, las técnicas de recolección de datos, el análisis de datos y los instrumentos utilizados para la investigación.

Se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de datos, incluyendo tablas, gráficos y estadísticas. Se analizan e interpretan los resultados de la investigación, relacionándolos con el marco teórico y las investigaciones previas. Se establecen las conclusiones generales de la investigación, respondiendo a la pregunta de investigación y a los objetivos planteados. Asimismo, se formulan recomendaciones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, basadas en los resultados obtenidos, con el propósito de mejorar el bienestar del personal y la calidad del servicio.

1.1. Descripción y formulación del problema

Según Martínez (2020) el síndrome de burnout, conocido como síndrome de desgaste profesional, es una problemática que impacta en varios ámbitos laborales a nivel global, incluyendo el sector financiero. Este síndrome se define por un agotamiento emocional, despersonalización y reducción en la satisfacción personal, teniendo repercusiones negativas en la salud tanto mental como física de los empleados. La prevalencia de este fenómeno refleja la importancia de abordar adecuadamente el bienestar emocional de los trabajadores en diversos entornos laborales (López, 2024).

En un contexto global, las empresas buscan activamente empleados que no solo impulsen la rentabilidad de la organización, sino que también contribuyan a su crecimiento sostenible a través de la satisfacción laboral. Mantener un equipo satisfecho y comprometido

no solo mejora el clima laboral, sino que también potencia el rendimiento productivo y fortalece la posición competitiva de la empresa en el mercado (Conde, 2024).

No obstante, la búsqueda de una mayor competitividad impulsa a numerosas empresas a requerir un elevado nivel de dedicación por parte de sus empleados, particularmente en sectores como el servicio al cliente, donde se demanda un trato excepcional, rapidez en el servicio y el cumplimiento riguroso de objetivos.

De acuerdo con Otiniano y Rodríguez (2024) esta constante presión, combinada con las demandas del mercado actual, crea un entorno laboral estresante que puede desencadenar el síndrome de burnout. Esta dinámica, donde la eficiencia y la productividad se priorizan por encima del bienestar del trabajador, puede generar un círculo vicioso que termina afectando negativamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente a largo plazo.

El estrés crónico, identificado como síndrome de burnout, según Maji y Durán (2022) es un fenómeno que afecta diariamente a una cantidad significativa de profesionales a nivel mundial, especialmente a aquellos que interactúan directamente con personas. Estos individuos se ven particularmente impactados por la responsabilidad asociada con el contacto directo con los clientes, así como por la gestión de los desafíos y solicitudes que estos plantean, a menudo enfrentando situaciones de maltrato o agresión por parte de los usuarios debido a posibles inconformidades con los servicios ofrecidos por la empresa (Hojda, 2022).

Según Albalat (2023) este síndrome se presenta cuando las personas se enfrentan a cargas de trabajo insostenible, y se manifiestan en agotamiento cognitivo y emocional. Durante la pandemia, el estrés y la ansiedad se volvieron la condición de muchas personas, en especial de quienes realizaban trabajos remotos, expertos indican que muchos de ellos tuvieron que aumentar en un 30% sus horas laborales para alcanzar un óptimo nivel de producción, ello sin contar con las habilidades que tuvieron que aprender y desarrollar (Flores-Vilcapoma et al.,

2022).

Este escenario ha dado lugar a extensas investigaciones referente al estrés laboral crónico, atribuyéndole como un rasgo que incide y desata múltiples enfermedades enlazadas con problemas de conducta y afecciones mentales como la ansiedad, depresión, agotamiento. Una encuesta realizada reveló que, de cada 100 profesionales el 70% sufría de los efectos del agotamiento crónico y frustración por problemas en su centro de trabajo (Rodríguez y Reverté, 2021).

Este tipo de estrés según Castillo (2021) se ha establecido como la enfermedad del tercer milenio, con perspectivas de crecimiento, porque el ámbito laboral sigue modernizándose, con mayor integración global y comunicación, lo que impulsa sus exigencias; desafiando de manera constante nuestros límites y capacidades. En la investigación de Jiménez (2021) encontraron que una proporción considerable de los trabajadores habían experimentado el agotamiento en su entorno laboral, por otra parte, el exceso de estrés acarrea un estimado de 120,000 decesos anuales; en consecuencia para las organizaciones hoy en día no basta con aprender a enfrentar este fenómeno, sino que necesitan aprender a prevenirlo.

Para Muñoz et al., (2023) un ambiente de trabajo deficiente, con exceso laboral, carencia de personal, escaso control, inseguridad laboral, jornadas extensas y limitadas posibilidades de desarrollo profesional, se convierten un riesgo para la salud mental del colaborador. Situación que provoca un elevado coste no solo para los colaboradores, al tener que atenderse en centros médicos especializados, sino también para las empresas, ya que esto supone trabajadores descontentos, bajos niveles de desempeño, mayor rotación de personal y junto a ello la reducción en la producción y rentabilidad para la misma.

En el Perú, Burga (2023) sostiene que gran parte de las empresas se han venido configurando a tomar más trascendencia a cuestiones asociados a la prevención de riesgos

físicos, prescindiendo del cuidado de la salud mental de su trabajador, un tema que en los últimos años, y predominantemente durante y después de la pandemia, ha cobrado mayor relevancia. Diversas investigaciones han identificado en distintos profesionales malestares asociados al estrés, como repentinos cambios de humor, irritabilidad y tristeza.

El entorno de trabajo, el desequilibrio entre la vida laboral y familiar, las condiciones de trabajo y sobrecarga laboral, son factores que producen efectos negativos a nivel físico y mental de la persona (Saltos, 2022). Los altos directivos tienen la responsabilidad de implementar programas que permitan a los trabajadores a manejar situaciones que produzcan un alto grado de estrés, ello debido a que, para lograr un desempeño óptimo, se debe promover el desarrollo personal del colaborador, incluyendo aspectos relacionados a sus emociones, estados de ánimo y logros.

El burnout en el ambiente laboral suele ser consecuencia de una sobrecarga de trabajo, problemas familiares y la sensación de no poder desempeñar sus funciones de manera efectiva. En Perú, según Mena (2022) alrededor del 70% de los trabajadores, tanto en el sector público como privado, experimentan niveles elevados de estrés.

Sin embargo, es preocupante que solo un pequeño porcentaje de empresas cuenten con planes para prevenir este problema. El burnout afecta principalmente el desempeño del trabajador, impactando en su rendimiento y capacidad para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. Esto se traduce en errores más frecuentes, lentitud en la ejecución de sus funciones, lo cual afecta a su equipo de trabajo y, en consecuencia, a la empresa en general.

Según Amador (2024) este estrés surge cuando la persona se ve desprovista de los medios necesarios para hacer frente a la presión del entorno, siendo el resultado de las demandas del entorno que superan la capacidad de la persona para responder a ellas. Esto conlleva a síntomas como agotamiento tanto físico como mental, irritabilidad e incluso la

manifestación de episodios depresivos.

Rojas (2021) señala de la existencia de diversos estudios realizados a nivel nacional han evidenciado que el síndrome de burnout provoca una amplia gama de malestares en el individuo afectado, como dolores musculares, trastornos psicosomáticos como dolores estomacales, problemas en la piel, complicaciones cardíacas, mareos, mayor riesgo de obesidad e incluso una mayor propensión al consumo de alcohol. Además, se observa una disminución en la capacidad para conciliar el sueño, lo que resulta en una sensación de agotamiento y una menor habilidad para concentrarse en las tareas laborales. Morales (2021) indica que un empleado que no goza de una buena salud física y emocional tiende a ser menos productivo dentro de la organización.

Ante esta situación, en el país, el Ministerio de Salud (Ley de Salud Mental, 2020) por medio de la implementación de la Ley de Salud Mental Ley N.º 30947, y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 007-2020-SA de fecha 6 de marzo de 2020; ha establecido criterios que todo empleador debe considerar para el cuidado de la salud mental y la prevención de riesgos psicosociales, como el síndrome de burnout y el mobbing. Entre estas disposiciones, se contempla la implementación de programas orientados a garantizar el bienestar integral de los colaboradores. Con esto se pretende garantizar que los empleados mejoren su desarrollo y cuenten con condiciones laborales óptimas. De acuerdo con Moreno (2024) se reconoce que los trabajadores que están altamente motivados, gozan de buena salud y trabajan en un entorno agradable, logran un desempeño destacado. El personal es fundamental para el éxito de la empresa, ya que son ellos quienes impulsan la productividad, la innovación y la satisfacción del cliente.

La presente tesis se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024, se ha identificado una creciente preocupación por el bienestar del personal

y la calidad del servicio que se ofrece a los clientes. Donde el síndrome de burnout se ha convertido en un fenómeno crítico que impacta directamente en la calidad de servicio del personal. Este síndrome, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal, ha emergido como un desafío significativo en el entorno laboral, especialmente en un contexto donde la presión por cumplir con objetivos comerciales y financieros es constante.

La calidad de servicio es fundamental para el éxito de la Cooperativa, ya que se basa en la confianza y satisfacción de sus socios. Sin embargo, en los últimos años, se ha evidenciado una correlación negativa entre el aumento de los niveles de estrés y agotamiento del personal y la calidad del servicio ofrecido. Entre 2021 y 2023, se ha observado un incremento en los síntomas del síndrome de burnout, lo que ha llevado a una disminución en la efectividad del personal al momento de atender las necesidades de los socios.

Los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout en la Cooperativa son variados. Internamente, se destacan la carga laboral excesiva, la falta de recursos adecuados para cumplir con las tareas asignadas, y la ausencia de un apoyo emocional efectivo por parte de la dirección. Estas condiciones laborales han creado un ambiente propenso al agotamiento emocional, lo que se traduce en una menor capacidad para ofrecer un servicio de calidad. La desmotivación y el desgaste emocional resultantes afectan no solo la productividad del personal, sino también la percepción que los socios tienen sobre la Cooperativa. Algunos factores cruciales para que los empleados sean eficaces en la atención al cliente incluyen una alta autoestima, ya que es esencial que quienes atienden se sientan seguros para generar confianza; habilidades interpersonales, dado que deben comunicarse de manera eficiente, con respeto y cortesía; y tolerancia al contacto frecuente, para manejar las interacciones continuas con clientes y evitar el agotamiento prematuro (Pérez, 2006).

Además, el contexto externo también juega un papel crucial. La presión económica y las expectativas crecientes de los socios han llevado a un aumento en las demandas sobre el personal, exacerbando el estrés y contribuyendo a la sensación de sobrecarga. La falta de políticas efectivas de bienestar laboral y la escasa atención a la salud mental del personal han permitido que el síndrome de burnout se arraigue en la cultura organizacional.

La calidad de servicio se mide a través de diversos indicadores, como la satisfacción del cliente, la rapidez en la atención, y la capacidad de resolución de problemas. Sin embargo, los datos recopilados entre 2021 y 2023 indican que, a medida que los niveles de burnout aumentan, la calidad de servicio se ve comprometida. En 2021, la satisfacción del socio se situó en un 85%, mientras que en 2022 descendió a un 78%, y en 2023 se reportó un 75%. Esta tendencia revela que el deterioro en la salud mental del personal tiene un impacto directo en la experiencia del socio.

La Cooperativa, siendo una entidad sin fines de lucro, se basa en la solidaridad y la ayuda mutua entre sus miembros. Sin embargo, la elección de un nuevo gobierno o directorio cada año, con una duración máxima de gestión de un año, ha contribuido a la inestabilidad laboral y a la falta de continuidad en las políticas de bienestar. Esta situación ha generado un entorno de incertidumbre que afecta la moral y el compromiso del personal, exacerbando aún más el síndrome de burnout.

Ante esta problemática, se plantea el problema general de ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024? Así como también los específicos:

- ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout que presenta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024?

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

López y Castilla (2023) en una empresa de transporte público urbano de la ciudad de Cusco, realizaron un estudio con el propósito de determinar el grado de correspondencia entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio. Con respecto a lo metodológico, en el nivel del estudio se empleó el descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, la población y muestra estuvo constituido por 32 cobradores de la empresa, con un criterio de muestreo no probabilístico, para obtener los resultados utilizaron como técnica e instrumento a la encuesta y cuestionario respectivamente. El principal hallazgo evidencia que existe una correspondencia positiva y moderada entre las variables estudiadas, respaldado en el coeficiente de correlación obtenido de $r= 0.442$ con una significancia de $p= 0.010 < 0.05$, lo que significa que al fortalecer los niveles bajos de estrés de los cobradores contribuirá en mejorar la calidad del servicio que ofrecen, con respecto a las dimensiones de agotamiento emocional y la despersonalización son los más significativos que la baja realización persona. Según los resultados obtenidos, se concluyó que la calidad del servicio está vinculada con el

nivel de impacto del Síndrome de Burnout en los cobradores de la empresa de transporte público urbano El Dorado S.A., con una correlación “Rho de Spearman” de 0.442, aceptando la hipótesis alterna y se cumple con el objetivo general propuesto.

La Rosa y Medina (2022) llevaron a cabo una investigación en una empresa de transportes de Trujillo, realizado con el propósito de determinar el grado de correspondencia entre el Síndrome de Burnout y la Calidad de Servicio. Con respecto a lo metodológico, el estudio fue de tipo aplicado, de un diseño no experimental, transversal; la población y muestra estuvo constituido por 50 cobradores de la empresa, con criterios de inclusión como ser colaborador con tiempo de servicio mayor a 3 meses, para obtener los resultados utilizaron como técnica e instrumento a la encuesta y cuestionario respectivamente, los instrumentos utilizados fueron el “Inventario de Burnout Maslach (MBI)” con dimensiones 3 dimensiones (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) medidos en 22 ítems; y para la calidad de servicio con 5 dimensiones (Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y cortesía) también medidos en 22 ítems. El principal hallazgo evidencia que el síndrome de burnout afecta al 66% de los trabajadores a un nivel medio, mientras que la calidad del servicio también se sitúa en un nivel medio del 80%. Según los resultados obtenidos, se concluyó que el síndrome de burnout se relaciona de manera significativa, moderada e inversamente con la calidad del servicio, con un coeficiente de “Rho de Spearman” de -0.406 y una significancia de 0.003.

Zapata y Chancafe (2018) en su trabajo de investigación realizado en una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, realizado con el propósito de determinar los niveles de estrés laboral según dimensiones y factores. Con respecto a lo metodológico, el estudio fue de un diseño no experimental y tipo descriptivo; la población estuvo constituido en dos grupos, para la variable estrés laboral estuvo representado por 80

colaboradores, mientras que para la calidad de servicio estuvo representado por 267 clientes, en ambos casos la edad mínima para ser considerados como población fue de 19 años, la muestra en el primer grupo fue de 72 colaboradores determinado por la técnica de muestreo por conveniencia, es decir el total de la población, mientras que para el segundo grupo, fue un total de 270 determinado por el muestreo aleatorio estratificado, los instrumentos utilizados fueron el “Inventario de Burnout de Maslach y Jackson)” con dimensiones 3 dimensiones (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) medidos en 22 ítems y la escala Multidimensional “SERVQUAL” con 5 dimensiones (Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) medidos en 22 ítems. El principal hallazgo evidencia que hay una presencia significativa de estrés laboral en el área de ventas, mientras que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio muestra, en su mayoría, un nivel de insatisfacción leve a moderado. Según los resultados obtenidos, se observó que la mayoría de la población muestra un nivel medio en las dimensiones relacionadas con el estrés laboral. Además, gran parte de la población experimenta un grado de insatisfacción leve a moderado respecto a la calidad del servicio en el área de ventas.

Sánchez (2023) en su investigación ejecutada en la región San Martín dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, realizado con el propósito de establecer vinculación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral posterior a la pandemia. Con respecto a lo metodológico, se efectuó una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, empleando un diseño no experimental de alcance correlacional, la población y muestra estuvo constituido por 55 cobradores de la empresa Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín, con criterios de inclusión como tener una edad entre 18 a 65 años, para obtener los resultados utilizaron como técnica e instrumento a la encuesta y cuestionario respectivamente, los instrumentos utilizados fueron la adaptación de Dávila (2020) para la variable Síndrome de burnout con dimensiones 3 dimensiones (Cansancio emocional, despersonalización y

realización personal) medidos en 12 ítems y para la variable satisfacción laboral la adaptación de Sánchez y García (2017) con 5 dimensiones (Reto del trabajo, condiciones de trabajo y relación trabajo empleado) medidos en 12 ítems. El principal hallazgo obtenido mediante el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” ($r = 0.916^{**}$; $p = 0.000$), evidencian que el síndrome de burnout está vinculado con la satisfacción laboral, señalando que una mejor gestión del síndrome de burnout se traducirá en un mayor nivel de satisfacción laboral. Según los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación positiva muy fuerte entre ambas variables con un nivel de significancia bilateral de 0.01, alcanzando así el objetivo planteado.

Guerra (2023) desarrolló su investigación en un taller automotriz de la ciudad de Huancayo, realizado con el propósito de determinar la influencia de la metodología Servqual en la satisfacción del cliente del servicio postventa. Con respecto a lo metodológico, el método general fue el científico, de tipo aplicada y nivel descriptivo – explicativo, de diseño cuasi – experimental, la población estuvo conformada por los clientes del taller y muestra estuvo constituida por 269 cobradores de la empresa Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín, con criterios de inclusión como tener una edad entre 18 a 65 años, para obtener los resultados utilizaron como técnica e instrumento a la encuesta y cuestionario respectivamente, el instrumento utilizado corresponde a la metodología Servqual, estudiada en 5 dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles). Los resultados muestran una mejora significativa: el nivel de acuerdo aumentó del 32% al 58%, y la categoría de "muy de acuerdo" creció del 13.08% al 19%. Estos hallazgos destacan la efectividad de la metodología utilizada y confirman las mejoras notables en los niveles de acuerdo y satisfacción. Según los resultados obtenidos, se comprobó que la adopción de la metodología Servqual genera un impacto favorable en la satisfacción del servicio de postventa en un taller automotriz. Esto se consigue al incorporar los elementos esenciales de la metodología, como la tangibilidad, la fiabilidad, la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta, que

constituyen sus fundamentos.

Otero (2023) en su trabajo de investigación desarrollado en un banco de Trujillo, determinó el grado de correspondencia entre la calidad del servicio y la fidelidad del cliente. Con respecto a lo metodológico, el estudio fue de tipo aplicado con un enfoque cuantitativo, de un nivel correlacional y de diseño no experimental correlacional, los métodos empleados fueron el hipotético - deductivo, inductivo – deductivo, analítico - sintético y método estadístico, la población estuvo representada por 1490 clientes y la muestra obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio, para obtener los resultados utilizaron como técnica e instrumento a la encuesta y cuestionario respectivamente. El principal hallazgo evidencia que se observó que el 54.6% de los clientes de un banco en Trujillo, en 2023, percibe la calidad del servicio como buena, mientras que la fidelidad de los clientes se ubicó en un nivel alto, alcanzando el 59.2%. Según los resultados obtenidos, se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la fidelidad del cliente en dicho banco, según lo indica el coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” ($Rho = 0.743$), lo que refleja una alta correlación positiva con un nivel de significancia de $p < 0.01$.

Yauri (2022), realizó su investigación en Lima, con el propósito de determinar el grado de correspondencia entre el síndrome de Burnout y la calidad de atención en el personal de enfermería de un Hospital. Con respecto a lo metodológico, el estudio fue de enfoque cuantitativo, utilizo el método hipotético deductivo, de investigación de nivel correlacional y diseño no experimental transversal, la población y muestra estuvo representada por 120 licenciadas en enfermería y técnicos de enfermería, para obtener los resultados utilizaron como técnica e instrumento a la encuesta y cuestionario respectivamente. El principal hallazgo evidencia que existe una correlación negativa significativa entre la variable síndrome de burnout y variable calidad de atención del personal de enfermería con un coeficiente de

correlación de -0.992, evidenciando una fuerte relación inversa, por otra parte, el síndrome de burnout y su relación con las dimensiones de la calidad de atención se obtuvo, en la dimensión humana se obtuvo -0.844, para la dimensión técnico científica -0.927 y finalmente para la dimensión entorno -0.982. Según los resultados obtenidos, se concluyó que existe relaciones negativas y significativas entre variables y dimensiones estudiadas.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Amaya y Beltrán (2015) en Bogotá, desarrollaron su investigación con el propósito de determinar el impacto del síndrome de burnout en la calidad del servicio en un Bancolombia. Con respecto a lo metodológico, en el nivel del estudio se empleó el tipo de estudio empleado fue el correlacional con un diseño no experimental de clase descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por 66 colaboradores, y la muestra se estableció mediante la aplicación del cálculo para poblaciones finitas, por lo que estuvo constituido por 50 colaboradores que laboran en el área de atención al cliente, para obtener los resultados utilizaron como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory (MBI)” y para relación entre las variables se determinó mediante el “Coeficiente de Correlación de Pearson” así como también la técnica de recolección documental e instrumento de determinación de servicio. El principal hallazgo en el estudio correlacional evidencia el coeficiente de correlación es $r = 0,1326$, lo que una relación nula. Aunque la mayoría de los encuestados reportan altos niveles de estrés, la calidad de su servicio varía entre buena y deficiente, sin que se pueda identificar una relación clara entre ambas variables. Por lo tanto, ambas variables resultan ser independientes, ya que la variación en una no afecta a la otra. Según los resultados obtenidos, se concluyó que es crucial que las organizaciones lleven a cabo estudios internos para evaluar el nivel de estrés de su personal. La aplicación del M.B.I. ha demostrado que, en roles como el de asesor, que implican contacto constante con los clientes,

más del 90% del personal experimentan niveles de estrés elevados, lo cual puede impactar su vida personal.

Pastor (2023), en España, realizó su trabajo de fin de grado con el propósito de conocer el nivel de burnout en colaboradores de la Caja Rural. Con respecto a lo metodológico, la población estuvo constituida por las 62 oficinas ubicadas en la provincia de Soria y la muestra estuvo constituido por 31 colaboradores entre varones y mujeres, para obtener los resultados utilizaron como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory (MBI)”. El principal hallazgo en cuanto al agotamiento emocional, 15 respuestas (48,4% de la muestra) se clasificaron como "bajo", 9 respuestas (29%) como "medio", y 7 respuestas (22,6%) como "alto". En relación con la despersonalización, solo 1 respuesta (3,2% de la muestra) fue de nivel bajo, 7 respuestas (22,6%) fueron de nivel medio, y la mayoría, 23 respuestas (74,2%), correspondieron al nivel alto. Para la realización personal, se registraron 27 respuestas (87,1%) en la categoría "bajo" y 4 respuestas (12,9%) en la categoría "medio". Según los resultados obtenidos, se concluyó la importancia de mejorar la realización personal en el trabajo, promoviendo un entorno que apoye el desarrollo y reconocimiento individual. Programas de bienestar, capacitación en comunicación y empatía, y una cultura organizacional que valore el cuidado del personal pueden elevar la realización personal y prevenir el agotamiento laboral.

De Mora y Endara (2022) en Ecuador, realizaron su investigación en una Cooperativa de Ahorro y Crédito con el propósito de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout. Con respecto a lo metodológico, se trató de un estudio epidemiológico observacional, analítico y transversal, la población estuvo constituida por 260 colaboradores, para obtener los resultados utilizaron como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario “Condiciones de salud y trabajo en Latinoamérica” y el cuestionario “Maslach Burnout Inventory”. El principal

hallazgo en el estudio reveló que 23 personas presentaban Síndrome de Burnout, y se encontró una relación significativa con variables como género, plazos cortos para completar tareas, unidad laboral, equilibrio entre vida personal y laboral, necesidad de ocultar emociones y trabajo excesivo ($p=0.0287$, $p=0.0121$, $p=0.0000$, $p=0.0005$, $p=0.0001$, $p=0.0000$, respectivamente). El modelo de regresión logística indicó que el personal en la unidad de apoyo (OR 8,34; IC 95% 2,74-25,39) y aquellos sin un adecuado equilibrio entre vida personal y laboral (OR 50,12; IC 95% 2,72-921,24) tienen un mayor riesgo de presentar Burnout. Además, ser del género femenino se identificó como una variable protectora que reduce el riesgo de burnout (OR 0,34; IC 95% 0,14-0,83). Según los resultados obtenidos, se concluyó que el cuestionario "Condiciones de salud y trabajo en Latinoamérica" y el "Maslach Burnout Inventory" pueden servir como referentes teóricos y metodológicos para investigar la prevalencia del Síndrome de Burnout, según esta y otras investigaciones.

Silva y Álvarez (2022) en una empresa de Santander desarrollaron con el propósito de desarrollar estrategias preventivas basadas en los resultados obtenidos mediante el instrumento EDO para análisis del síndrome de Burnout. Con respecto a lo metodológico, el enfoque de la investigación fue cuantitativa y la población estuvo constituida por 106 colaboradores, para obtener los resultados utilizaron como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. El principal hallazgo se evidencia que el 22,64% de los evaluados se encuentra en la fase 1 del modelo diagnóstico de Leiter, correspondiente a un desgaste ocupacional bajo, categorizado como "sano". Un 14,15% se sitúa en la fase 2, que indica un desgaste ocupacional regular o "normal". Un 24,52% de los participantes presentan la fase 3, reflejando un desgaste ocupacional alto, considerado "en peligro". Finalmente, el 38,68% de los evaluados muestra la fase 4, que representa un desgaste ocupacional muy alto o "quemado". Según los resultados obtenidos, se concluyó que la mayoría de los colaboradores encuestados se encuentran en un nivel de "quemado", evidenciando un alto desgaste emocional relacionado con su entorno

laboral actual. Además, se observó una tendencia hacia la despersonalización y una reducción en la realización personal, lo que conduce a sentimientos negativos y a una sensación de incompetencia en el trabajo.

Ramírez y García (2023) en Colombia, realizaron su investigación con el propósito de la prevalencia de este síndrome en los agentes y determinar su relación con el clima organizacional en los de call centers. Con respecto a lo metodológico, fue de carácter documental, no experimental, se realizó una búsqueda de artículos comprendido entre los años de 2010 al 2022. El principal resultado alcanzado fue que se identificaron 30 artículos vinculados al tema de estudio, de los cuales 13 fueron descartados, quedando 17 artículos para ser incluidos en el análisis documental. La procedencia de los artículos seleccionados se distribuye en tres países: 14 artículos provienen de Perú, 1 de Italia y 2 de Argentina. Según los resultados obtenidos concluye que partir de los estudios revisados que analizan la correlación entre estos dos constructos, se encontró que existe una relación significativa entre el tipo de clima organizacional en los centros de llamadas y la aparición del síndrome de burnout en los empleados, lo que podría influir en la prevalencia de esta condición en dicha población.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de síndrome de burnout que presenta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

- Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.
- Determinar la relación que existe entre el agotamiento y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la despersonalización y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la realización personal y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

El estudio tiene relevancia teórica, en vista de que se realiza para conocer que el síndrome de burnout y la calidad de servicio tienen una relación, paralelamente permitirá detallar la teoría idónea de cada variable y en cada una de ellas generar una discusión en cuanto a decisiones, dimensiones y técnicas de medición establecidas en la investigación.

1.4.2. Justificación metodológica

Metodológicamente contribuirá en la comprensión del concepto de las variables síndrome de burnout y la calidad de servicio a través de la elaboración de instrumentos de medición para cada variable con características de validez y confiabilidad.

1.4.3. Justificación práctica

En el aspecto práctico, la investigación a través de los resultados proporciona recomendaciones que contribuyen en el fortalecimiento de las condiciones laborales, a fin de

favorecer la atención del personal en la forma de intervención e interacción con los socios que acuden a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

- El síndrome de Burnout se relaciona en medida significativa con la Calidad de Servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

- El agotamiento se relaciona en medida significativa con la Calidad de Servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.
- La despersonalización se relaciona en medida significativa con la Calidad de Servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.
- La realización personal se relaciona en medida significativa con la Calidad de Servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

Se describen el soporte teórico mediante las aportaciones de diversos autores, quienes que han realizado importantes contribuciones a cada una de las variables de estudio y las dimensiones identificadas.

2.2.1. *Variable Síndrome de burnout*

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha acentuado su preocupación por la salud ocupacional, ya que a través del Instituto Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo de los Estados Unidos (NIOSH), evidencia que las condiciones del contexto laboral podrían ser el conjunto de elementos que causan el estrés en los trabajadores (Bertolote y Fleischmann, 2002).

El síndrome de Burnout ha tomado relevancia en los últimos años (OMS, 2010), debido a los costos que esta generando a nivel de salud hasta lo económico. Lamentablemente esta situación conlleva a tasas elevadas de absentismo, por lo tanto, disminución de la producción y además costos en atención sanitaria para el personal afectado (Bertolote y Fleischmann, 2002). En suma, tiene repercusiones en el puesto de trabajo de la persona, e incrementa considerablemente los costos del trabajador (Ramos, 2016).

2.2.1.1. Definición. El concepto de Burnout se asocia al término anglosajón que significa quemarse por el trabajo (Olivares, 2017). Este término fue descrito en un inicio a través de la nominación “desgaste del personal” por Freudenberger en 1974 (Bertolote y Fleischmann, 2002), quien lo establece como un problema de índole psiquiátrico que presentaban los trabajadores de instituciones que trabajan con personas, simplificándose en un cuadro de signos y síntomas de tipo médico, biológicos y psicosociales (Hernández et al.,

2007).

La definición más aceptada por diferentes estudios hasta la fecha es la de la Dra. Maslach, por ser su principal investigadora a lo largo de los años con un gran respaldo científico. Bajo su emblemático instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach et al. (1996) quienes definen al Burnout como el síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo (Olivares, 2017). Agregando posteriormente, que es una respuesta a estresores crónicos que se producen en el contexto laboral, donde “Los síntomas dominantes de esta respuesta están caracterizados por la presencia de un agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo, y un sentido de ineficacia y carencia de la realización personal” (Olivares, 2017, p.4).

Resumidamente, el Burnout es una respuesta que emite la persona ante altos niveles de estrés prolongados en un contexto laboral, nace de una tensión crónica que no es más que el producto de un conflicto del personal que labora con su empleo, derivando diferentes síntomas.

Ante la multiplicidad de definiciones para el síndrome de Burnout, Maslach argumenta que el Burnout tiene una base sobre dos perspectivas, la primera es la clínica, se centra en los síntomas y su aplicación en salud mental, siendo el estado en sí (Olivares, 2017; Vanheule et al., 2003); mientras que la segunda con una mirada psicosocial está asociado a la interrelación entre el contexto laboral y las características del trabajador, destacando el proceso (Olivares, 2017; Quinlan, 2002). Perspectivas que se complementan para configurar al síndrome de Burnout.

En ese sentido, Maslach no está de acuerdo con el término “estar quemado” para atribuirle al Burnout, en vista que, se entiende como la respuesta final o consecuencia, es decir, tiene una postura estática, lo cual no integra como tal a la definición Maslach et al. (1996) descrita líneas arriba. Concluyendo que es una “Respuesta progresiva e insidiosa, que

evoluciona como parte de un proceso mayor de estrés laboral, preferentemente en profesionales de servicios, pero no exclusivamente” (Olivares, 2017, p.6).

Ultimando que el Burnout se desarrolla gradualmente, inicia con los excesivos y prolongados niveles de estrés en el contexto laboral, produciendo una sobrecarga que rebasa la capacidad del trabajador, produciendo tensión, irritabilidad y cansancio en el personal, al permanecer y continuar, desborda a la persona teniendo como único mecanismo, desvincularse psíquicamente de su principal estímulo, su trabajo, generando apatía, escepticismo y testarudez en el personal (Bertolote y Fleischmann, 2002).

2.2.1.2. Síntomas del Burnout. A la fecha, si buscamos estandarizar los síntomas del Burnout nos topamos con una gran brecha, en vista que existen más de 100 síntomas descritos por diferentes autores.

Por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (OMS,2010), resume y destaca síntomas asociados al trabajo, el empleado se vuelve cínico, sarcástico y crítico del trabajo, presenta limitaciones para venir o continuar trabajando, presenta mayor irritabilidad y poca tolerancia con sus compañeros, usuarios, consumidores, asimismo, falta de energía para ser conscientemente productivos en el trabajo, además hay una inclinación para consumir drogas o medicamentos y/o alcohol.

A pesar de la gran cantidad de síntomas descritos para el Burnout es posible clasificarlos según su efecto a nivel emocional, actitudinal, cognitivo, conductual y fisiológico (Olivares, 2017). En cuanto a emociones, se sitúan el agotamiento emocional, la irritabilidad, entre otros; a nivel actitudinal, se presenta el cinismo, la despersonalización o disociación con el trabajo, la apatía, hostilidad, entre otros; a nivel cognitivo, está la desconcentración, ideas o creencias asociadas a la baja realización personal en el trabajo, acompañado por la baja ilusión del trabajo; en cuanto a conductas, se presentan comportamientos asociados a la desconfianza y

paranoide, tendencia a asilarse, absentismo, inconformidad o quejas frecuentes, consumo de estupefacientes, entre otros; y por último a nivel fisiológico, se puede denotar extenuación, dificultades para conciliar y sostener el sueño, cefaleas, hipertensión, úlceras en el estómago, entre otros.

2.2.1.3. Modelos para estimar el burnout. A lo largo del tiempo, diversos autores han propuesto modelos teóricos y herramientas para conceptualizar el síndrome de burnout, con el objetivo de comprender y medir este fenómeno en profundidad. A continuación, se presentan los modelos más relevantes utilizados para conceptualizar el síndrome de burnout.

A. Modelo tridimensional del MBI - HSS. Modelo planteado por y Maslach y Jackson (1981) inicialmente con 4 escalas compuesto por 25 reactivos, en 1986 tras extensos años de investigación análisis se materializa y se logra establecer los 22 reactivos que hoy se conoce en 3 escalas. Años más tarde Maslach et al. (1996) publican una nueva edición con tres ediciones, la edición tradicional el “MBI-Human Services Survey (MBI-HSS)” orientado a los profesionales del ámbito de servicios humanos, también la edición “MBI-Educator (MBI-ES)” orientado a profesionales del ámbito académico y el “MBI- General Survey (MBI-GS)” una edición más generalizada. Su edición al español fue respaldado por Gil-Monte (2002) en su estudio titulado "Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory- General Survey", Gil-Monte validó la validez factorial del cuestionario en una muestra representativa.

El inventario se compone de tres subescalas, cada una alineada con tres factores ortogonales: agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en el trabajo con 9 ítems, 5 ítems y 8 ítems respectivamente. Las puntuaciones obtenidas en estas subescalas se clasifican como bajas, medias o altas, de acuerdo a los diferentes puntos de corte que han sido establecidos por las autoras para cada profesión específica. Los puntos de corte se basan

en los percentiles 33 y 66, lo que permite evaluar de manera precisa el nivel de desgaste y satisfacción laboral del individuo en su contexto profesional específico.

B. *Burnout Measure (BM)*. El BM es el segundo instrumento más se recurre para evaluar el Burnout en estudios empíricos. Deriva del Tedium Measure (TM) de Pines et al. (1981), originalmente diseñado para medir el tedium, un constructo más amplio que incluye el Burnout y otros síndromes. Posteriormente, el inventario se adaptó al “Burnout Measure” (Pines y Aronson, 1988) tras una revisión conceptual habían desarrollado previamente escalas de 9 ítems con formato Likert de siete opciones de respuesta, que medían sentimientos de depresión, Burnout, cansancio emocional y físico, vaciamiento existencial, hastío, tensión, así como sentimientos de ilusión y felicidad. El BM consta de 21 ítems distribuidos en tres subescalas, utilizando un formato tipo Likert de siete puntos que varía de nunca a siempre, y evalúa estados de agotamiento físico, emocional y mental.

2.2.1.4. Tratamiento del Burnout en las organizaciones. Según los modelos organizacionales de interacción social y cognitivos, es crucial considerar ciertos factores para prevenir el síndrome de burnout. El más importante es la capacitación y comprensión del síndrome por parte de las empresas como primer paso (Forbes, 2011). Otros elementos a tener en cuenta planteados por Forbes (2011) incluyen diversas medidas generales para mitigar el riesgo como:

- Revisar y ajustar los objetivos laborales y métodos de evaluación, involucrando al personal.
- Implementar procesos de contratación que aseguren la estabilidad laboral.
- Fomentar el empoderamiento mediante claridad en roles, retroalimentación y autonomía.

- Clarificar líneas de autoridad y responsabilidad.
- Promover creatividad y autonomía, revisando la estructura y procedimientos organizacionales.
- Evaluar el estrés y la distribución de responsabilidades, prestando atención a las horas extras.
- Medir la equidad laboral a través de encuestas de clima.
- Reforzar el trabajo en equipo y las relaciones sociales.
- Evaluar el clima laboral y la cultura organizacional, incluyendo el burnout.

2.2.1.5. Estrategias y métodos de intervención para abordar el burnout. En la actualidad, las estrategias y técnicas de intervención se fundamentan en una variedad de métodos y conocimientos diseñados para gestionar el estrés. La proporción más alta de los programas se enfocan en concienciar a los colaboradores sobre la trascendencia de prepararse con anticipación a los factores de riesgo, asegurándose de que comprendan el problema, y en proporcionar adiestramiento en criterios específicos.

Paine (1982) fue uno de los pioneros en proponer un esquema de intervención con cuatro etapas: Una primera, el de reconocer el burnout, la segunda de evitarlo a través de educación y técnicas de manejo, la tercera de intervenir para mitigar o revertir el proceso que lleva al síndrome, y la cuarta de restaurar, aplicando un tratamiento a los empleados diagnosticados. Ramos (1999) evaluó diferentes niveles de intervención, diferenciando: A) Individual, enfocada en el empoderamiento personal para enfrentar el estrés laboral; B) Interpersonal, centrada en el perfeccionamiento de habilidades sociales y en el fomento del apoyo social en el entorno de trabajo; y C) Organizacional, orientada a la eliminación o reducción de factores estresantes en el ámbito laboral.

Los programas de intervención se categorizan en tres niveles: un primer nivel individual, nivel organizacional y nivel de interfaz individuo-organización. Del mismo modo se categoriza según el objetivo del cambio: manejo de estresores (nivel organizacional), procesos de evaluación (nivel social) y técnicas de afrontamiento (nivel individuo-organización) (Peiró et al., 1994; citado por Hombrados, 1997).

Por su parte, Álvarez y Fernández (1991) organizan las investigaciones revisadas en su estudio en dos grupos en función de la prevención y el manejo del burnout. La primera categoría se asocia con la prevención inicial, mientras que la segunda comprende la prevención secundaria, englobando estudios que analizan y contrastan diversas estrategias de intervención.

2.2.1.6. Dimensiones del Burnout. Maslach manifiesta que el Burnout se establece como un síndrome tridimensional (Olivares, 2017), que se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización personal.

A. Dimensión 1: Agotamiento emocional. En lo que concierne al agotamiento emocional, muchos autores lo consideran como el principal síntoma del Burnout, este síntoma se caracteriza por “Sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales” (Olivares, 2017, p. 61). En otras palabras, el trabajador presenta sensaciones de que no tiene nada que entregar a su entorno, a este le acompaña sentimientos de “Impotencia, desesperación, depresión, cólera, impaciencia, irritabilidad, aumento de la tensión y los conflictos, y falta de cordialidad, consideración y cortesía” (Bertolote y Fleischmann, 2002, p. 5). Del mismo modo, podrían presentarse signos y síntomas físicos, como la hipoactividad, cansancio persistente, decaimiento, extenuación, trastornos del sueño, dolores de cabeza persistentes, tensión muscular, otras enfermedades somáticas.

B. Dimensión 2: Despersonalización. Síntoma que “Implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas”

(Olivares, 2017, p. 61). Denotándose actitudes negativas, distantes y frías frente a los compañeros de trabajo, en caso de trabajar con usuarios o clientes especialmente hacia ellos (Gilla et al., 2019), y hasta para la persona misma, también frente al empleo y hacia su vida de manera general (Bertolote y Fleischmann, 2002), teniendo un impacto en las áreas de desenvolvimiento de la persona o empleado.

C. Dimensión 3: Realización personal. La falta de realización personal está asociada “A la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo” (Olivares, 2017, p. 61), evidenciándose sobre todo el personal que trabaja con otras personas (Maslach y Jackson, 1981). Se caracteriza cuando el trabajador presenta sensaciones de que ha logrado muy poco o nada, que no ha valido la pena todo su esfuerzo y trabajo, pudiendo ser irracional la percepción que tiene, en algunos casos el trabajador es incapaz de valorar los resultados de su trabajo y a sí mismo. Se puede reducir en las dificultades para dar un sentido a la vida del trabajador, incluyendo sus logros personales principalmente, acompaña a este la autoestima baja y sesión de fracaso (Gilla et al., 2019).

2.2.2. Variable Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición de calidad. Juran (1992) asegura que la calidad puede ser definida desde dos dimensiones principales, siendo la primera la calidad de diseño, que “Consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto” (p. 15). Y la segunda, que se centra en la calidad conforme a las especificaciones, donde la calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Por su parte Gil (2020) sostiene que definir la calidad es sumamente intrincado, siendo necesario explorarla desde diversas perspectivas. Por lo que, considerando el postulado de Peters y Waterman (2017) el cliente evalúa el servicio basado en sus propios criterios. Es él

quien decide si paga o no, basándose en una serie de motivos que él mismo establece, sin posibilidad de debate; de este modo, la calidad es una obligación que recae sobre la gerencia de la empresa, involucrando a todos los integrantes de la organización y manifestándose en cada uno de los procesos que emanan de ella.

La calidad es una percepción subjetiva, relativa a cada cliente, donde lo que es considerado calidad por algunos puede no serlo para otros. Lo esencial es identificar los requerimientos del cliente, alineando toda la organización para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. En este sentido, la calidad se convierte en un proceso de comunicación constante con el cliente y en la búsqueda no solo de su satisfacción, sino también de su asombro y deleite (Galviz, 2011). Por lo que, una entidad enfocada en la calidad fomenta una cultura que origina conductas, posturas, acciones y procedimientos destinados a ofrecer valor al satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas relevantes (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015).

2.2.2.2. Definición de servicio. Partimos de la conceptualización habitual que deriva del latín *servitium*, como la acción y el resultado de asistir. Desde una perspectiva más amplia Kotler (1997) citado por Gil (2020) sostiene es “Cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p.11). Es decir, es un mecanismo para proporcionar valor a los clientes, facilitando los resultados que desean alcanzar sin incurrir en costos o riesgos particulares. Los resultados están condicionados por la ejecución de ciertas tareas y están sometidos a diversas limitaciones. Los servicios optimizan el desempeño y minimizan el impacto de estas limitaciones, lo que incrementa la probabilidad de obtener los resultados deseados (Bon et al., 2008).

Por su parte Wirtz y Lovelock (2022) afirman que los servicios se definen como

acciones, ventajas o gratificaciones proporcionadas a través de un intercambio, que son fundamentalmente intangibles y no conllevan la adquisición de bienes materiales. Los servicios a menudo implican acciones en el punto de contacto con el cliente para definir sus necesidades, así como durante la prestación del servicio. Además, pueden involucrar una relación prolongada, como ocurre con instituciones financieras, firmas contables u organismos públicos, tales como centros educativos o hospitales estatales (ISO, 2015).

Para complementar, la idea anterior, Gil (2020) respecto a los servicios afirma que:

El servicio es entendido como cualquier trabajo que implica una acción o actividad, la cual hay que relacionarla con la venta de productos o servicios por parte de las personas y, sobre todo, teniendo en cuenta que se busca conseguir un beneficio con ese producto o servicio, por tanto, puede ser tangible o intangible. (p. 45)

Y comprende como el esfuerzo, la acción y/o los beneficios que generan satisfacción en el consumidor (Duque, 2005).

2.2.2.3. Definición de Calidad de servicio. Considerando que la calidad del servicio es inherentemente más difícil de definir y evaluar que la calidad del producto (Kotler y Armstrong, 2013), es fundamental entender cómo se puede conceptualizar de manera efectiva. Así, la calidad del servicio se puede describir de dos formas complementarias. Primero, se puede evaluar en función del grado en que las características intrínsecas del servicio satisfacen las expectativas y necesidades establecidas. Segundo, también se puede medir por la capacidad del servicio para entregar el valor que se anticipa. Estas dos perspectivas permiten una comprensión más completa de la calidad del servicio, a pesar de las dificultades inherentes en su definición y evaluación (Piattini, 2019).

Es así que podemos afirmar que la calidad de servicio es “El servicio como conjunto de

prestaciones accesorias, de naturales cuantitativa o cualitativa, que acompañan a la prestación principal, ya consistas ésta en un producto o servicio” (Larrea, 1991, p. 79).

Desde la postura de Zeithaml et al. (1993) se define a la calidad de servicio como el grado de diferencia o variación entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, tomando en cuenta factores como la tangibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

La calidad del servicio, es entendida como el resultado de comparar las percepciones del cliente con sus expectativas anticipaciones (Berry, et al., 1989; Kotler y Keller, 2016), subraya la necesidad de que los bienes y servicios ofrecidos por la empresa cumplan con las características que los clientes valoran. En este contexto, la percepción del cliente se convierte en un dato crucial para la empresa, pues la calidad del servicio no solo debe satisfacer sino, en lo ideal, superar estas expectativas. Este enfoque resalta que la percepción del cliente no puede ser asumida por la empresa sin una validación precisa, haciendo que la gestión de la calidad del servicio sea un desafío profundamente complejo y subjetivo (Setó, 2004).

Lovelock y Wirtz (2009) señalan que, para gestionar eficazmente la calidad del servicio, el personal de la empresa debe tener conocimientos compartidos que le permitan medir la calidad del servicio, identificar las causas de su deterioro y diseñar e implementar medidas correctivas. Estos conocimientos son esenciales para comprender y mantener la calidad del servicio, ya que una definición adecuada de calidad del servicio implica no solo entender las expectativas del cliente, sino también abordar cualquier brecha entre esas expectativas y la realidad del servicio ofrecido).

La calidad de servicio se define como el factor que satisface plenamente las aspiraciones del cliente, brindándole una sensación de satisfacción con respecto a sus necesidades del servicio. Para que una organización enfoque su visión en la calidad del

servicio, debe entenderse que un servicio se considera de calidad cuando logra satisfacer las necesidades de los clientes, tanto en el presente como a largo plazo. En este contexto, la calidad del servicio tiene como objetivo fundamental establecer una cultura en la que todos los miembros de la organización, desde directivos hasta empleados, se comprometan personalmente a conocer, interactuar y atender a los consumidores, colocando al cliente en el centro del negocio (Botines-Carreño y Brones-Saltos, 2024).

En lo referente a las empresas privadas, la calidad del servicio es de vital importancia para su permanencia en el mercado, ya que le permite incrementar sus beneficios económicos al fidelizar a sus clientes y asegurar su permanencia a largo plazo (Cevallos et al., 2018).

2.2.2.4. Responsable de la calidad del servicio. La empresa que proporciona un servicio es responsable de su calidad, y de manera más concreta, el individuo que brinda el servicio es quien debe responder por ella. Una organización opera bajo la presunción implícita de que el empleado encargado de atender al cliente ofrecerá un servicio satisfactorio, ya que esa es precisamente su función. El cliente interactúa con el colaborador y no con los directivos; por lo tanto, percibe al empleado como el responsable directo de la calidad del servicio recibido. Si el servicio es deficiente, el cliente no se conforma con la excusa de que la baja calidad se debe a la falta de presencia o accesibilidad de la dirección, sino que responsabiliza al empleado. En los servicios, es crucial descartar la noción de que el empleado tiene una responsabilidad menor en la calidad (Rosander, 1992).

En cada contacto o transacción, el cliente se enfrenta a un individuo que representa la calidad del servicio. A veces, el cliente puede interactuar con varias personas antes de encontrar a la adecuada. La calidad del servicio está determinada por el comportamiento y las actitudes de estas personas individuales, no por promedios o variaciones estadísticas. Este es un problema de percepción personal, no de datos cuantitativos. Con el tiempo, el cliente puede

tratar con varias personas dentro de la misma empresa, y diferenciará entre quienes ofrecen un buen servicio y quienes no, a menudo debido a la escasez de buen servicio (Rosander, 1992).

El colaborador de toda empresa debe de tener las siguientes cualidades para garantizar una calidad de servicio:

- **Empatía:** La capacidad de entender y compartir los sentimientos del cliente es esencial para proporcionar un servicio que sea tanto personalizado como satisfactorio. Los empleados que muestran empatía pueden abordar de manera más efectiva las necesidades y preocupaciones de los clientes (Zeithaml et al., 1993).
- **Comunicación Efectiva:** La competencia en la comunicación clara y eficiente, tanto verbal como no verbal, es fundamental. Esto abarca la escucha activa y la respuesta adecuada a las interacciones con los clientes (Kotler y Keller, 2016)
- **Conocimiento del Servicio:** Un colaborador eficaz debe poseer un entendimiento profundo de los productos o servicios ofrecidos por la empresa para responder a consultas y resolver problemas con eficacia. (Lovelock y Wirtz, 2009).
- **Paciencia:** La habilidad de mantener la serenidad y la paciencia, especialmente en situaciones difíciles o con clientes complicados, es crucial para manejar de manera adecuada las interacciones con los clientes (Berry et al., 1989).
- **Actitud Positiva:** Tener una actitud amable y optimista puede mejorar significativamente la experiencia del cliente, haciendo que se sientan apreciados y bien atendidos (Crosby, 1980).
- **Resolución de Problemas:** La capacidad de detectar problemas rápidamente y encontrar soluciones efectivas es clave para asegurar la satisfacción del cliente (Heskett et al., 1997).

2.2.2.5. Expectativas vs Percepciones. Como se ha presentado líneas más arriba, los autores sostienen que la calidad de servicios implica comparar las expectativas y las percepciones que el cliente pueda tener por el servicio que recibió.

- **Expectativas:** Aunque su definición este muy ligado al de la predicción, ha ido cambiando a lo largo de los años, entre ellos, en la calidad tiene la tendencia de tratar las expectativas como creencias que la empresa debería de tener, por otra parte, la de la satisfacción que hace referencia al grado y la probabilidad de que un servicio deba poseer atributos. Dicho esto, podemos afirmar que son predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra durante una transacción inminente, estas expectativas se pueden distinguir por dos situaciones, una primera cuando realiza su primera visita, aquí el cliente no ha experimentado ninguna transacción previa, y la segunda cuando ya sea reiterativa su visita. En ambos casos, durante su visita el cliente recopila información necesaria de lo que debe de ocurrir en la relación con el servicio brindado, en el caso que el cliente ya haya tenido alguna relación, sus expectativas iniciales se verán modificadas por los resultados que según él obtuvo en las experiencias anteriores (Setó, 2004).
- **Percepción:** Este concepto se relaciona con el desempeño del servicio antes y después de su entrega, donde lo que realmente importa es cómo el cliente percibe subjetivamente el servicio. Aunque la empresa pueda considerar que ha cumplido con los estándares adecuados, el cliente podría no estar de acuerdo. Por lo tanto, es fundamental que las empresas diseñen sus servicios con atributos que sus clientes consideren valiosos. De lo contrario, solo incrementarán sus costos sin añadir valor real para el cliente. En resumen, se debe ofrecer al cliente lo que valora, no lo que la empresa cree que necesita (Setó, 2004).

2.2.2.6. La calidad de servicio en la atención al cliente. En la atención al cliente, el cliente es el pilar esencial de cualquier negocio, lo que subraya la necesidad de que las empresas alineen sus políticas y servicios con el objetivo de satisfacer plenamente sus expectativas (Albrecht y Zemke, 1990). Por lo que, su importancia no solo es responder a sus demandas básicas, sino de crear experiencias que realmente los cautiven y les ofrezcan un valor añadido. Para lograr esto, es crucial escuchar atentamente a los clientes, entender profundamente sus deseos y necesidades, y así asegurar su satisfacción y lealtad continua hacia la empresa (Altamirano, 2021).

En la calidad de servicio en la atención al cliente constituye una herramienta táctica que facilita proporcionar un valor extra a los clientes en comparación con las propuestas de los competidores, logrando así una percepción distintiva en la oferta general de la empresa (Pérez, 2006).

La atención al cliente es una poderosa herramienta de marketing que debe establecer políticas eficaces, que todos los empleados conocerán y pondrán en práctica; debe disponer de una estructura organizativa donde las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores estén claramente definidas y comprometidas con el cliente; poseer una cultura corporativa de orientación al cliente que se manifieste en la actitud y comportamiento de los trabajadores; y debe contar con la infraestructura necesaria en la empresa para que sea soporte en la ejecución de los procesos de calidad en el servicio al cliente (Pérez, 2006, p. 8).

2.2.2.7. Beneficios de calidad en la atención al cliente. Para Gil (2020) la atención al cliente ofrece una ventaja competitiva en el sector y proporciona diversos beneficios, que se detallan a continuación:

- Fidelidad de usuarios.

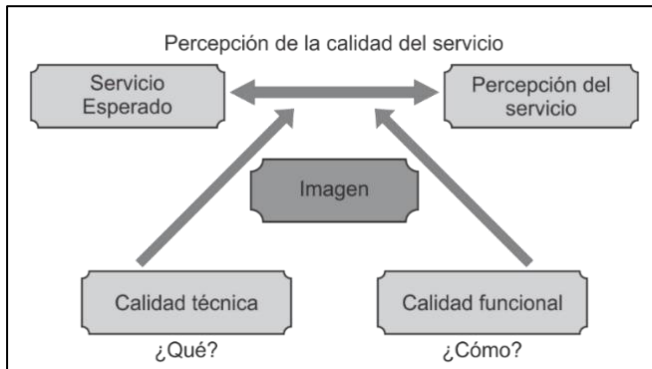
- Aumento de la rentabilidad y mejora en la participación de mercado.
- Clientes nuevos mediante recomendaciones de clientes satisfechos.
- Eficacia en las campañas de marketing.
- Disminución de quejas y reclamaciones.
- Optimización de la reputación física y digital de la empresa
- Distinción de la empresa frente a sus competidores.
- Mejora en el ambiente laboral y el clima de trabajo.
- Reducción de la rotación de personal.

2.2.2.8. Modelos para la estimación de la calidad del servicio. A lo largo del tiempo, diversos autores han elaborado modelos con el propósito de evaluar y analizar la calidad del servicio percibida por los clientes. A continuación, se detallan los más relevantes:

A. Modelo mordico. Modelo desarrollado por Grönroos (1984) en donde, los clientes determinan la misma contrastando el servicio deseado con el obtenido; sostiene que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; en las que quedarán incluidos los atributos que pueden influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida. Es decir, que relaciona la calidad con la imagen corporativa, de allí que la imagen sea un elemento básico para medir la calidad percibida (Colmenares y Saavedra, 2007).

Figura 1

Esquema del modelo mordico según Grönroos

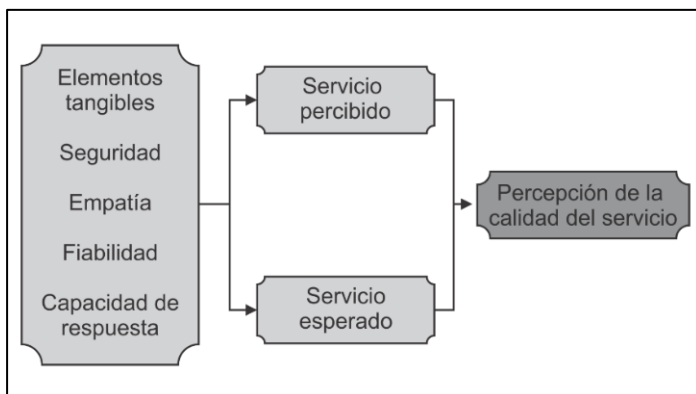


Nota. Adaptada de “A Service Quality Model and its Marketing Implications” (p. 40), por Duque, 2005, *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*, 15(25).

B. Modelo SERVQUAL. Modelo desarrollado por Parasuraman et al. (1985) , es una técnica de investigación comercial que mide la calidad del servicio que una empresa ofrece, a través del conocimiento de las expectativas generales de los usuarios (clientes, pacientes, entre otros) y la percepción sobre el servicio que ofrece la organización , produciendo datos detallados sobre la opinión del cliente sobre el servicio, además permite denotar la impresión que tiene el personal que labora frente a las expectativas y percepción de los clientes. Compuesto por 5 elementos como se evidencia en la figura 2 (Nishizawa, 2014).

Figura 2

Esquema del modelo SERVQUAL según Parasuraman, Zeithaml y Berry



Nota. Adaptado de “A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future

Research (SERVQUAL)” (p. 48), por Duque, 2005, *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*, 15(25).

C. Modelo SERVPERF. Cronin y Taylor (1992) en base al modelo establecido por Zeithaml et al. (2009) sostienen que la escala SERVPERF produce como resultado un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante una gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores (segmentos demográficos). El modelo emplea los veintidós (22) puntos identificados por el método SERVPERF, simplificando el método de medición de la calidad del servicio. De esta manera, el modelo SERVPERF conforma más las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción. (Colmenares y Saavedra, 2007).

2.2.2.9. Dimensiones de la variable calidad de servicio. De acuerdo al modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), la calidad de servicio presenta cinco dimensiones: la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Nishizawa, 2014), desarrollados de la siguiente manera:

A. Dimensión 1: Fiabilidad. Viene a ser la destreza para realizar el servicio propuesto de forma confiable y escrupulosamente, tiene que ver con que la empresa o institución cumpla con lo propuesto, el suministro del servicio, solución a dificultades, establecimiento de precios, entre otros (Nishizawa, 2014; Yovera, 2018).

“Relación entre lo ofrecido y lo producido sabiendo que siempre se va a desarrollar de la misma manera aun teniendo diferentes personas implicadas en el proceso, con ello, se garantiza siempre obtener el mismo resultado” (Gil, 2020, p. 26).

B. Dimensión 2: Seguridad. Se relaciona con el eficiente y eficaz adiestramiento de los empleados y su atención a fin que ofrecer seguridad, credibilidad, confianza, sin peligros,

amenazas, riesgos o dudas (Nishizawa, 2014; Yovera, 2018).

“Además de la cortesía ofrecida, significa dotar de valor a lo que se ofrece con el compromiso de la calidad total que signifique la confianza máxima en el servicio” (Gil, 2020, p. 26).

C. Dimensión 3: Capacidad de respuesta. Tiene que ver con alcanzar el servicio más conveniente para los consumidores y en el momento más oportuno, se encuentran características como rapidez de respuesta en la atención, a preguntas o quejas, solucionando los problemas que puedan acontecer en el proceso de atención (Nishizawa, 2014; Yovera, 2018).

“Predisposición de ayuda y colaboración para ofrecer lo más adecuado para cada cliente según su circunstancia y entendiendo al máximo cuáles pueden ser sus necesidades” (Gil, 2020, p. 26).

D. Dimensión 4: Empatía. tiene que ver con una atención más íntima con los usuarios, no todos los usuarios tienen las mismas necesidades, asociado a un nivel de atención personalizada, adaptado a las necesidades del consumidor. Resumidamente es la capacidad del trabajador en ponerse en el lugar de los usuarios (Nishizawa, 2014; Yovera, 2018).

“Habilidad social clave para entender los deseos, sentimiento y emociones partiendo de un profundo autoconocimiento personal que nos ayude a ponernos en el lugar de la otra persona de forma que esta fusión ayude a ofrecer la máxima confianza en todo el proceso” (Gil, 2020, p. 26).

E. Dimensión 5: Elementos Tangibles. que son todo lo que es estructuras, instalaciones, equipos, materiales, insumos, apariencia física, entre otros, que sumen al servicio ofrecido a los usuarios (Nishizawa, 2014; Yovera, 2018).

“El conjunto de elementos que comprenden la organización y que el cliente puede visualizar desde los empleados, la forma de relacionarse en la comunicación, así como el centro de trabajo en el que se desarrolla la actividad” (Gil, 2020, p. 26).

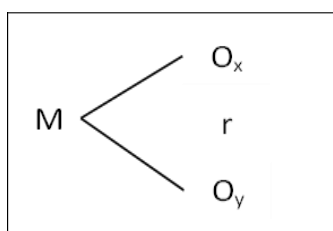
III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo puesto que empleó pruebas estadísticas. Fue de tipo básico, fundamentado en Carrasco (2006) quien enfatiza que la investigación básica “Es la que no tiene propósitos aplicados inmediatos, pues solo busca ampliar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (p. 43). A su vez el nivel de la investigación fue de nivel correlacional, puesto que comprobó el nivel relación entre las variables de estudio (Ríos, 2017).

El diseño que el estudio empleó fue el diseño no experimental, puesto que no fueron manipulados las variables estudiadas, es decir solo se observara en su forma natural. En consecuencia, fue de diseño transversal – correlacional, dado que “Recoge información sobre la relación entre dos o más variables” (Ríos, 2017, p. 85).

Dónde:



M = Muestra

O = Observación de las variables.

X = Síndrome de burnout

Y = Calidad de servicio

r = Relación

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

3.2.1. *Temporal*

El presente estudio se delimitó por el intervalo de tiempo que conllevó el desarrollo de las actividades programadas en la investigación, las cuales iniciaron en junio de 2024 con las coordinaciones y la revisión bibliográfica, y finalizaron con la presentación de la tesis en febrero de 2025, abarcando aproximadamente nueve meses.

3.2.2. *Espacial*

El ámbito de intervención de la tesis estuvo delimitado espacialmente a las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, ubicadas en el distrito, provincia y departamento de Huancavelica, y comprendió a todos sus colaboradores.

3.3. **Variables**

A continuación, se detallan las variables que se identificaron en el presente estudio:

Variable: Síndrome de burnout

Definición conceptual: Olivares (2017) define el síndrome como el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Definición operacional: Respuestas de los colaboradores a través de sus 3 dimensiones, evaluado por 22 ítems de acuerdo al cuestionario del Síndrome de Burnout

Tabla 1*Dimensiones e indicadores de la variable Síndrome de burnout*

DIMENSIONES	INDICADORES
Agotamiento (AG)	- Cansancio emocional
	- Agotamiento físico.
	- Rendimiento laboral.
	- Sentimientos de desesperanza y desinterés.
Despersonalización (DE)	- Sentimientos de frustración y aburrimiento.
	- Trato impersonal
	- Actitudes negativas
Realización personal (RP)	- Influencia positiva
	- Resolución eficaz de los problemas.
	- Vitalidad personal

Variable: Calidad de Servicio

Definición conceptual: Para Donabedian citado por Robledo-Galván et al. (2012) la calidad en el ámbito salubrista se basa en la percepción del paciente.

Definición operacional: Respuestas de los colaboradores a través de sus 5 dimensiones, evaluado por 20 ítems de acuerdo al cuestionario de la Calidad de servicio.

Tabla 2*Dimensiones e indicadores de la variable Calidad de Servicio*

DIMENSIONES	INDICADORES
Fiabilidad	- Claridad de explicación
	- Desempeño del personal
	- Precisión de atención
	- Cumplimiento de tiempos
Capacidad de respuesta	- Horarios flexibles
	- Atención rápida
	- Disposición de ayuda
Seguridad	- Respuesta inmediata
	- Privacidad
	- Seguridad
	- Protección de datos
Empatía	- Confianza
	- Interés
	- Claridad de tramites
Elementos tangibles	- Compromiso
	- Adecuada señalización

-
- Equipos y materiales
 - Instalaciones atractivas
 - Apariencia del personal
-

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Desde el punto de vista de Ñaupas et al. (2018) la población es “El total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales” (p. 334). En ese sentido, la población estuvo constituida por 45 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.

3.4.2. Muestra

Para Ñaupas et al. (2018) la muestra es la “Porción de la población que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación, es suficientemente clara para que no haya confusión alguna” (p. 334). En la presente investigación, la muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir los 45 colaboradores forma parte de la muestra. En consecuencia, la investigación también utilizó la muestra censal. Arias (2012) postula que “Censal se define como: buscar recabar información acerca de la totalidad de una población” (p. 33).

Se empleó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, considerando a los colaboradores con un tiempo de servicio mayor a tres meses, independientemente de su modalidad de contrato.

3.5. Instrumentos

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la técnica de la encuesta, y como instrumento a utilizó el cuestionario para cada una de las variables, que según Bernal (2016) lo define como un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios,

con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Es decir, es un plan estructurado para recopilar información sobre la unidad de análisis, que constituye el foco del estudio y el eje del problema de investigación.

A. Síndrome de Burnout:

FICHA TÉCNICA

- 1. Nombre:** Maslach Burnout Inventory
- 2. Autor:** Maslach y Jackson
- 3. Año:** 1986
- 4. Procedencia:** Estados Unidos
- 5. Administración:** Individual y colectivo (Presencial y/o virtual).
- 6. Duración:** 15 minutos
- 7. Clase de instrumento:** Cuestionario
- 8. Objetivo:** Medición del Síndrome de Burnout
- 9. Población:** Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.
- 10. Aplicación:** Directa
- 11. Dimensiones:**
 - a.** Agotamiento: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20
 - b.** Despersonalización: 5, 10, 11, 15 y 22

- c. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

12. Puntuación:

- a. Agotamiento: La puntuación máxima es de 54.
- b. Despersonalización: La puntuación máxima es de 30
- c. Realización personal: La puntuación máxima es de 48

13. Número de ítems: 22

14. Normas: El colaborador responde de acuerdo a lo que observa.

B. Calidad de servicio:

FICHA TÉCNICA

- 1. Nombre:** SERVQUAL
- 2. Autor:** Parasuraman, Ziethaml y Berry
- 3. Año:** 1988
- 4. Procedencia:** Estados Unidos
- 5. Administración:** Individual y colectivo (Presencial y/o virtual).
- 6. Duración:** 15 minutos
- 7. Clase de instrumento:** Cuestionario
- 8. Objetivo:** Medición de la calidad de servicio
- 9. Población:** Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.

10. Aplicación: Directa

11. Dimensiones:

- a. Fiabilidad: 1, 2, 3, y 4
- b. Capacidad de respuesta: 5, 6, 7, y 8
- c. Seguridad: 9, 10, 11, y 12
- d. Empatía: 13, 14, 15, y 16
- e. Aspectos tangibles: 17, 18, 19 y 20

12. Puntuación:

- a. Fiabilidad: La puntuación máxima es de 20.
- b. Capacidad de respuesta: La puntuación máxima es de 20.
- c. Seguridad: La puntuación máxima es de 20.
- d. Empatía: La puntuación máxima es de 20.
- e. Aspectos tangibles: La puntuación máxima es de 20.

13. Número de ítems: 20

14. Normas: El colaborador responde de acuerdo a lo que observa.

3.6. Procedimientos

Ríos (2017) enfatiza que “Los procedimientos de recolección de datos, se refiere a la planificación que hace el investigador con respecto a la forma en que recolectará los datos” (p.

106). En la actualidad, el avance científico permite que el proceso de recolección de datos pueda realizarse de manera electrónica, garantiza la obtención de información rápida y confiable para obtener la discusión, la contrastación de las hipótesis y conclusiones, con riesgos mínimos de cometer errores (Ñaupas et al., 2018).

- a) Se determinó la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos (cuestionario del síndrome de burnout y calidad de servicio).
- b) Se gestionó la autorización para el proceso de recolección de datos al Gerente y/o Administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.
- c) Durante el mes de diciembre se realizó la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, solicitándoles responder los ítems de los cuestionarios.
- d) Se llevó a cabo la evaluación, tabulación y codificación de los resultados obtenidos para su respectivo análisis estadístico.
- e) Se realizó el análisis estadístico mediante el software SPSS versión 26.
- f) Una vez obtenidos los cuadros y gráficos estadísticos, se procedió con el análisis, síntesis, interpretación y discusión de los resultados de ambas variables, para posteriormente formular las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.7. Análisis de datos

La información obtenida fue codificada en una base de datos por cada variable y posteriormente procesada en el programa estadístico SPSS versión 26.

Se empleó la estadística descriptiva e inferencial, donde se procederá a realizar la prueba de normalidad pudiendo ser el test de Shapiro-Wilk hasta 50 datos, el test nos dio como

resultado si los datos tienen una distribución no normal; de esto dependió la aplicación del coeficiente de correlación “Rho” de Spearman para medir la relación de las variables.

Para el análisis de datos, se siguió el siguiente proceso:

- Codificación
- Categorización
- Tabulación
- Obtención de datos estadísticos
- Elaboración de gráficos

3.8. Consideraciones éticas

El estudio respetó la propiedad intelectual de los investigadores, aplicando correctamente las normas de citación según la APA 7 edición. De igual manera, para la unidad de análisis se empleó el consentimiento informado y se garantizó la confidencialidad de sus respuestas. Finalmente, la investigación se rigió por los principios de: Autonomía, es decir cada colaborador decidió libremente si participaba o no en la investigación; Justicia, todos los colaboradores recibieron el mismo trato y tuvieron la misma oportunidad de participar en la investigación; Beneficencia, obtenido los resultados todos los participantes de la investigación fueron comunicados y tuvieron acceso libre a los mismos; por último la no maleficencia, es decir que durante su participación en la investigación se garantizó la integridad física y moral de cada uno de los colaboradores participantes en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

4.1.1. Resultados del síndrome de burnout

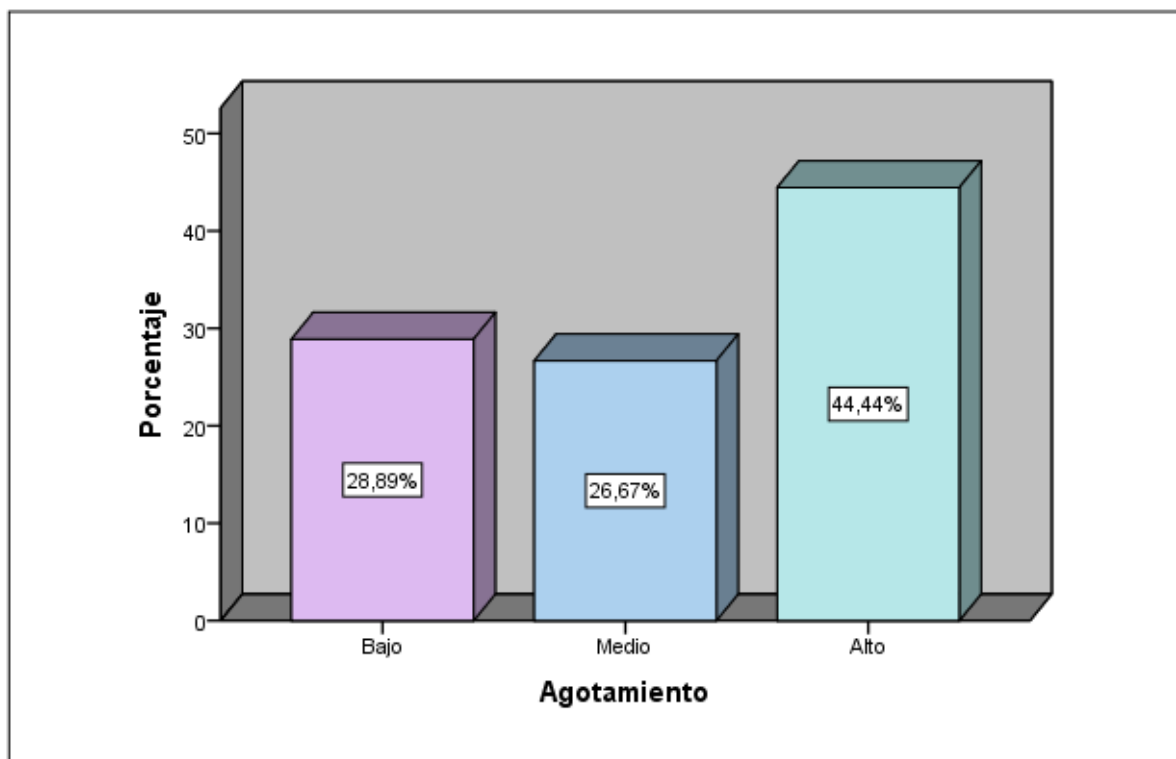
Tabla 3

Resultados del nivel de la dimensión agotamiento del síndrome de burnout

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	13	28,9	28,9	28,9
	Medio	12	26,7	26,7	55,6
	Alto	20	44,4	44,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 3

Resultados del nivel de la dimensión agotamiento del síndrome de burnout



El análisis de los datos representados en la tabla 3 y el gráfico 3 revela los resultados obtenidos en la dimensión de agotamiento del síndrome de burnout. Se observa que el 44.44% (20 colaboradores) presentan un nivel alto de agotamiento, mientras que el 28.89% (13

colaboradores) muestran un nivel bajo y el 26.67% (12 colaboradores) registran un nivel medio. Estos resultados reflejan que la mayor parte de los encuestados experimenta un agotamiento significativo, lo que podría repercutir en su desempeño laboral y bienestar.

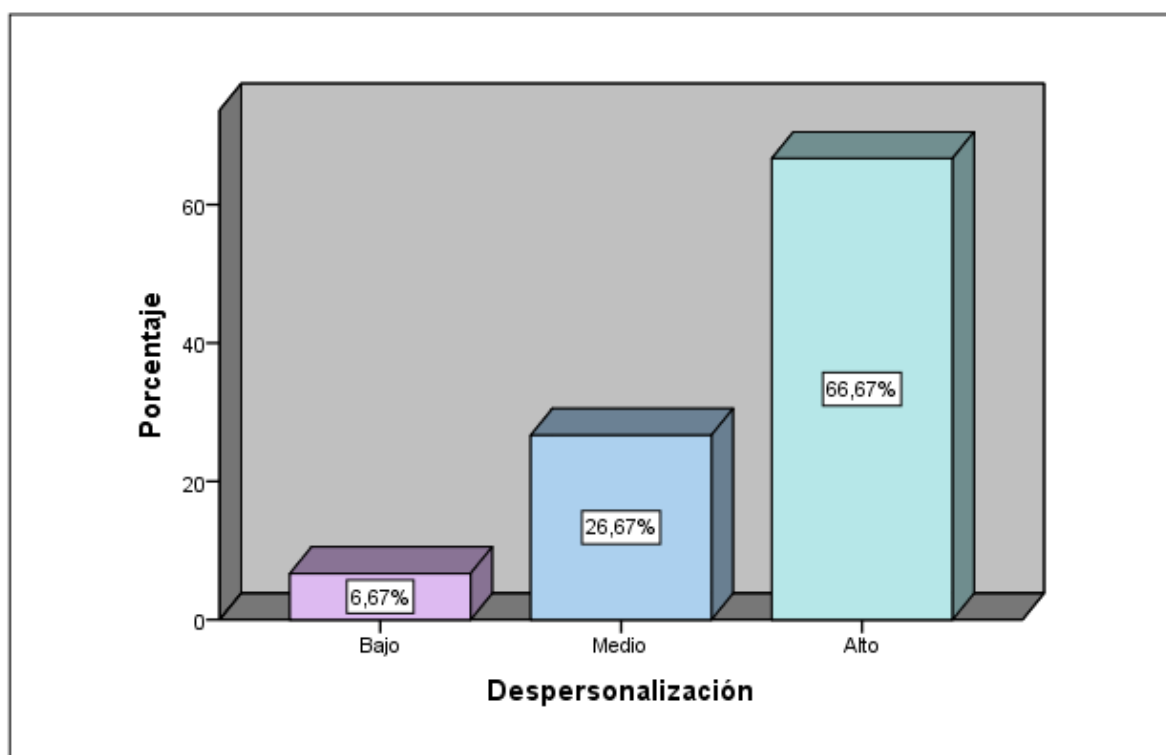
Tabla 4

Resultados del nivel de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	3	6,7	6,7	6,7
	Medio	12	26,7	26,7	33,3
	Alto	30	66,7	66,7	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Figura 4

Resultados del nivel de la dimensión despersonalización del síndrome de burnout



El análisis de los datos representados en la tabla 4 y el gráfico 4 revela los resultados obtenidos en la dimensión de despersonalización del síndrome de burnout. Se observa que el 66.67% (30 colaboradores) presentan un nivel alto de despersonalización, mientras que el 26.67% (12 colaboradores) muestran un nivel medio y el 6.67% (3 colaboradores) registran un

nivel bajo. Estos resultados sugieren que una proporción considerable de los encuestados experimenta un grado elevado de despersonalización, lo que podría influir negativamente en la calidad de sus interacciones laborales y en su compromiso organizacional.

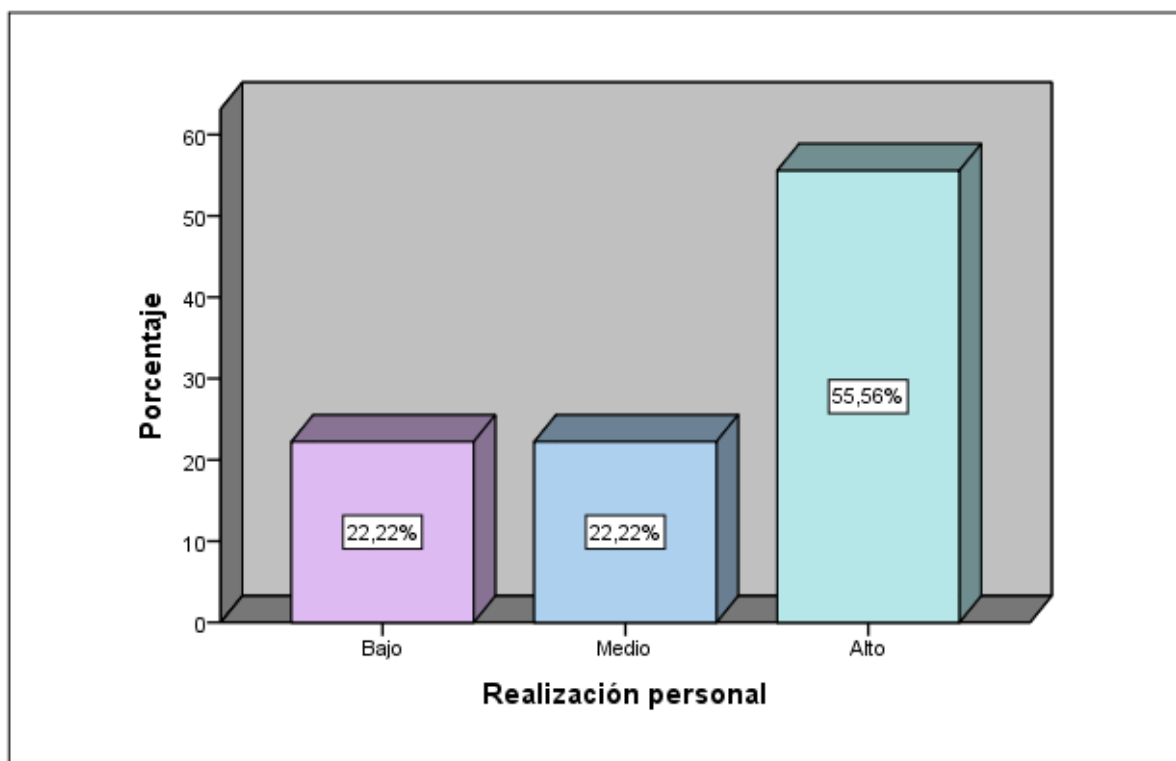
Tabla 5

Resultados del nivel de la dimensión realización personal del síndrome de burnout

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	10	22,2	22,2	22,2
	Medio	10	22,2	22,2	44,4
	Alto	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 5

Resultados del nivel de la dimensión realización personal del síndrome de burnout



El análisis de los datos representados en la tabla 5 y el gráfico 5 revela los resultados obtenidos en la dimensión de realización personal del síndrome de burnout. Se observa que el 55.56% (25 colaboradores) presentan un nivel alto de realización personal, mientras que el 22.22% (10 colaboradores) muestran un nivel medio y el 22.22% (10 colaboradores) registran

un nivel bajo. Estos hallazgos sugieren que, aunque más de la mitad de los encuestados percibe un alto nivel de realización en su labor, aún existe un porcentaje significativo con niveles medios y bajos, lo que podría influir en su satisfacción y desempeño profesional.

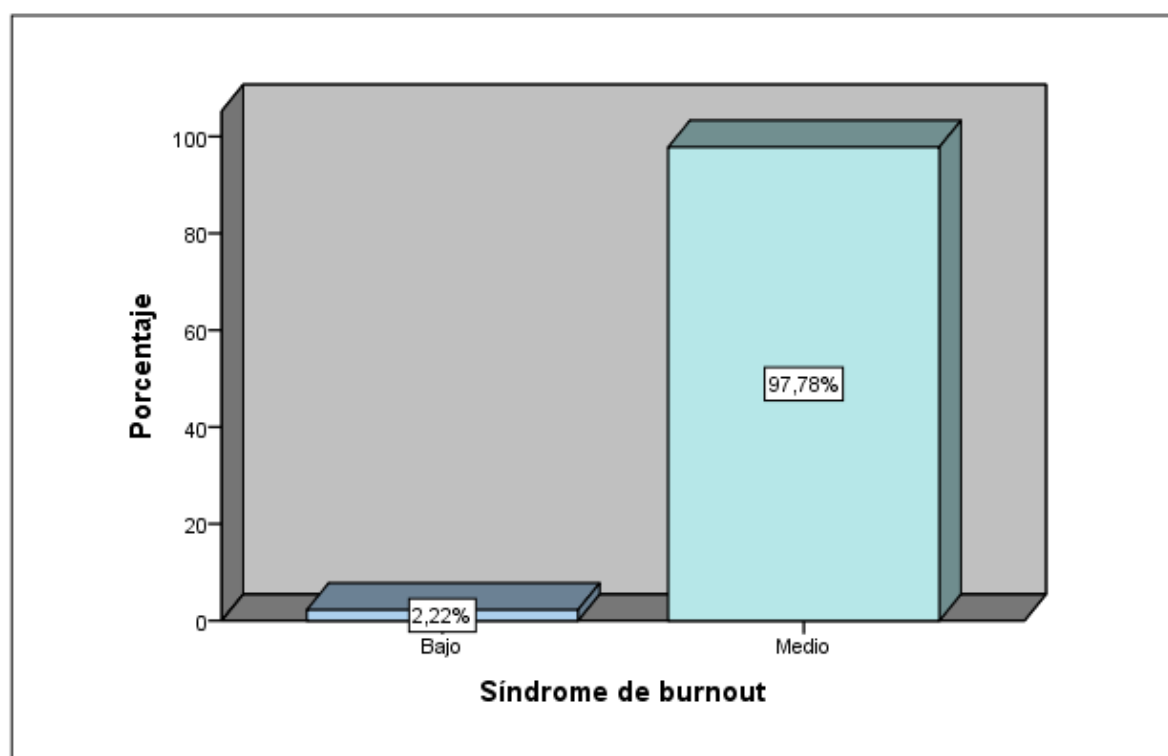
Tabla 6

Resultados del nivel del síndrome de burnout

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	1	2,2	2,2	2,2
	Medio	44	97,8	97,8	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Figura 6

Resultados del nivel del síndrome de burnout



El análisis de los datos representados en la tabla 6 y el gráfico 6 revela los resultados obtenidos del síndrome de burnout. Se observa que el 97,78% (44 colaboradores) presentan un nivel medio de síndrome de burnout, mientras que el 2,22% (1 colaborador) muestran un nivel bajo. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados experimenta un nivel moderado de burnout, lo que podría influir en su desempeño y bienestar laboral.

4.1.2. Resultados de la calidad de servicio

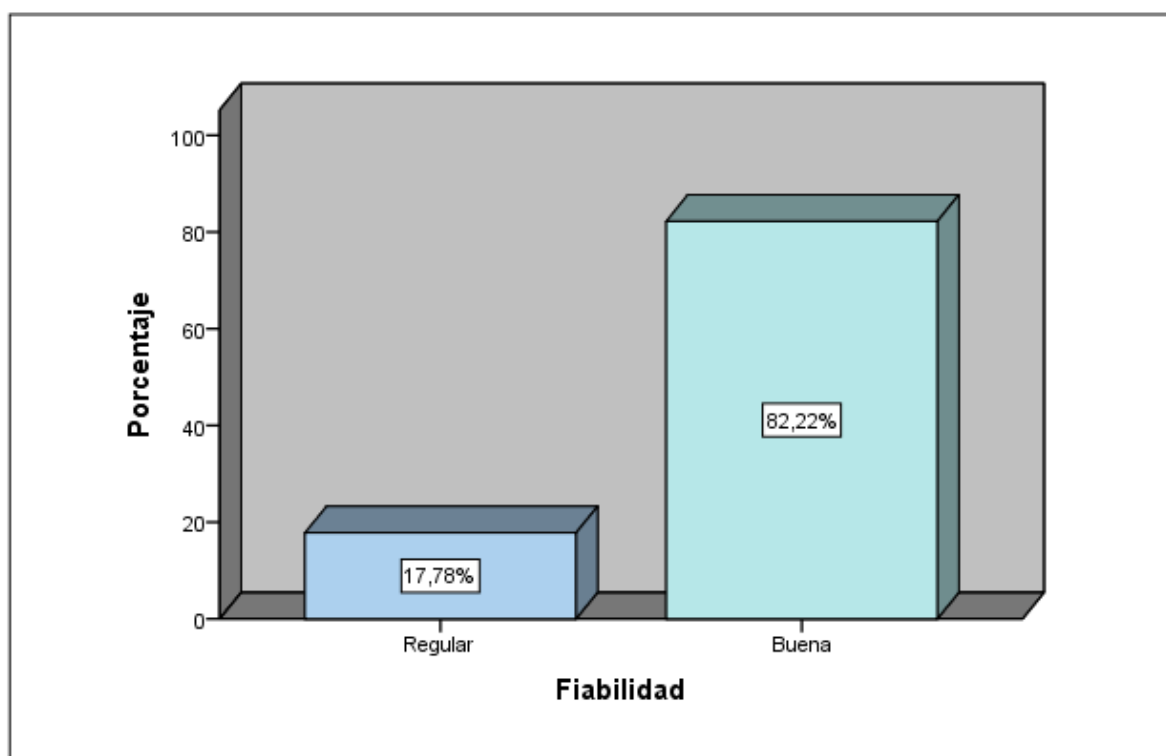
Tabla 7

Resultados del nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	8	17,8	17,8	17,8
	Buena	37	82,2	82,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 7

Resultados del nivel de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio



El análisis de los datos representados en la tabla 7 y el gráfico 7 revela los resultados obtenidos en la dimensión de fiabilidad en la calidad de servicio. Se observa que el 82.22% (37 colaboradores) perciben un nivel bueno de fiabilidad, mientras que el 17.78% (8 colaboradores) perciben un nivel regular. Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores confía en la consistencia y precisión del servicio brindado.

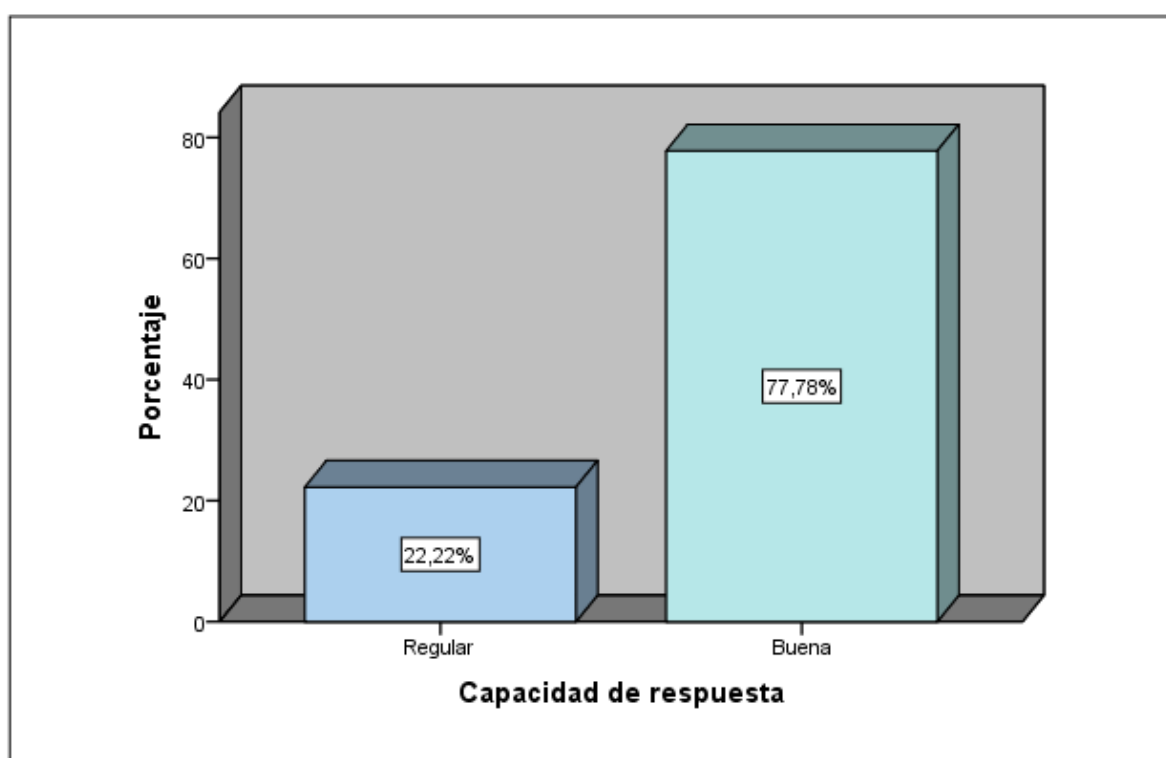
Tabla 8

Resultados del nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	10	22,2	22,2	22,2
	Buena	35	77,8	77,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 8

Resultados del nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio



El análisis de los datos representados en la tabla 8 y el gráfico 8 revela los resultados obtenidos en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio. Se observa que el 77.78% (35 colaboradores) perciben un nivel bueno de la capacidad de respuesta, mientras que el 22.22% (10 colaboradores) perciben un nivel regular. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores percibe una atención ágil y eficiente ante sus necesidades y requerimientos.

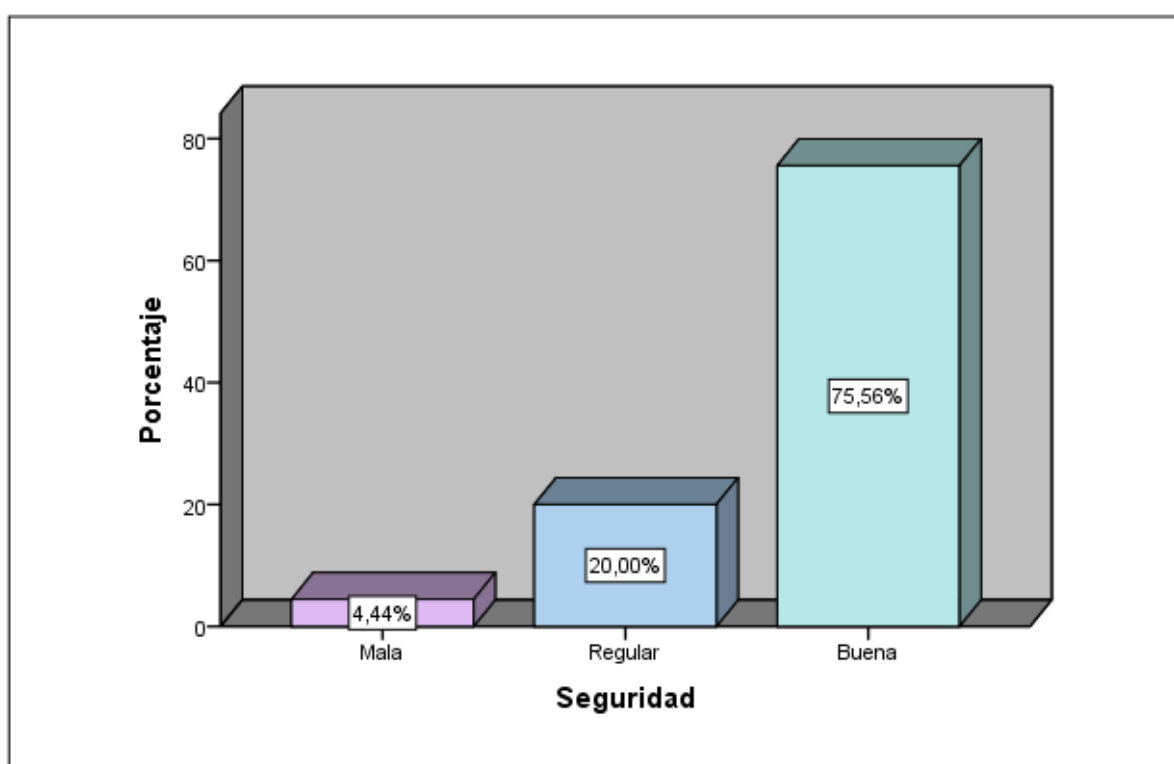
Tabla 9

Resultados del nivel de la dimensión seguridad de la calidad de servicio

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	2	4,4	4,4	4,4
	Regular	9	20,0	20,0	24,4
	Buena	34	75,6	75,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 9

Resultados del nivel de la dimensión seguridad de la calidad de servicio



El análisis de los datos representados en la tabla 9 y el gráfico 9 revela los resultados obtenidos en la dimensión seguridad de la calidad de servicio. Se observa que el 75.56% (34 colaboradores) perciben un nivel bueno de seguridad, mientras que el 20.00% (9 colaboradores) perciben un nivel regular y el 4.44% (2 colaboradores) perciben un nivel malo. Estos hallazgos reflejan que, en general, los trabajadores tienen confianza en la atención proporcionada, aunque existe un grupo minoritario que percibe deficiencias en este aspecto.

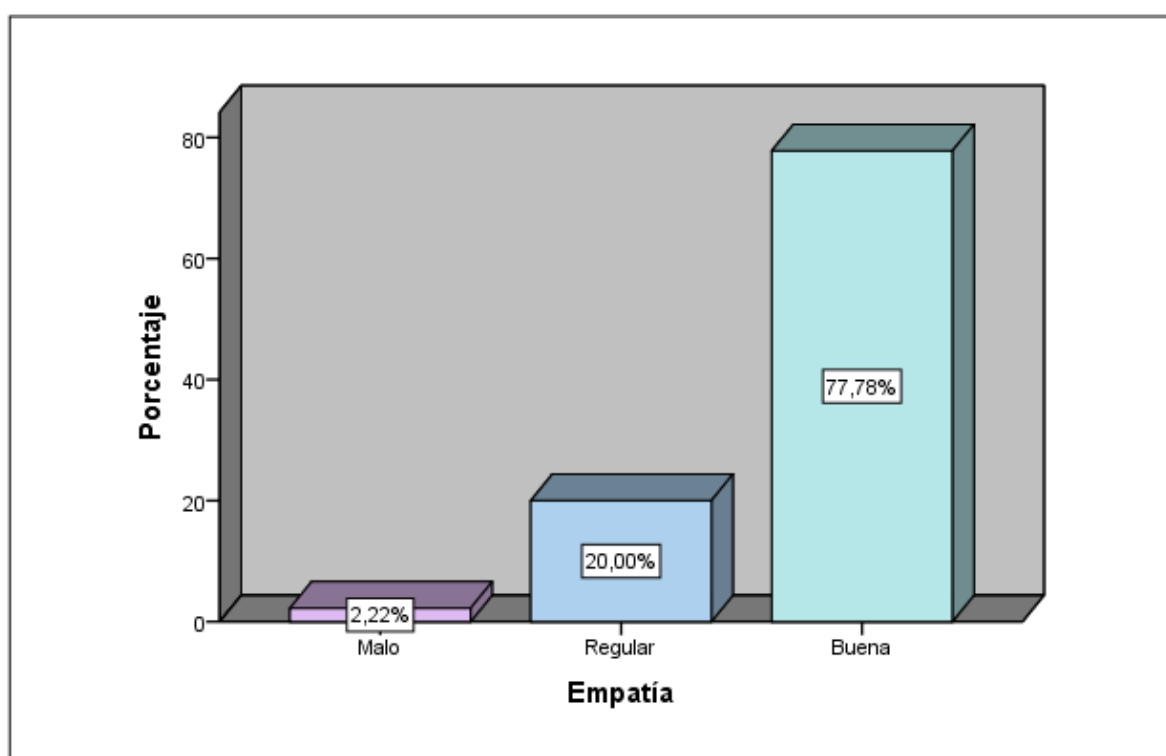
Tabla 10

Resultados del nivel de la dimensión empatía de la calidad de servicio

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	9	20,0	20,0	22,2
	Buena	35	77,8	77,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 10

Resultados del nivel de la dimensión empatía de la calidad de servicio



El análisis de los datos representados en la tabla 10 y el gráfico 10 revela los resultados obtenidos en la dimensión empatía de la calidad de servicio. Se observa que el 77.78% (35 colaboradores) perciben un nivel bueno de empatía, mientras que el 20.00% (9 colaboradores) perciben un nivel regular y el 2.22% (1 colaborador) perciben un nivel malo. Estos resultados sugieren que, en general, el personal considera que el servicio recibido es cercano y comprensivo, aunque existen algunas percepciones menos favorables.

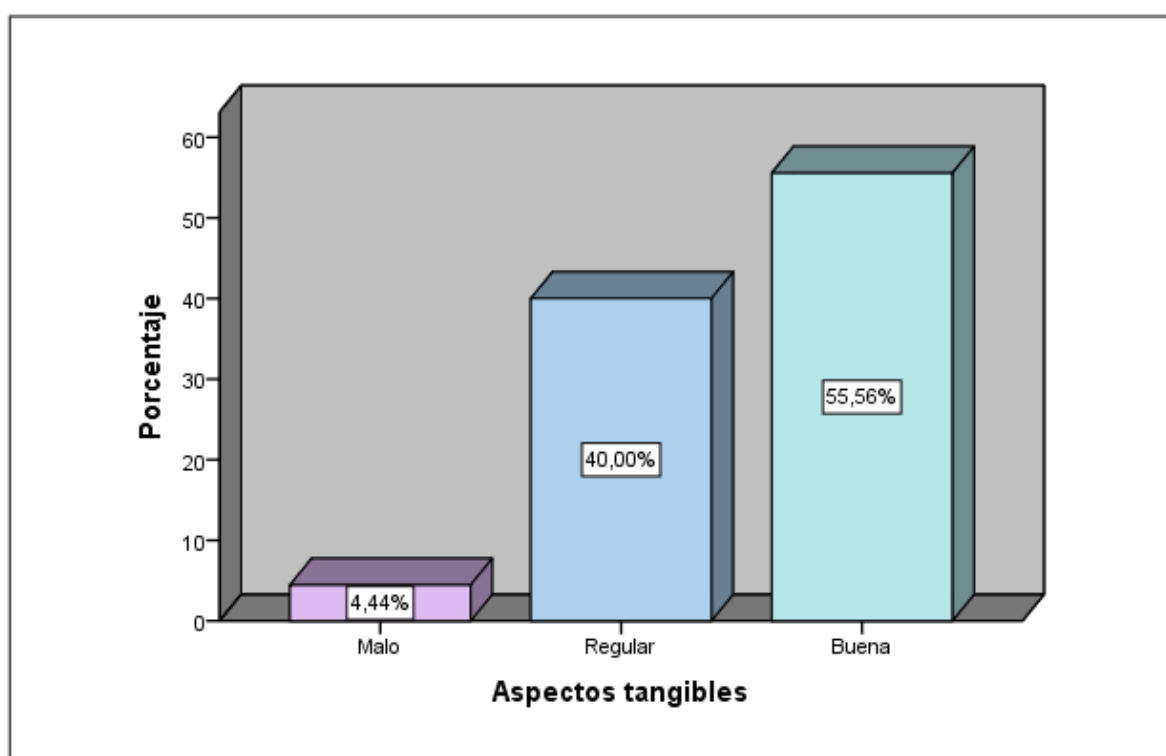
Tabla 11

Resultados del nivel de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	2	4,4	4,4	4,4
	Regular	18	40,0	40,0	44,4
	Buena	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 11

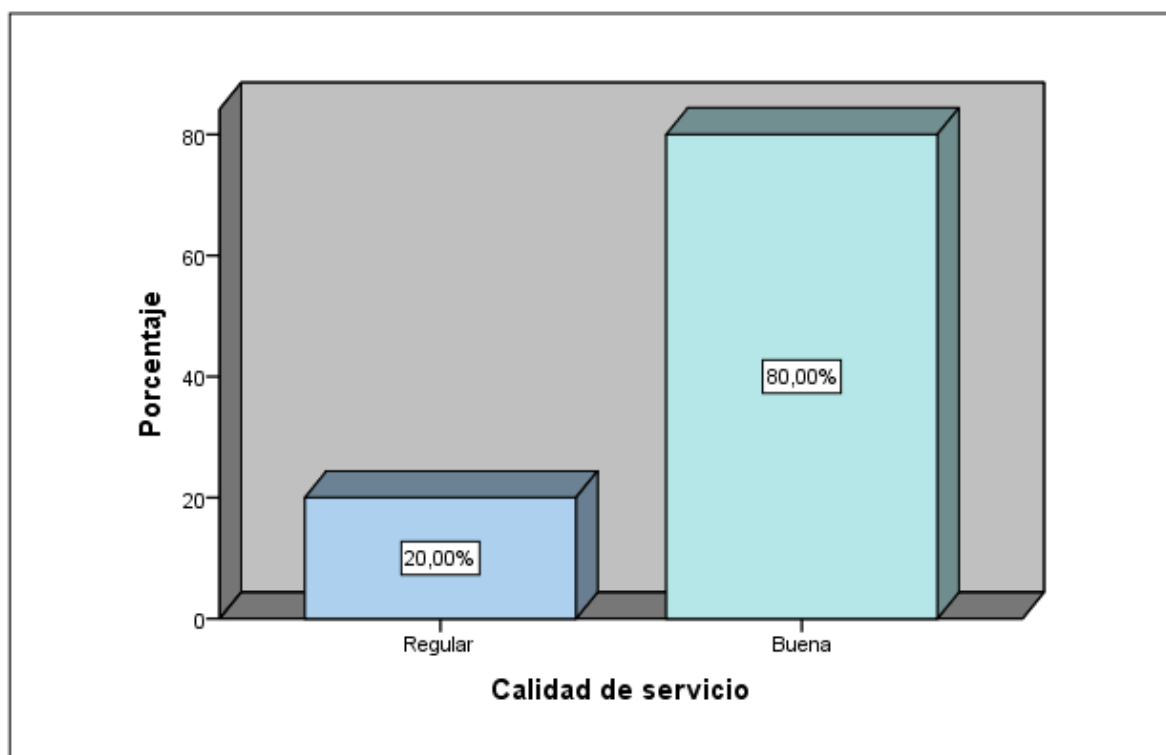
Resultados del nivel de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio



El análisis de los datos representados en la tabla 11 y el gráfico 11 revela los resultados obtenidos en la dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio. Se observa que el 55.56% (25 colaboradores) perciben un nivel bueno de los aspectos tangibles, mientras que el 40.00% (18 colaboradores) perciben un nivel regular y el 4.44% (2 colaboradores) perciben un nivel malo. Estos resultados indican que, si bien la mayoría de los colaboradores considera adecuados los elementos físicos y la infraestructura del servicio, aún existen oportunidades de mejora en este aspecto.

Tabla 12*Resultados del nivel de la calidad de servicio*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	9	20,0	20,0	20,0
	Buena	36	80,0	80,0	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Figura 12*Resultados del nivel de la calidad de servicio*

El análisis de los datos representados en la tabla 12 y el gráfico 12 revela los resultados obtenidos de la calidad de servicio. Se observa que el 80.00% (36 colaboradores) perciben un nivel bueno de la calidad de servicio brindado, mientras que el 20.00% (9 colaboradores) perciben un nivel regular. Estos hallazgos indican una percepción mayormente positiva, aunque aún existen aspectos que pueden mejorarse para optimizar la experiencia del servicio.

4.2. Prueba de normalidad

Antes de presentar los resultados, es esencial determinar la distribución de los datos

para seleccionar el análisis estadístico adecuado. Con 45 datos obtenidos de las encuestas, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, que permite verificar si los datos siguen una distribución normal o no. En donde:

$H_0: \rho > 0.05$ = los datos siguen una distribución normal

$H_1: \rho < 0.05$ = los datos no siguen una distribución normal

$\alpha = 0.05$

Tabla 13

Resultado de la prueba de hipótesis general

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
X = Síndrome de burnout	,751	45	,000
Y = Calidad de servicio	,728	45	,000

En relación a los resultados obtenidos, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para evaluar la distribución de los datos de las variables síndrome de burnout y calidad de servicio. Los resultados mostraron un valor de 0.751 con una significancia (Sig.) de 0.000 para la variable síndrome de burnout y 0.728 con una significancia (Sig.) de 0.000 para la variable calidad de servicio, lo que indica que ambas variables no siguen una distribución normal. Debido a esta distribución no normal de los datos, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, una técnica estadística no paramétrica adecuada para este tipo de datos.

Figura 13

Diagrama de la prueba de normalidad del síndrome de burnout

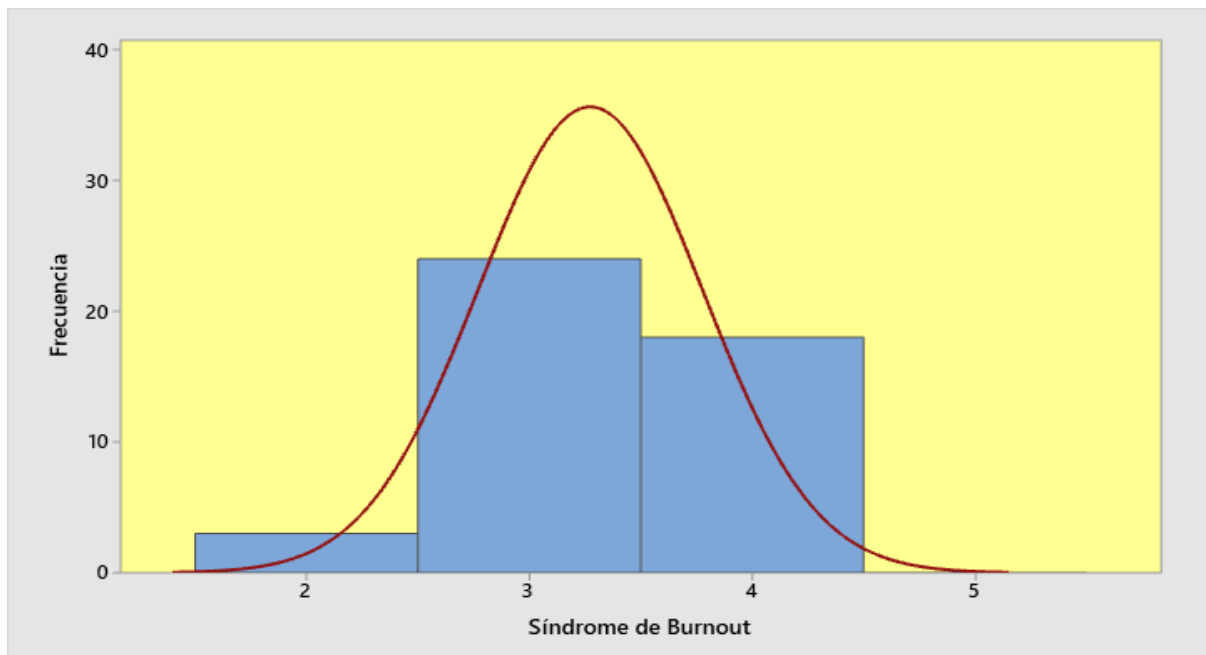
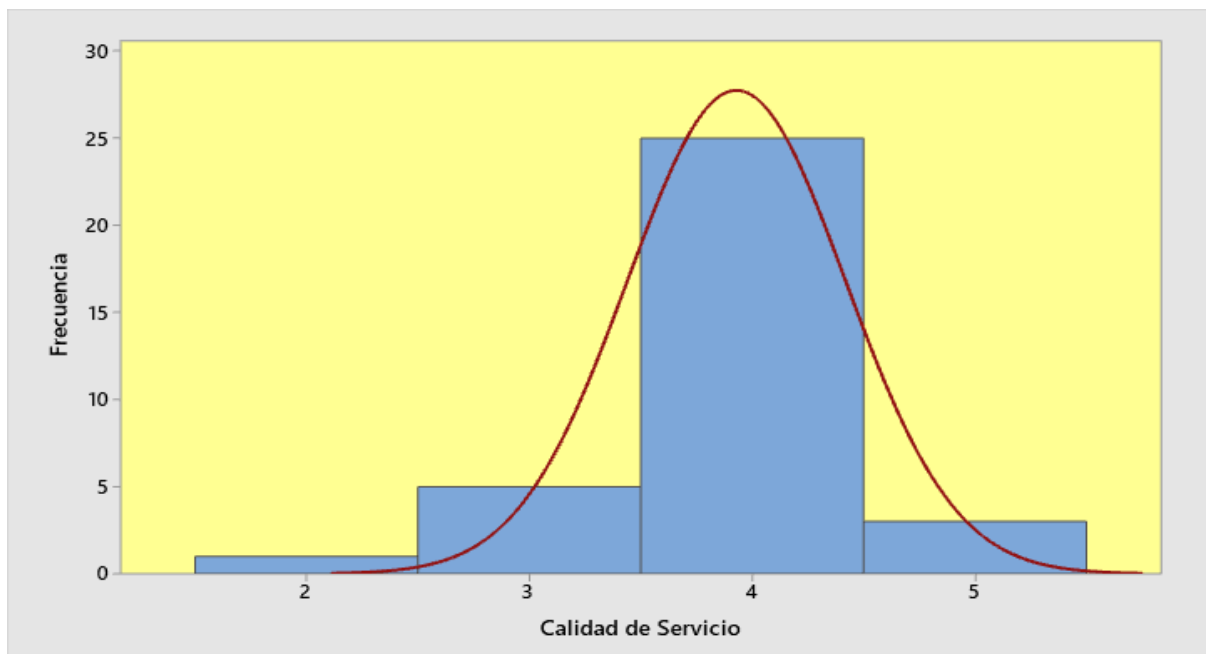
**Figura 14**

Diagrama de la prueba de normalidad de la calidad de servicio



4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general:

a) Formulación de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe una relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

b) Determinación del nivel de error permitido (α): $\alpha = 0.05$

c) Elección del método estadístico: “Rho de Spearman”

d) Comparación con los criterios de decisión: En donde:

$H_0: \rho \geq 0.05$ = Se descarta la hipótesis alternativa y se valida la hipótesis nula

$H_1: \rho < 0.05$ = Se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa.

Tabla 14

Resultado de la prueba de hipótesis general

Correlaciones				
			Síndrome de burnout	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,330*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	-,330*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	45	45

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Toma de decisiones y conclusiones finales:

A partir del análisis estadístico efectuado mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente $Rho = -0.330$ con una significancia bilateral de 0.027, considerando una muestra de 45 participantes. Dado que el valor de significancia es menor que el nivel de error permitido ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), lo que indica una relación negativa débil entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio. Esto sugiere que, a mayor presencia de síntomas de Burnout, la calidad del servicio tiende a disminuir. En consecuencia, es recomendable que la cooperativa implemente estrategias de bienestar laboral para mitigar los efectos del Burnout y mejorar el desempeño del personal en la atención al cliente.

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.80 a -1.00	“Correlación negativa muy alta”
-0.60 a -0.79	“Correlación negativa alta”
-0.40 a -0.59	“Correlación negativa moderada”
-0.20 a -0.39	“Correlación negativa débil”
-0.01 a -0.19	“Correlación negativa muy débil”
0.00	“No existe correlación”
+0.01 a +0.19	“Correlación positiva muy débil”
+0.20 a +0.39	“Correlación positiva débil”
+0.40 a +0.59	“Correlación positiva moderada”
+0.60 a +0.79	“Correlación positiva alta”
+0.80 a +1.00	“Correlación positiva muy alta”

Nota. Tomado de *Metodología de la investigación* (p. 305), por R. por Hernández-Sampieri, Fernández, Baptista, 2014, McGraw-Hill Education.

4.3.2. Hipótesis específica 1:

a) Formulación de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación entre el agotamiento y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

Hipótesis Alternativa (H₁): Existe una relación entre el agotamiento y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

b) **Determinación del nivel de error permitido (α):** $\alpha = 0.05$

c) **Elección del método estadístico:** “Rho de Spearman”

d) **Comparación con los criterios de decisión:** En donde:

H₀: $\rho \geq 0.05$ = Se descarta la hipótesis alternativa y se valida la hipótesis nula

H₁: $\rho < 0.05$ = Se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa.

Tabla 16

Resultado de la prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
		Agotamiento		Calidad de servicio
Rho de Spearman	de Agotamiento	Coeficiente de correlación	de	1,000
		Sig. (bilateral)		-,408**
		N		.005
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de	1,000
		Sig. (bilateral)		-,408**
		N		.005
				45
				45

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

e) **Toma de decisiones y conclusiones finales:**

Los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Spearman muestran un coeficiente Rho = -0.408 y una significancia bilateral de 0.005, con una muestra de 45 participantes. Dado que el valor de p es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), lo que indica una correlación negativa moderada entre el agotamiento y la calidad de servicio. Esto implica que un mayor nivel de agotamiento en el personal está asociado con una disminución en la calidad del servicio

brindado. En este sentido, se recomienda implementar estrategias que reduzcan los niveles de agotamiento, tales como programas de bienestar laboral y gestión del estrés, con el fin de mejorar el desempeño y la satisfacción en el servicio.

4.3.3. Hipótesis específica 2:

a) Formulación de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación entre la despersonalización y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe una relación entre la despersonalización y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

b) Determinación del nivel de error permitido (α): $\alpha = 0.05$

c) Elección del método estadístico: “Rho de Spearman”

d) Comparación con los criterios de decisión: En donde:

$H_0: \rho \geq 0.05$ = Se descarta la hipótesis alternativa y se valida la hipótesis nula

$H_1: \rho < 0.05$ = Se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa.

Tabla 17

Resultado de la prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
		Despersonalización		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,382**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	-,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	45	45

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

e) Toma de decisiones y conclusiones finales:

El análisis de correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de -0.382 con una significancia bilateral de 0.010, considerando una muestra de 45 participantes. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), lo que indica una correlación negativa débil entre la despersonalización y la calidad del servicio. Esto sugiere que a medida que la despersonalización en el personal aumenta, la calidad del servicio disminuye. Ante este hallazgo, se recomienda implementar estrategias que fomenten la identificación y el compromiso de los colaboradores con su labor, tales como programas de motivación, bienestar laboral y fortalecimiento del clima organizacional, con el fin de mejorar la calidad del servicio ofrecido.

4.3.4. Hipótesis específica 3:

a) Formulación de las hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación entre la realización personal y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe una relación entre la realización personal y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

b) Determinación del nivel de error permitido (α): $\alpha = 0.05$

c) Elección del método estadístico: “Rho de Spearman”

d) Comparación con los criterios de decisión: En donde:

$H_0: \rho \geq 0.05$ = Se descarta la hipótesis alternativa y se valida la hipótesis nula

$H_1: \rho < 0.05$ = Se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa.

Tabla 18

Resultado de la prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			Realización personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	de Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,345*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,345*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	1,000	,345

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Toma de decisiones y conclusiones finales:

El análisis de correlación utilizando el Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.345 con una significancia bilateral de 0.020, considerando una muestra de 45 participantes. Dado que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), lo que indica una correlación positiva débil entre la realización personal y la calidad del servicio. Esto implica que, a medida que el nivel de realización personal del personal aumenta, también se eleva la percepción de calidad en el servicio brindado. En este sentido, se recomienda fortalecer estrategias de desarrollo profesional, motivación laboral y reconocimiento de logros para optimizar el desempeño del personal y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los estudios revisados revelan una tendencia común en la relación entre el síndrome de Burnout y la calidad del servicio, tanto a nivel internacional como nacional. Los resultados obtenidos de $Rho = -0.330$ con una significancia bilateral de 0.027 muestran una correlación negativa entre el síndrome de Burnout y la calidad del servicio, lo que indica que, a mayor presencia de síntomas de Burnout, la calidad del servicio tiende a disminuir. Por otra parte, las dimensiones agotamiento y despersonalización ($Rho = -0.408$, $Rho = -0.382$) se asocian negativamente con la calidad del servicio, por lo que su desempeño en la atención al cliente puede verse afectado. Por otra parte, la realización personal ($Rho = 0.345$) está positivamente correlacionada con una mejor calidad del servicio. Los estudios de Yauri (2022) corroboran los hallados en la presente investigación, pone en evidencia que existe una correlación negativa significativa (-0.992) entre síndrome de burnout y calidad de atención, así como el síndrome de burnout y las dimensiones de la calidad de atención (dimensión humana $= -0.844$, dimensión técnico científica $= -0.927$ y dimensión entorno $= -0.982$) y calidad de atención, esta correlación revela una dinámica negativa en la que el agotamiento emocional y físico de los empleados disminuye su capacidad para brindar un servicio eficiente y de calidad. El burnout afecta directamente a la motivación, el compromiso y la empatía de los trabajadores, elementos esenciales para satisfacer las expectativas de los clientes.

El estudio de Silva y Álvarez (2022) presenta coincidencias parciales con los resultados de la investigación actual. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, se determinó que el 97.8 % de los colaboradores experimenta un nivel medio de síndrome de burnout. En contraste, la investigación de estos autores encontró que el 38.68 % de los trabajadores encuestados en una empresa de Santander se encuentra en un estado de agotamiento significativo. Esta diferencia puede atribuirse a variables contextuales como las

condiciones laborales, el ambiente organizacional y las estrategias implementadas para mitigar el estrés. En cuanto a la percepción de la calidad del servicio, los hallazgos de esta investigación son consistentes con los de Otero (2023). Su estudio identificó que el 54.6 % de los clientes de un banco en Trujillo consideraron buena la calidad del servicio recibido, por lo que infiere que la calidad de servicio brindado es bueno en un Banco de Trujillo. De manera similar, en la presente investigación, el 80.00% de los colaboradores consideran que es bueno la calidad del servicio brindado. Estos resultados sugieren que la percepción de la calidad del servicio puede estar influenciada por factores internos de la organización y la experiencia directa de los trabajadores con los procesos operativos y de atención al cliente.

En el caso de los estudios realizados en el ámbito internacional, como el de Amaya y Beltrán (2015), se observa que el síndrome de Burnout no siempre impacta de manera directa y clara la calidad del servicio. Reportan una correlación nula ($r = 0.1326$), lo que indica que, aunque el estrés es elevado en muchos de los trabajadores, no necesariamente afecta su desempeño en la atención al cliente. Este hallazgo resalta la importancia de considerar factores adicionales, como el tipo de trabajo o las estrategias de manejo del estrés dentro de las organizaciones, para comprender mejor la relación entre Burnout y calidad de servicio. El estudio de Pastor (2023) concluye que es fundamental fomentar el desarrollo personal en el ámbito laboral, creando un entorno que favorezca el crecimiento y reconocimiento individual. Iniciativas como programas de bienestar, formación en habilidades comunicativas y de empatía, así como una cultura organizacional que priorice el cuidado del equipo, son clave para mejorar la realización personal y prevenir el agotamiento profesional. De Mora y Endara (2022) identifican relaciones más específicas entre el Burnout y las condiciones laborales, mostrando que factores como el género, el equilibrio entre la vida personal y laboral, y las cargas de trabajo juegan un papel crucial en la prevalencia del síndrome. Estos resultados resaltan la necesidad de realizar intervenciones específicas en las condiciones laborales para

prevenir o mitigar el impacto del síndrome de Burnout. Determina que tanto el cuestionario "Condiciones de salud y trabajo en Latinoamérica" como el "Maslach Burnout Inventory" pueden ser herramientas útiles desde el punto de vista teórico y metodológico para estudiar la prevalencia del Síndrome de Burnout.

En el ámbito nacional, los estudios de López y Castilla (2023) y La Rosa y Medina (2022) también confirman una relación significativa, aunque moderada, entre el síndrome de Burnout y la calidad del servicio. López y Castilla (2023) hallaron una correlación de 0.442 ($p = 0.010$), lo que indica que, al reducir los niveles de estrés, es posible mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, La Rosa y Medina (2022) reportaron una correlación negativa (-0.406) entre el síndrome de Burnout y la calidad del servicio, sugiriendo que a medida que aumenta el agotamiento, la calidad de la atención puede disminuir. Por su parte el estudio de Sánchez (2023) concluye también en una existe una relación positiva muy fuerte entre síndrome de burnout y la satisfacción laboral, poniendo en evidencia que una gestión más efectiva del síndrome de burnout no solo contribuirá a reducir el agotamiento emocional y la despersonalización en los trabajadores, sino que también favorecerá un entorno laboral más positivo. Esto, a su vez, impactará directamente en la satisfacción laboral, ya que empleados menos estresados y más comprometidos tienen una mayor motivación, mejor desempeño y una actitud más favorable hacia su trabajo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se identificó que el 97.78%, del personal muestra un nivel medio de síndrome de burnout y mientras que solo el 2.22% refleja un nivel bajo. Aunque no se refleja niveles críticos, existe una condición moderada que podría influir progresivamente en el bienestar del personal.
- 6.2. La mayor parte, siendo el 80% del personal de la cooperativa percibe un nivel bueno de calidad de servicio, seguido del 20% que considera regular, lo cual refleja una percepción favorable.
- 6.3. Existe relación negativa débil ($\rho=-0,330$, $p\text{-valor}<,05$) entre el síndrome de burnout y la calidad del servicio en el personal de la cooperativa, es decir, cuando el nivel de síndrome de burnout aumenta, tiende a disminuir la calidad del servicio.
- 6.4. Existe relación negativa moderada ($\rho=-0.408$, $p\text{-valor}<,05$) entre la dimensión agotamiento y calidad del servicio del personal, es decir, cuando el agotamiento del personal incrementa, refleja un impacto en la percepción de la calidad de servicio.
- 6.5. Existe una relación negativa débil ($\rho=-0.382$, $p\text{-valor}<,05$) entre la dimensión despersonalización y calidad de servicio en el personal de la cooperativa, es decir que el distanciamiento emocional y la falta de conexión con los clientes influye en la disminución de la calidad del servicio.
- 6.6. Existe una relación positiva débil ($\rho= 0.345$, $p\text{-valor}<,05$) entre la dimensión relación personal y calidad de servicio en el personal de la cooperativa, es decir, que a medida que el personal experimenta mayor nivel de realización personal, tiende a percibir y brindar una mejor calidad en el servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Implementar evaluaciones periódicas y tamizaje del síndrome de burnout para contribuir con el bienestar psicológico del personal de la cooperativa a fin de identificar de manera preventiva niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.
- 7.2. Los resultados hallados pueden ayudar a la implementación de programas preventivo como desarrollar espacios de formación continua en habilidades blandas como la empatía, comunicación efectiva y técnicas de regulación emocional, para ayudar al personal a manejar el agotamiento emocional y la despersonalización.
- 7.3. Implementar espacios de pausas activas, técnicas de manejo del estrés y promoción de un equilibrio entre la vida laboral y personal. Lo cual favorece a que la reducción del burnout contribuya a mejorar el desempeño y la satisfacción del personal.
- 7.4. Implementar programas formativos a nivel de la cooperativa, centrados en la gestión del tiempo, priorización de tareas y distribución equitativa de responsabilidades, a fin mitigar los efectos negativos del agotamiento y mejorar la interacción con los clientes.
- 7.5. Promover programas de mentoría junto a planes de carrera y reconocimiento del desempeño. Estas estrategias pueden aumentar la satisfacción laboral y mejorar la motivación intrínseca.
- 7.6. Consolidar un sistema permanente de seguimiento y gestión de la salud ocupacional, que integre evaluaciones de bienestar laboral y entrevistas de seguimiento, de esta forma ajustar estrategias preventivas y mejorar las condiciones de trabajo para garantizar sostenibilidad a largo plazo.

VIII. REFERENCIAS

- Albalat, G. (2023). *Burnout en la sanidad y en organizaciones empresariales*. [Tesis de pregrado, Universidad Jaume I]. Repositorio Institucional UJI. <http://hdl.handle.net/10234/204311>
- Albrecht, K. y Zemke, R. (1990). *Gerencia del Servicio*. Legis Editores. https://www.academia.edu/16496209/Gerencia_de_Servicios_Karl_Albrecht_2
- Altamirano, M. (2021). *Servicio al Cliente*. Innovación Editorial Lagares de México. https://books.google.com.pe/books?id=SXhYEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Álvarez, E. y Fernández, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional (II): Estudio empírico de los profesionales gallegos del área de salud mental. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 267-273. <https://www.researchgate.net/publication/277117597>
- Amador, M. (2024). *Presión en el trabajo y estrés laboral en trabajadores administrativos de una corporación minera*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/21710>
- Amaya, Y. y Beltrán, E. (2015). *Síndrome de burnout y su incidencia en la calidad del servicio en Bancolombia Zona Metropolitana*. [Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/8960>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ª ed.). Editorial Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4ª ed.). Pearson Educación. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Berry, L., Brown, C. y Bennett, D. (1989). *Calidad de servicio, una estrategia para instituciones financieras*. Díaz de Santos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=55775>
- Bertolote, J. M. y Fleischmann, A. (2002). Desgaste de personal. *Red Mundial de Salud Ocupacional (GOHNET)*, (2), 5-7. <https://silo.tips/download/gohnet-red-mundial-de-salud-ocupacional>
- Bon, J., De Jong, A., Kolthof, A., Pieper, M., Tjassing, R., Veen, A. y Verheijen, T. (2008). *Gestión de Servicios TI basado en ITIL V3 Guía de Bolsillo*. Van Haren Publishing. <https://books.google.com.pe/books?id=IWZeAgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Botines-Carreño, F. y Brones-Saltos, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 155-172. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>
- Burga, M. (2023). *Implementación de una propuesta de mejora para disminuir la accidentabilidad en una empresa de vigilancia y prevención de pérdidas en el Perú a causa del COVID-19, 2020-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/19594>

- Bustamante, M, Zerda-Barreno, E., Obando, F. y Tello-Sánchez, M. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. 2513(2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Castillo, F. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas según el método Burnout*. [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. Repositorio Institucional ESPL. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52359>
- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio*, 1(28), 48-59. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8612789>
- Colmenares, O. y Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de la lealtad de marca: Enfoques y valoraciones. *Cuadernos de Gestión*, 7(2), 69-81. <https://doi.org/10.5295/cdg.19148oc>
- Conde, O. (2024). *Mejora del Clima Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores dependientes en una empresa Realizado por el Centro Educa T en Lima 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <https://hdl.handle.net/20.500.11818/7969>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica. (2023). *Reporte consolidado del Libro de Reclamaciones 2021-2023*. (Reporte institucional N° 4).
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>

Crosby, P. (1980). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. Mentor/Penguin Books.

<https://dn721603.ca.archive.org/0/items/philip-b.-crosby-quality-is-free-signet-1980/Philip%20B.%20Crosby%20-%20Quality%20Is%20Free-Signet%20%281980%29.pdf>

Decreto Supremo N.º 007-2020-SA. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 30947, Ley de Salud Mental. (6 de marzo de 2020).

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/455147-007-2020-sa>

De Mora, K. y Endara, A. (2022). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. Y su relación con las condiciones laborales, cuarto trimestre de 2022*. [Tesis de maestría, Universidad de las Américas].

Repositorio Institucional UDLA. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14523>

Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80.

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Flores, L., Albengrin, C., Gómez-Rojas, G., Sánchez, Y. y Vicente, W. (2022). Influence of the key account manager in the provisioning management: Evidence from staple companies during the events of COVID-19. *Accounting*, 8(2), 161-170.

<http://dx.doi.org/10.5267/j.ac.2021.7.006>

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, (160), 1-4. <https://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>

<https://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>

- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Libros URU. <https://libros.fondoeditorial.uru.edu/index.php/lb/catalog/book/13>
- Gilla, M., Giménez, S., Moran, V. y Olaz, F. (2019). *Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental*. *Liberabit*, 25(2), 179-193. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.04>
- Gil, J. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33-40. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342002000100005
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Guerra, E. (2023). *Metodología SERVQUAL en la satisfacción del cliente del servicio de postventa de un taller automotriz*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/7633>
- Hernández, T, Terán, O, Navarrete, D. y León, A. (2007). *El Síndrome De Burnout: Una Aproximación Hacia Su Conceptualización, Antecedentes, Modelos Explicativos Y De Medición*, 5(1), 50-68. <https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Heskett, J., Sasser, W. y Schlesinger, L. (1997). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. Free Press. <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=284>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGraw Hill Education.
- Hojda, A. (2022). *Síndrome de burnout. Causas y consecuencias. Plan de intervención en planta de producción*. [Tesis de pregrado, Universidad Jaime I]. Repositorio Institucional UJI. <http://hdl.handle.net/10234/199900>
- Hombrados, M. (1997). *Estrés y salud*. Promolibro. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=767245>
- Jiménez, J. (2021). *La solución al agotamiento: Cómo superar el agobio, vencer el ajetreo y mantener el éxito en el nuevo mundo del trabajo*. McGraw-Hill. <https://www.getabstract.com/es/resumen/la-solucion-al-agotamiento/42699>
- Juran, J. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. The Free Press. <https://archive.org/details/juranonqualityby0000jura/page/n1/mode/2up>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. (11ª ed.). Pearson Educación. https://campus.eco.unlpam.edu.ar/pluginfile.php/154367/mod_resource/content/1/Marketing%20Kotler-Armstrong.pdf
- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Marketing Management*. (15ª ed.). Pearson Educación. https://www.academia.edu/37145555/Direcci%C3%B3n_en_Marketing_Kotler_y_Keller_15va_edici%C3%B3n
- La Rosa, A. y Medina, T. (2022). *Síndrome de burnout y la calidad de servicio en la empresa de Transportes Salaverry Express SA, Trujillo, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93610>

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.

<https://books.google.com.pe/books?id=-hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Ley N.º 30947. Ley de salud mental. (22 de mayo del 2019).

<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/1423694-30947>

López, A. (2024). *Propuesta para la reducción y prevención del burnout en las organizaciones*.

[Tesis de pregrado, Universidad Rey Juan Carlos]. Repositorio Institucional URJC.
<https://hdl.handle.net/10115/34884>

López, M. y Castilla, J. (2023). *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. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional UAC. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/6277>

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios*. (6ª Edición). Pearson Educación.

<https://www.studocu.com/es-ar/document/instituto-de-educacion-superior-n0-5-jose-eugenio-tello/administracion/aa-marketing-de-servicios-christopher-lovelock-jochen-wirtz-6ta-edicion-cap-1/101946999>

Maji, C. y Durán, E. (2022). Determinación del cortisol y su relación con el síndrome de

burnout en pacientes de 20 a 40 años de la ciudad de Ambato. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 816-833. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1925

Martínez, A. (2020). Síndrome de burnout laboral (sb) o desgaste profesional bajo la

perspectiva del derecho del trabajo. *Universos Jurídicos*, 14 (1), 61-84.
<https://doi.org/10.25009/uj.v0i14.2562>

- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. (2ª ed.). Consulting Psychologists Press.
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=757447>
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3ª ed.). Consulting Psychologists Press. <https://www.researchgate.net/publication/277816643>
- Mena, Y. (2022). *Estrés laboral según género en colaboradores de una empresa super mayorista de Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/32112>
- Morales, F. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.* [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <http://hdl.handle.net/10644/8333>
- Moreno, F. (2024). *Gestión directiva y compromiso organizacional de los docentes en la institución educativa técnica*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/8578>
- Muñoz, J., Soto, R. W., Cáceres, Y. N., Rosario, T., Flores-Vilcapoma, L. R., Sánchez-Solis, Y., Baldeon, R. y Mendoza, H. (2023). Prevalencia de riesgos psicosociales en colaboradores de la empresa esmelter SA – minería y construcción. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1-10.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6563

- Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 34(1), 181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 19(58), 59-63. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492017000100059>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:sec:3.6>.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte*. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/ab2af0c5-cccf-4886-9c91-7ab45affa82a/content>
- Otero, C. (2023). *Calidad de servicio y fidelidad del cliente en un Banco de Trujillo, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/36472>
- Otiniano, L. y Rodríguez, A. (2024). *Riesgos psicosociales y síndrome de burnout en colaboradores del área de atención al cliente del sector retail de Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/141298>

- Paine, W. (1982). Overview: Burnout, stress syndromes, and the 1980s. En W. Paine (Ed.), *Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives* (pp. 11-29). Publicaciones Sage. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pastor, Á. (2023). *Síndrome de burnout en la Caja Rural de Soria*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. Repositorio Institucional UVA. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/67683>
- Peiró, J., Ramos, J. y Gonzalez-Romá, V. (1994). Intervención organizacional para el control del estrés laboral. En *Intervención Psicosocial en las Organizaciones* (pp. 543-586). PPU. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2082671>
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Ideaspropias Editorial. https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio
- Peters, T. y Waterman, R. (2017). *En busca de la excelencia*. Haper Collins Español. <https://www.perlego.com/book/561087/en-busca-de-la-excelencia-pdf>
- Piattini, M. (2019). *Calidad de Servicios*. Ra-Ma Editorial. https://www.ra-ma.es/libro/calidad-de-servicios_95964/
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Carrer Burnout: Causes and Cures*. The Free Press. <https://psycnet.apa.org/record/1988-98289-000>

- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. The Free Press.
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1415513>
- Quinlan, M. (2002). Efectos del empleo precario en la salud y la seguridad en el trabajo. *Red Mundial de Salud Ocupacional (GOHNET)*, 1(2), 1-4.
<https://silo.tips/download/gohnet-red-mundial-de-salud-ocupacional>
- Ramírez, N. y García, Y. (2023). *El síndrome de burnout en la industria de los call centers*. [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional UDEA.
<https://hdl.handle.net/10495/40238>
- Ramos, F. (1999). *El Síndrome de Burnout*. UNED-FUE.
- Ramos, M. (2016). *Síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de Salud de Santa Ana de la Localidad de Huancavelica, 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional UAI.
<https://hdl.handle.net/20.500.14441/173>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Robledo, H., Meljem, J., Fajardo, G. y Olvera, D. (2012). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Revista CONAMED*, 17(4), 172-175.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4175520.pdf>
- Rodríguez, A. y Reverté, R. (2021). *Guías HBR: Cómo superar el Burnout*. Editorial Reverté.
https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9788429196269_A41836748/preview-9788429196269_A41836748.pdf

- Rojas, E. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores administrativos de la oficina de gestión de servicios de salud Bajo Mayo, Tarapoto, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73699>
- Rosander, A. (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=9OkkQnFjtYAC&printsec=frontcover&hl=es>
- Saltos, I. (2022). *Autoeficacia profesional como moderadora de condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en equipo de salud*. [Tesis doctoral, Universidad de Concepción]. Repositorio Institucional UDEC. <https://repositorio.udec.cl/handle/11594/10104>
- Sánchez, E. (2023). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87315>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover>
- Silva, D. y Álvarez, J. (2022). *Síndrome de burnout, en los funcionarios de una empresa de Santander*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/45266>
- Vanheule, S., Lievrouw, A. y Verhaeghe, P. (2003). Burnout and intersubjectivity: A psychoanalytical study from a lacanian perspective. *Human Relations*, 56(3), 321-338. <https://doi.org/10.1177/0018726703056003614>

Wirtz, J. y Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9ª ed.). World Scientific Publishing.

https://www.researchgate.net/publication/348960657_Services_Marketing_People_Technology_Strategy_9th_edition

Yauri, Z. (2022). *Síndrome de burnout y calidad de atención en el personal de enfermería del hospital PNP Augusto B. Leguía, Lima-Perú, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UNW.

<https://hdl.handle.net/20.500.13053/6576>

Yovera, C. (2018). El Modelo Servqual en la Evaluación de la Calidad de Servicio de los Centrales Azucaremos. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 22 (1), 26-38.

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

Zapata, K. y Chancafe, A. (2018). *Estrés laboral crónico en vendedores y calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional UCSTM.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1486>

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuman, A. (1993). *La naturaleza y los determinantes de las expectativas de los clientes respecto del servicio*. 21, 1-12.

<http://dx.doi.org/10.1177/0092070393211001>

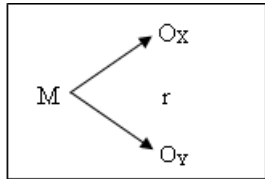
Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios* (5ª ed.). McGraw-Hill.

https://books.google.com.pe/books/about/MARKETING_DE_SERVICIOS.html?hl=e&id=GHHXQwAACAAJ&redir_esc=y

XI. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

Título: “Síndrome de burnout y calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>General: ¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.</p>	<p>General: Existe una relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.</p>	Síndrome de burnout	Agotamiento (AG)	<p>Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de Investigación: No experimental, transversal, correlacional.</p>  <p>Dónde: M = Muestra O = Observación de las variables. X = Síndrome de burnout Y = Calidad de Atención r = Relación</p> <p>Población y Muestra: Población: 45 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. Muestreo: No probabilístico Técnica de Recolección de Datos: Encuesta Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario</p>
				Despersonalización (DE)	
				Realización personal (RP)	
<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout que presenta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024? • ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024? • ¿Cuál es la relación que existe entre el agotamiento y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024? • ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y la calidad de servicio del 	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de síndrome de burnout que presenta el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. • Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. • Determinar la relación que existe entre el agotamiento y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. • Determinar la relación que existe entre la despersonalización y la calidad de servicio del 	<p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación entre el agotamiento y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. • Existe una relación entre la despersonalización y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. • Existe una relación entre la realización personal y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. 	Calidad de servicio	Elementos tangibles	
				Fiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Seguridad	
				Empatía	

<p>personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024? 	<p>personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la realización personal y la calidad de servicio del personal en una del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. 				<p>Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos: Descriptiva e inferencial</p>
---	---	--	--	--	--

Anexo A. Cuestionarios

CUESTIONARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Estimado (a) el presente cuestionario, tiene por finalidad obtener información para la medición del Síndrome de Burnout del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que usted deberá responder, y se le pide que conteste cada pregunta con toda la sinceridad posible. Eligiendo una sola alternativa como respuesta la cual deberá de marcar con una (X). Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para el presente estudio.

ESCALA

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Todos los días
1	2	3	4	5	6

1..5	ENUNCIADO	RESPUESTA					
1	Me siento emocionalmente agotado (exhausto) por mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
2	Me siento agobiado al terminar el día de trabajo.	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigado cuando me levanto en la mañana y tengo que enfrentar otro día de trabajo.	1	2	3	4	5	6
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios que tengo que atender.	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí.	1	2	3	4	5	6
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios que tengo que atender.	1	2	3	4	5	6
8	Me siento consumido por mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
9	Creo que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis usuarios.	1	2	3	4	5	6
10	Me he vuelto más insensible con las personas desde que hago este trabajo.	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5	6
12	Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
14	Siento que tengo exceso de trabajo en mi centro laboral.	1	2	3	4	5	6
15	Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis usuarios.	1	2	3	4	5	6
16	Siento que trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés.	1	2	3	4	5	6
17	Con facilidad puedo crear un clima agradable para mis usuarios.	1	2	3	4	5	6
18	Me siento animado después de trabajar con mis usuarios.	1	2	3	4	5	6
19	Creo que consigo muchas cosas útiles en este trabajo.	1	2	3	4	5	6
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5	6
21	En mi trabajo manejo los problemas emocionales con mucha calma.	1	2	3	4	5	6
22	Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.	1	2	3	4	5	6

CUESTIONARIO DEL CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) el presente cuestionario, tiene por finalidad obtener información para la medición de la calidad de servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que usted deberá responder, y se le pide que conteste cada pregunta con toda la sinceridad posible. Eligiendo una sola alternativa como respuesta la cual deberá de marcar con una (X). Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para el presente estudio.

ESCALA

Nunca	Pocas veces	A veces	Siempre	Casi siempre
1	2	3	4	5

N°	ENUNCIADO	RESPUESTA				
FIABILIDAD						
1	Orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites durante la atención	1	2	3	4	5
2	Como personal de la Cooperativa, desempeña su labor correctamente.	1	2	3	4	5
3	La atención que brinda Ud. es de manera precisa y sin errores	1	2	3	4	5
4	La prestación del servicio a nivel institucional cumple con el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	Considera usted que la Cooperativa tiene horario de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios.	1	2	3	4	5
6	Como personal da buena atención a los usuarios para ofrecer un servicio rápido.	1	2	3	4	5
7	Como personal está siempre dispuesto en ayudar a sus compañeros y/o usuarios.	1	2	3	4	5
8	Como personal responde a las consultas de manera inmediata y efectiva.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
9	Durante la atención respeta la privacidad del usuario.	1	2	3	4	5
10	Los usuarios se sienten seguros en sus trámites que realiza en la Cooperativa.	1	2	3	4	5
11	Consideras que la Cooperativa brinda una seguridad adecuada y protección a los datos personales y transacciones de los usuarios.	1	2	3	4	5
12	El comportamiento como personal inspira confianza en los usuarios.	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
13	A nivel institucional existe la preocupación y atención sobre los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5
14	Como personal muestra interés para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.	1	2	3	4	5
15	Explica a Ud. a los usuarios con palabras fáciles de entender los tramites a realizar.	1	2	3	4	5
16	El personal está comprometido con brindar un servicio de calidad a los usuarios.	1	2	3	4	5
ASPECTOS TANGIBLES						
17	La señalización (carteles, letreros y flechas) de las áreas le parecen adecuados para orientar a los usuarios y acompañantes.	1	2	3	4	5
18	Las áreas de trabajo cuentan con los equipos y materiales necesarios para realizar la atención a los usuarios.	1	2	3	4	5
19	Las instalaciones en la que usted labora son visualmente atractivas, limpias, ordenadas y bien cuidadas.	1	2	3	4	5
20	Su apariencia y presencia como personal que labora en la institución es buena, pulcra y aseada.	1	2	3	4	5

Anexo C. Base de datos

Encuestado	Burnout												Calidad de Servicio																															
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20		
1	2	2	3	6	1	1	6	1	6	2	1	5	1	2	1	1	5	5	5	5	1	5	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	4			
2	5	5	2	5	2	4	5	5	5	5	1	6	2	1	1	5	5	6	1	4	6	5	3	3	3	2	1	5	5	3	5	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	4		
3	3	4	2	6	1	3	3	2	6	2	2	6	1	4	6	5	6	6	5	4	6	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4			
4	4	4	1	4	1	1	4	1	4	4	2	3	4	3	1	1	4	5	4	5	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4		
5	5	5	3	6	1	6	6	2	6	1	1	6	1	3	1	1	6	5	4	5	6	1	4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3		
6	4	3	2	4	1	1	4	2	4	1	1	4	1	1	1	2	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4		
7	4	3	3	5	6	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	1	4	5	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	1	5		
8	3	2	4	5	2	4	5	2	5	3	5	4	2	3	4	1	5	5	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3			
9	4	5	5	6	1	3	2	4	6	6	1	4	3	4	1	1	5	6	6	5	4	1	4	5	2	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	2	5	5	4		
10	4	2	2	6	1	1	2	1	6	2	2	6	1	1	1	1	5	5	5	2	6	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4		
11	2	3	2	6	1	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	6	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
12	2	2	4	6	1	1	4	6	6	6	6	2	4	3	2	2	6	4	6	4	6	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4		
13	4	3	4	6	2	2	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	4	6	6	3	6	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
14	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	6	4	2	1	1	6	6	6	2	6	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4		
15	3	3	3	6	1	6	6	5	4	2	1	6	1	1	6	3	5	6	2	6	6	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	2	4	4	3	2	3		
16	1	1	1	6	6	1	6	1	6	1	1	6	1	1	1	1	4	5	3	6	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	6	5	6	5	1	3	4	5	2	2	2	5	2	2	1	4	5	3	3	6	4	1	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3		
18	4	3	2	6	2	2	6	3	5	2	2	6	2	5	1	4	5	5	4	1	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3			
19	3	2	2	2	1	2	2	2	5	1	1	6	2	3	1	1	2	5	4	2	3	2	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4		
20	4	4	3	6	2	2	6	2	6	4	3	6	3	4	1	1	6	6	6	2	6	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	4	6	1	2	6	5	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	6	4	4	3	5	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5		
22	2	5	3	1	1	1	6	3	6	1	4	6	1	3	1	3	6	6	6	1	6	1	5	5	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	
23	2	4	3	6	1	1	6	3	5	1	1	6	3	3	5	2	6	5	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	2	3	3	4		
24	4	2	4	5	1	2	4	4	4	6	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	5	5	4	2	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	2	5		
25	3	3	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	3	1	1	2	5	1	2	1	2	5	4	1	4	2	1	1	2	3	4	2	1	5	1		
26	3	4	3	3	1	1	6	4	6	1	1	6	1	6	2	1	6	5	4	4	2	1	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3	3	3	4		
27	5	5	4	5	1	1	6	4	6	2	3	6	2	4	2	2	6	5	6	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	
28	2	3	2	6	1	1	6	2	5	2	1	6	1	1	1	1	6	6	6	1	2	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	
29	5	4	2	3	1	1	2	4	3	2	3	3	4	6	3	1	3	3	6	5	2	1	3	5	4	1	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	
30	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
31	3	2	2	6	1	1	4	2	4	1	1	4	1	4	1	1	6	4	4	2	6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4
32	2	3	4	6	1	2	6	4	5	3	4	5	3	4	1	4	6	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
33	2	2	2	2	1	2	6	3	4	4	3	6	2	2	2	1	6	5	3	2	6	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
34	4	4	1	6	1	1	4	1	4	1	1	6	4	1	4	4	4	6	6	6	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
35	3	3	3	6	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	4	4	2	6	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	6	4	6	2	2	6	2	6	1	2	6	1	1	5	2	6	6	6	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	
37	2	5	4	6	2	1	6	6	6	6	6	6	5	6	1	1	4	3	4	5	6	6	5	4	3	2	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	2	4	3	6	1	1	5	4	5	3	4	6	3	4	5	2	6	5	4	5	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	
39	5	4	2	4	1	3	3	5	3	3	4	4	5	4	4	1	5	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	

Encuestado	Burnout																						Calidad de Servicio																					
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20		
40	3	1	1	6	1	1	6	1	6	2	1	6	1	1	6	2	6	6	6	1	6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	2	2	3	5	1	2	6	2	6	1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	3	6	4	4	4	4	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
42	2	4	2	6	1	1	4	4	6	2	2	6	1	4	2	2	4	5	3	1	6	1	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4
43	4	1	1	6	1	1	6	2	6	1	2	6	3	4	1	3	3	3	3	3	6	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
44	2	3	2	6	1	1	6	2	6	1	1	6	1	1	6	1	6	4	5	5	6	1	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	
45	3	4	2	6	1	4	6	6	6	6	6	6	5	6	1	6	6	1	3	4	6	1	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	3	1	5	5	3	2	4	5	5		

Anexo D. Carta de Autorización



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "HUANCAVELICA" LTDA. 582
RESOLUCIÓN SBS N° 033-95

Huancavelica, 11 de diciembre de 2024.

CARTA N.º 023-2024-COOPAC-HVCA-582.

Señor:
ALEXIS LUIS DUEÑAS CARBAJAL
JR. 28 DE AGOSTO S/N - BARRIO SANTA ANA
Huancavelica

Presente.-

ASUNTO : Autorización para el Desarrollo de Tesis Titulada 'Síndrome de Burnout y Calidad de Servicio del Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, 2024.

De mi especial consideración:

Nos dirigimos a usted en la presente para comunicarle que hemos recibido su solicitud para realizar su tesis titulada **"Síndrome de Burnout y Calidad de Servicio del Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, 2024"** como parte de los requisitos para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología.

En atención a su petición, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 autoriza su investigación en el ámbito de nuestra institución, brindándole el apoyo necesario para el desarrollo de dicha tesis, en los términos y condiciones que usted ha propuesto.

Asimismo, es importante señalar que, como parte del compromiso adquirido por su parte, se solicita que los resultados obtenidos de su investigación sean compartidos con nuestra entidad, con el fin de poder evaluar y, en su caso, implementar las recomendaciones derivadas de los mismos. Este compromiso contribuirá al enriquecimiento mutuo tanto para su formación profesional como para el desarrollo de la cooperativa.

Confiamos en que esta investigación será de gran aporte para su carrera profesional y para la mejora continua de la calidad de los servicios que brindamos.

Sin más en particular, le deseamos el mayor de los éxitos en este importante proyecto.

Atentamente,

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"HUANCAVELICA" LTDA. 582
Lic. Lina Carolina Solorzano
SOLICITUD 2024

▲ **AGENCIA PRINCIPAL HUANCAMELICA**
Jr. Mons. Donato Muñoz N° 217 (Plaza de Armas).
Tel. 052-8929613

▲ **AGENCIA CENTRO**
Jr. Mijailo Usanias N° 247

▲ **AGENCIA HUANCAYO**
Calle Real N° 1049

▲ **AGENCIA LIRCAY**
Jr. Libertad S/N - Belén

▲ **AGENCIA PAUCARA**
Calle Real S/N (Plaza San Domingo)

▲ **OFICINA ESPECIAL JAJAJA**
Jr. Orta N° 801

▲ **OFICINA ESPECIAL CONCEPCIÓN**
Jr. Bolívar N° 425

▲ **OFICINA ESPECIAL CHURCAMPA**
Jr. Real N° 327

▲ **OFICINA ESPECIAL ACOSAMBA**
Jr. Saenz Peña S/N (Plaza Principal)

▲ **OFICINA ESPECIAL CASTROVIREYNA**
Jr. San Martín S/N (Frente al Banco de la Nación)

▲ **OFICINA ESPECIAL HUAYTARA**
Calle Municipal S/N

▲ **OFICINA ESPECIAL PAMPAS**
Jr. Lima N° 152

▲ **PREVISIÓN SOCIAL**
Jr. Agustín Gaitana N° 208 - Hoya

Anexo E. Carta de Autorización**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE
INVESTIGACIÓN**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación titulado: “SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAVELICA LIMITADA 582,2024”, que es realizado por el bachiller Alexis Dueñas Carbajal y tiene por objetivo determinar en qué medida el Síndrome de Burnout se relaciona con la Calidad de Servicio del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582, 2024. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de esta. Sus respuestas de los cuestionarios serán codificadas usando un número, por tanto, serán anónimas. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas de las preguntas o sobre la investigación podrá comunicarse al correo 2017041691@unfv.edu.pe o al WhatsApp 998589294. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento, sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si una de las preguntas durante la evaluación le parece incomoda, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador.

Desde ya le agradezco su participación.

Si acepta participar voluntariamente en esta investigación: Datos y firma. Gracias.

Si no acepta participar en esta investigación: Agradecemos por el tiempo brindado. Gracias.

Nombre del Participante:

Firma del Participante:

Fecha:

Anexo E. Panel fotográfico



Fotografía 1. Investigador administrando el cuestionario a un colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.



Fotografía 2. Investigador administrando el cuestionario a una colaboradora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.



Fotografía 3. Colaboradora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582 respondiendo el cuestionario.



Fotografía 4. Investigador administrando el cuestionario a una colaboradora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.



Fotografía 5. Investigador administrando el cuestionario a una colaboradora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.



Fotografía 6. Investigador administrando el cuestionario a un colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.



Fotografía 7. Investigador administrando el cuestionario a un colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582.



Fotografía 8. Colaboradora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Limitada 582 respondiendo el cuestionario.