



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Rodríguez Vásquez, Alelí (orcid.org/0000-0002-0188-1642)

Soto Yauri, Lucia Gabriela (orcid.org/0000-0002-9478-0700)

ASESOR:

Dr. Bardales Cárdenas, Miguel (orcid.org/0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis en primer lugar a mis padres, hermanos y a todas las personas que me han brindado su apoyo incondicional, por sus consejos y muestras de cariño a lo largo de la carrera profesional.

Agradecimiento

Mi más profundo agradecimiento a Dios por brindarme salud y fuerzas para salir adelante, asimismo, agradezco a la universidad por la formación académica, también a la escuela de administración por todos los conocimientos brindados a lo largo de estos años, además, a mi docente el Dr. Bardales Cárdenas Miguel por sus conocimientos, métodos de trabajo y paciencia, apoyo y dedicación que me permitieron crecer como profesional cada día. Finalmente, quisiera agradecer a la empresa JFR Servicios Generales E.I.R.L. por brindarme la oportunidad de poder realizar esta investigación y hacer cumplir uno de mis mayores objetivos que tanto he priorizado.

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1. Tipo.....	15
3.1.2. Enfoque	15
3.1.3. Nivel.....	15
3.1.4. Diseño	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.2.1. Desgaste emocional	16
3.2.2. Rendimiento Laboral.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.3.1. Población.....	18
3.3.2. Criterios de selección	18
3.3.3. Muestra.....	18
3.3.4. Unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.4.1. Técnica	19
3.4.2. Instrumento.....	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXO.....	45

Índice de tablas

Tabla 1	Fiabilidad de desgaste emocional y rendimiento laboral.....	20
Tabla 2	Fiabilidad de desgaste emocional y rendimiento laboral.....	20
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad de desgaste emocional.....	20
Tabla 4	Estadísticas de fiabilidad de rendimiento laboral	21
Tabla 5	Tabla de cruzada Desgaste emocional y Rendimiento laboral	23
Tabla 6	Tabla de cruzada desgaste emocional y rendimiento de la tarea	24
Tabla 7	Tabla de cruzada Desgaste emocional y Rendimiento en el contexto .	25
Tabla 8	Tabla de cruzada desgaste emocional y comportamientos contraproducentes.....	26
Tabla 9	Tabla de cruzada Desgaste emocional y Rendimiento adaptativo.....	27
Tabla 10	Pruebas de normalidad.....	28
Tabla 11	Correlaciones de la hipótesis general: Desgaste emocional y rendimiento laboral.....	29
Tabla 12	Correlaciones de la hipótesis específica 1: Desgaste emocional y rendimiento de la tarea.....	30
Tabla 13	Correlaciones de la hipótesis específica 2: Desgaste emocional y rendimiento en el contexto	31
Tabla 14	Correlaciones de la hipótesis específica 3: Desgaste emocional y comportamientos contraproducentes.	32
Tabla 15	Correlaciones de la hipótesis específica 4: Desgaste emocional y rendimiento adaptativo.	33

Índice de figuras

Figura 1	Relación entre desgaste emocional y rendimiento laboral	23
Figura 2	Relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea	24
Figura 3	Relación entre el desgaste emocional y rendimiento en el contexto	25
Figura 4	Relación entre desgaste emocional y rendimiento contraproducentes .	26
Figura 5	Relación entre desgaste emocional y rendimiento adaptativo	27

RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022. La población estuvo conformada por los 30 trabajadores, por lo tanto, como la población es pequeña se tomó como muestra la totalidad de la población. El enfoque de la investigación fue cuantitativo con un diseño no experimental y para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica fue la encuesta. Asimismo, se validó los instrumentos por los docentes especializados para su aplicación en las encuestas. La prueba estadística del Alfa fe Cronbach se aplicó en ambas variables obteniendo como resultado ,883 siendo superior al 0.70 cumpliendo con una correlación positiva muy fuerte. Los resultados de Rho de Spearman =, 942 que se interpreta como una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, es decir, la significancia. = ,000, fue menor a 0,05 evidenciando que existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento laboral. Finalmente, fue posible determinar la relación del desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022.

Palabras clave: Rendimiento laboral, agotamiento, desgaste emocional, comportamientos

ABSTRACT

The general objective of the research study was to determine the relationship of emotional exhaustion and employee work performance in times of COVID-19 at JFR Service's Generals E.I.R.L., Santa Anita 2022. The population was made up of 30 workers, therefore, as the population is small, the entire population was taken as a sample. The research approach was quantitative with a non-experimental design and for data collection the questionnaire was used as an instrument and the technique was the survey. Likewise, the instruments were validated by specialized teachers for their application in the surveys. The statistical test of Alpha fe Cronbach was applied in both variables obtaining as a result, 883 being higher than 0.70 fulfilling a very strong positive correlation. Spearman's Rho results = 942, which is interpreted as a very strong positive correlation between both variables, that is, significance. = .000, was less than 0.05 evidencing that there is a relationship between emotional exhaustion and work performance. Finally, it was possible to determine the relationship of emotional exhaustion and work performance of the employee in times of COVID-19 in JFR General Services E.I.R.L., Santa Anita 2022.

Key words: Work performance, exhaustion and emotional exhaustion, behaviors.

I. INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo de investigación fue presentar conocimientos sobre el desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales EIRL, Santa Anita 2022, la emergencia sanitaria por el COVID-19 ha impactado negocios y empresas de todo el mundo en todas las regiones, asimismo, por la propagación del virus fue incrementando de manera exponencial, afectando la labor de los trabajadores. Según un informe de la OMS referente al coronavirus se han confirmado 503.131.834 casos de personas contagiadas, Who (2022).

Dentro de la problemática de los acontecimientos el impacto que viene generando un desgaste emocional en los trabajadores como consecuencia de la disminución frente al rendimiento laboral. Podemos observar cifras alarmantes de contagios por el COVID-19 y cómo impacta esto en los colaboradores y las empresas. Las consecuencias que tiene este suceso es la pérdida de horas de trabajo, aumenta el desempleo, inactividad y aumenta la informalidad, también muchas empresas cerraron o quebraron; cabe resaltar que esto impactó más a las micro, pequeños y medianos emprendimientos, OIT (2021).

A nivel nacional el gobierno tomó las medidas de emergencia sanitaria como la inmovilización total para disminuir las cifras de contagios, realizando un confinamiento de los trabajadores en sus casas. De igual manera, se observa que el Perú tuvo una caída de 30,20% de su PBI, CNN (2020). Los trabajadores presentaron agotamiento emocional por las medidas de seguridad patrocinadas por la Dirección Peruana y salud ocupacional debido al miedo o pánico a contagiarse por el virus, Satici et al., (2020).

Según Vásquez et al., (2021) mencionó que el agotamiento emocional mide los sentimientos de estar emocionalmente sobrecargado y agotado por el trabajo, por ende, los colaboradores durante la pandemia sintieron un desgaste emocional, al adaptarse a las nuevas normalidades que se implementaron. Asimismo, Segura y Martínez (2021) sostienen que las diferentes maneras de realizar las actividades laborales que se implementaron durante la pandemia que se irán mejorando de

manera continua, dado que el rendimiento laboral es fundamental para la empresa, y habrá que afianzar el trabajo por competencias.

Las consecuencias que trae la pandemia y frente a las adversidades los colaboradores se encuentran sometidos a más exigencias y demanda laboral lo que genera un incremento de manera considerable, quedando expuestos a mayores riesgos psicosociales dentro del entorno laboral. Es decir, muchas empresas buscan optimizar los procesos, implementar nuevos planes estratégicos con herramientas efectivas que permitan afrontar los efectos físicos y psicológicos de la situación actual referente al COVID-19, Benítez (2021).

A nivel local la empresa JFR Servicios Generales EIRL situada en la jurisdicción de Santa Anita, se especializa en brindar servicios de instalación y mantenimiento de equipos de aire acondicionado, eléctricos industriales y de refrigeración, electrodomésticos y comerciales. La empresa antes de la llegada del COVID-19 había logrado obtener una utilidad económica favorable adquiriendo un buen posicionamiento en su rubro, pero en los dos últimos años se ha visto perjudicada ya que se ha detectado un desgaste emocional que ha sido provocado por la pandemia, por ende, se ha comprobado la baja del rendimiento laboral en las áreas administrativas y producción, por ende, como resultado se ha obtenido una baja en sus servicios no consiguiendo cumplir a tiempo y con eficiencia. En este escenario se observó que no se cuenta con estrategias que ayuden a afrontar la situación para mejorar el rendimiento laboral en los colaboradores y puedan cumplir adecuadamente con sus servicios.

La problemática del presente trabajo de investigación tuvo como inconveniente general: ¿de qué manera se relaciona el desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022?, seguido por los objetivos específicos: i) ¿de qué manera se relaciona el desgaste emocional y el rendimiento de la tarea del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022?, ii) ¿de qué manera se relaciona el desgaste emocional y el rendimiento en el contexto del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022?, iii) ¿de qué manera se relaciona

el desgaste emocional y los comportamientos contraproducentes del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022?, iv) ¿de qué manera se relaciona el desgaste emocional y el rendimiento adaptativo del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022?

Además, como justificación teórica, se pretendió identificar el desgaste emocional y rendimiento laboral, lo cual, se respaldó con estudios de autores que se basan en teorías actuales y vigentes sobre la pandemia del COVID-19, por otro lado, en la justificación práctica se pretendió identificar la influencia del desgaste emocional en el rendimiento laboral de cada trabajador. En el aspecto social, se buscó proponer conocimientos teóricos como estratégicos para mejorar el rendimiento laboral en los colaboradores. A nivel metodológico, estuvo orientado a un enfoque cualitativo y tiene como propósito ofrecer información confiable y viable.

El objetivo general fue: determinar la relación del desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022; seguido por los objetivos específicos: i) definir el desgaste emocional y rendimiento de la tarea del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, ii) comprobar el desgaste emocional y rendimiento en el contexto del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, iii) demostrar el desgaste emocional y los comportamientos contraproducentes del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, iv) determinar el desgaste emocional y rendimiento adaptativo del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022.

Además, se planteó como hipótesis general: existe relación entre del desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022; seguido por las hipótesis específicas: i) existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, ii) existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento en el contexto del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales

E.I.R.L., Santa Anita 2022, iii) existe relación entre el desgaste emocional y los comportamientos contraproducentes del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, iv) existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento adaptativo del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el desarrollo del proyecto de indagación, se han nominado como precedentes varios trabajos que abordan contextos internacionales.

Según Goyes et al., (2021), en su artículo titulado agotamiento emocional del profesorado universitario en entornos virtuales de formación durante la salud preventiva. El objetivo fue evaluar la fatiga mental de los profesores universitarios en el entorno virtual de aprendizaje durante la pandemia. Su estudio desarrolló un enfoque mixto, en el que se combinaron factores cuantitativos para asegurar la representación de los datos y factores cualitativos para el análisis e interpretar la información recolectada sobre el desgaste, el sentimiento docente en la situación hipotética por la epidemia. El estudio fue de tipo descriptivo, se aplicó el método de expertos para determinar los elementos que conformarán la herramienta, este cuestionario fue aplicado a 56 docentes de la facultad seleccionados para el estudio, los resultados son superiores al 60%. Entre los docentes encuestados que experimentaron fatiga mental, los factores que más influyeron en esta condición fueron el agotamiento al final de la jornada laboral, el tiempo dedicado al trabajo y los niveles de concentración - bajos durante la jornada laboral.

Por otro lado, Ruiz (2021) en su artículo titulado el agotamiento mental para profesionales de la salud durante la COVID-19 tuvo a modo de objetivo primordial explorar el nivel de agotamiento ocupacional de los profesionales de la salud en diferentes categorías, disciplinas, departamentos y distritos durante la epidemia del COVID-19. Su estudio se realizó de acuerdo con un diseño transversal y descriptivo utilizando el método de encuesta. Los resultados mostraron un alto nivel de fatiga mental en la muestra (61,5%), especialmente entre los profesionales de la salud que notaron medidas de protección insuficientes contra el COVID-19. Además, más del 40% de los participantes informaron un alto grado de personalización, y este nivel fue más bajo que los expertos que conocen sus riesgos de virus. Finalmente, el 33% de los participantes reportaron bajos niveles de desempeño laboral, especialmente aquellos que trabajaban directamente con personas diagnosticadas con COVID-19.

Según Fadul (2021) mencionó en su tesis titulada relación entre complacencia y rendimiento profesionales de los trabajadores del Departamento de Arreglos de una Entidad Financiera - 2019, su objetivo primordial fue determinar la repercusión de la satisfacción profesional en el rendimiento laboral de los colaboradores. Asimismo, su enfoque fue cuantitativo, el diseño fue de tipo descriptivo tuvo muestra de 50 trabajadores que fueron encuestados, adquiriendo como resultado un valor de Rho de Spearman, 899 indica si existe relación significativa entre las variables, resultando $p=0,000 < 0,05$. En conclusión, se deben desarrollar estrategias de mejora e incrementar la satisfacción de los trabajadores para obtener un alto rendimiento y eficiente para el cumplimiento de metas.

Del mismo modo, Caiza (2020) menciona en su tesis titulada estrategias para mejorar el rendimiento laboral en AROPIA INC S.A., posee como objetivo primordial determinar el nivel de rendimiento en la empresa Aropia Inc S.A. La investigación fue de enfoque cuantitativo y como técnica de recolección de datos utilizaron una encuesta empleada a 18 trabajadores realizando un análisis referente al desempeño y el rendimiento. Obtuvieron como resultado un valor de Rho de Spearman 0,467 que indica que, si existe una relación significativa del rendimiento laboral, es decir, no implementar estrategias adecuadas y motivar a los trabajadores trae como consecuencia una disminución del rendimiento, baja producción y menor rentabilidad a la empresa. Finalmente, en cuanto al desempeño y rendimiento de las tareas asignadas en caso no hay buenas condiciones de trabajo ocasionará comportamientos contraproducentes que perjudican a la empresa.

Igual manera Gaytán (2019), señaló en su tesis titulada manejo del Síndrome de Burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez y tuvo como objetivo general es implementar un proyecto de intervención psicológica su enfoque fue cognitivo - conductual con el objetivo de disminuir los síntomas negativos del síndrome, como la fatiga y el cansancio, y aumentar la efectividad emocional, en el personal administrativo de una empresa. Se ejecutó un programa psicológico con un enfoque cuantitativo y diseño cuasi- experimental, con seis deliberaciones que constan de 1 hora y 30 minutos de permanencia. Estos incluyen la reestructuración cognitiva, para identificar pensamientos involuntarios,

habilidades de resistencia para resolver problemáticas, así como técnicas de relajación. Este es un estudio de caso ($n = 3$). Los resultados obtenidos mostraron una mejora estadísticamente significativa para el grupo ($p = 0,01$), que incluyó reestructuración cognitiva, habilidades para afrontar situaciones problemáticas, reconocimiento de pensamientos automáticos, así como técnicas de relajación. Este es un estudio de caso $n = 3$. Los resultados mostraron una mejora en el grupo estadísticamente significativo ($p = 0,01$) en los participantes del estudio, ya que disminuyó el nivel de fatiga y aumentó el nivel emocional efectivo, por el contrario, aumentaron los niveles de fatiga.

Del mismo modo, la mención del contexto nacional que sirvió de soporte para la presente investigación.

Según Espinoza (2019), en su tesis titulada el desgaste emocional y el rendimiento profesional de los colaboradores de Comtrate S.A.C. - 2021, posee tal objetivo primordial establecer la correlación entre el agotamiento emocional y el desempeño laboral para los colaboradores. Para su estudio empleó el método aplicado, a su vez tuvo un diseño no experimental y correlación mantenida. Asimismo, se enfocó en un enfoque cuantitativo, en el cual se toma como población a 35 cooperantes, lo que resulta ser un censo. Además, se utilizó una técnica de averiguación para la recogida de datos, fue confirmada con sensatez de prácticos y se probó la confianza de las variables. Asimismo, para la comprobación de las herramientas se manejó una escala de calificación Likert y se construyó una prueba de hipótesis con la correlación de Rho Spearman, con un puntaje de ,927, lo que indica una analogía efectiva muy alta en ambas variables y niveles, media 0,000.

Según Purizaca (2019), en su tesis titulada síndrome de Burnout y su atribución en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión. Su objetivo fue determinar el efecto Síndrome de Burnout de los empleados de la empresa. Su diseño de estudio fue no experimental, transeccional o transversal y correlacional causal, como indagación ha sido aplicada. Para efectuar el estudio se realizó con 42 residentes y un empleado de Mi banco - Agencia La Unión. Para recopilar información, se han implementado herramientas de guía de entrevistas y cuestionarios. Ambos son variables y dependen del

Inventario de Burnout de Maslach y. los exámenes de desempeño laboral. Los resultados mostraron que el 59,5% de los personales, nivel moderado de fatiga por volumen de fatiga evidencia de que las emociones son significativas (Sig. < 0.05) y tienen un efecto negativo en Es claro que el desempeño en el trabajo, además del logro personal efecto significativo (Sig. < 0,05) sobre la eficiencia del trabajo. Comunicarse con desempeño en el trabajo, el 66,7% de los colaboradores muestran la evaluación alta o muy alta, Concluyó que el síndrome de fatiga tuvo un impacto significativo (puntuación < 0,05) en los resultados laborales de los trabajadores; este resultado significa que un Altos niveles de burnout afectan negativamente el desempeño de los trabajadores.

Según Gutiérrez & Clemente (2020) mencionó en su tesis titulada compromiso Organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Multisectorial de Ayash S.A., su objetivo primordial fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el rendimiento laboral en los empleados, el enfoque de la investigación que tuvo fue cuantitativo con el diseño no experimental – correlacional y transversal. Para el análisis y recolección de datos se empleó un cuestionario y la muestra fue 43 trabajadores encuestados, el resultado que obtuvo fue, si existe relación entre las variables mostrando el valor Rho Spearman de 0.529 efectiva media, con una significancia de 0.000, estando por debajo del 0.05. En conclusión, identificaron que existen ocasiones donde los colaboradores se identifican totalmente y de manera espontánea lo que permite tener un buen rendimiento laboral beneficiando a la empresa referente al cumplimiento de los objetivos.

Según Basilio & Muñoz (2021) indicó en su tesis titulada comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, cuyo objetivo trascendental fue decretar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral. La investigación fue cuantitativa, tuvo un diseño transversal – correlacional, como instrumento aplicaron un cuestionario que se empleó con la muestra de 45 colaboradores para la recolección de datos. Obtuvieron como resultado un valor Rho de Spearman de (0,660), su significancia fue menor a (0,05), es decir, que si existe relación entre las variables de manera positiva moderada a fuerte. En conclusión, es importante fortalecer la comunicación

interna para incrementar el rendimiento del personal y esta impacte de manera positiva en el cumplimiento de objetivos.

Seguidamente, se definió la primera variable con diversas teorías que se relacionan donde se utilizó diversos actores. La primera variable; desgaste emocional:

Teoría de las relaciones humanas de Mayo (1950) sostuvo que la productividad depende de la condición física del empleado es por ello, que la parte humana de la organización es la más importante. Además, un individuo se siente más satisfecho y feliz cuando está bien conectado con las actividades asignadas y apoya las normas vigentes y las condiciones transitorias y el entorno en él se encuentre.

En esta teoría de la motivación de Maslow y su jerarquía de las necesidades humanas de McGregor (1960) explica que toda actividad que hacemos nos desgasta, por lo que es normal sentirnos cansados en el trabajo, no porque nos resistamos a hacerlo. Por ende, las personas no trabajarán más duro por un objetivo común solo porque se sienten amenazadas su compromiso se basará en la recompensa por alcanzar la meta.

Teoría sociocognitiva del yo de Ton (2003), citado por Sabater (2022) sustentó que es como un proceso que se desarrolla entre el ambiente laboral en el que se desempeña una persona, ya que ayuda a la autorregulación cognitiva, emocional y conductual, que se necesita para poder sobrellevar la sobrecarga, frustración, que genera el desgaste emocional.

Teoría del estrés laboral de Según Siegrist (1996), citado por Vaquero et al., (2019) indicó que el estrés laboral se produce cuando el esfuerzo es alto y la recompensa baja, lo que conduce a una disminución de la autoestima y la autoeficacia, lo que provoca estrés. Por ello, es importante que tanto el esfuerzo como la recompensa estén equilibradas.

Barreto, et al., (2019), mencionó que el desgaste emocional se puede definir como agotamiento mental debido a resultados laborales o sociales o familiares

deficientes de un individuo ya sea debido a la acumulación de trabajo o al aumento de la carga de trabajo, y también debido a la agitación.

Trinidad et al., (2022) sustentó que el Agotamiento emocional es resultado de la presión laboral crónica se asocia con indicadores bajos de salud física, con propensión a abandonar el trabajo, ausentismo y tardanzas, atrasos en la productividad e insatisfacción laboral.

Cabe resaltar que, una situación estresante puede ser un acontecimiento neutral para otra persona; depende de cuánto valore su experiencia laboral y sus calificaciones tu capacidad para manejarlo.

Por otro lado, se estimaron diversos autores para definir las 3 dimensiones, las cuales son: Dimensión del cansancio emocional, dimensión de la despersonalización, dimensión de la realización personal.

Según Macias & Useche (2022) el agotamiento emocional es una condición que se alcanza a través de un esfuerzo excesivo. En este caso no hablamos solo de burnout, pero la responsabilidad supone conflictos, responsabilidades, desencadenantes emocionales o cognitivos, citado por Prentice, C., & Thaichon, P. (2019).

Por consiguiente, como primera dimensión el agotamiento emocional según Ortega et al., (2020) definen que el agotamiento emocional es un estado de agotamiento en el que aparece el cansancio y la falta de entusiasmo, se genera estrés e incrementa el aburrimiento en el trabajo o en persona, por eso no es posible cumplir a cabalidad con las responsabilidades que se le encomiendan porque están mental y emocionalmente agotados sientes energía negativa.

Además, Máynez & Cavazos (2017), señalaron en su investigación que el burnout las emociones se definen como cansancio físico o psíquica, permite que una persona sea incapaz de llevar a cabo sus actividades.

Seguidamente la segunda dimensión Roig et al., (2022) definió la despersonalización como un estado sin emoción en el que una persona se siente

invisible y sin sabor. En comparación con otros en su entorno, los anima a sentir sus propios cuerpos. Extrañamente, puede causar auto rechazo.

Del mismo modo, Herrera et al. (2020), en su estudio propusieron un concepto esta encarnación se entiende en términos de cómo las emociones se desarrollan o actitud fría y distante hacia las personas, esto puede causar irritabilidad y desmotivación.

Finalmente, la realización personal, donde Granados et al., (2019) mencionó en el artículo que el desarrollo particular es cuestión de que un individuo se expresa a sí misma según su capacidad, siempre que la ambición continúa creciendo, culminando en la gratificación. Las necesidades básicas de cada persona según la jerarquía Maslow, ya que se precisa como la necesidad básica del colaborador, una vez que haya después de alcanzar con éxito esta parte de la pirámide, podrás experimentar la abundancia y la felicidad. Lo que conduce al desarrollo de la autoestima individual.

Continuando con la segunda variable de la investigación, se definió las teorías relacionadas con el rendimiento laboral con diferentes autores:

En cuanto a la teoría de los principios de la administración científica de Taylor F. (1911) sostuvo que se debe formalizar y estandarizar los métodos con el conocimiento y las herramientas adecuadas para garantizar mayor productividad e incrementar en el rendimiento de los trabajadores. Por lo tanto, el estudio sistemático se basa en la mejora en las condiciones de trabajo para que aumento la productividad aprovechando combinar la mano de obra con las máquinas y el método de trabajo. Asimismo, sus cuatro principios fundamentales son la planeación, preparación, control y ejecución que impactan en la productividad del trabajador.

La teoría de las funciones de la administración de Fayol (1916) menciona que la funciones a cumplir dentro de una organización son 6: La función técnica que está relaciona a la producción de un bien o servicio; función comercial que se relaciona a la compra y venta; función financiera que hace referencia al incremento de la rentabilidad; función contable que se relaciona al área de contabilidad; función

administrativa es la búsqueda de integración de funciones y los cuatro elementos de la administración con el objetivo de incrementar el rendimiento.

Teoría de fijación de metas y objetivos de Locke (1990) citado por Ruiz (2019) menciona la importancia del establecimiento de metas e objetivos para la mejora continua del rendimiento laboral que consta de actividades que los trabajadores deben de realizar, donde se establecen funciones adecuadas al perfil del personal clasificando etapas para verificar su correcta ejecución, considerando que las metas deben ser específicas, contar con un grado de dificultad, aceptación de propuesta y tiempo establecido de alcance.

Según Koopmans et al. (2014) citado por Gabini & Salessi (2018), define que el rendimiento laboral o constructo según los expertos en Comportamiento Organizacional. La popularidad se debe entonces a que la competitividad y productividad de las empresas están relacionadas con el desempeño individual de los integrantes.

Asimismo, Koopmans et al. (2013) citado por Juyumaya (2021), sostuvieron que el rendimiento laboral se encuentra compuesto por 4 dimensiones importantes: 1) Rendimiento en la tarea; 2) Rendimiento en el contexto; 3) Comportamientos contraproducentes; y 4) Rendimiento adaptativo. Estas dimensiones buscan comprender las conductas que se relacionan con las tareas o funciones técnicas que se deben realizar dentro de un área y el puesto laboral que realizara el colaborador de la empresa.

Según Cuba et al., (2020) mencionó que rendimiento laboral se encuentra relacionado con lo producido dentro de la organización y los medios, un modelo, está la mano de obra del personal, energía, materia prima, entre otros factores que miden el rendimiento de los trabajadores. Por otro lado, hace referencia la productividad de la jornada de los trabajadores enfocados en sus resultados y alcance de objetivos.

. Según Calogero et al. (2021) mencionó sobre el rendimiento de la tarea que las tareas desconocidas son más complejas dado que se necesita elaborar un nuevo proceso de capacitación y evaluación para un rendimiento óptimo. Es decir,

mientras más familiar es la tarea mayor es el rendimiento, pero si la tarea no es familiar y es compleja puede causar menor productividad.

Asimismo, González et. al., (2022) menciona que para incrementar el rendimiento o productividad es importante medir y analizar las actividades dentro de una organización en caso existe desconocimiento de las tareas o actividad que deben realizarse en las áreas es debido a una ineficiente capacitación o inducción de responsabilidades del área debido que el trabajador no se encuentra calificado impactando en el rendimiento, Bonilla et al. (2018).

De igual manera el rendimiento del contexto según Omar (2010) citado por Gabini (2018) hace referencia al aspecto psicológico del trabajador y el ambiente interpersonal que impacta de manera directa al rendimiento de forma positiva o negativa, también hace énfasis en los comportamientos que impulsan el desarrollo del trabajo.

Asimismo, Arrizabala (2018) citado por Bolívar, E. & Monroe, M. (2021) menciona que existe una relación importante entre la felicidad y la productividad debido que un colaborador feliz está más comprometido llegando a ser 12 % más productivo, por lo tanto, incrementa su rendimiento en cuanto a las ventas en 37% dado que se encuentra motivado y es más creativo, demostrando que si defines estrategias enfocados a gestionar el talento humano considerando la escucha activa y valorar su desempeño es una inversión que incrementa su rendimiento, Grupo de Diarios América (2019). Por lo tanto, es importante la satisfacción laboral que tienen los trabajadores debidos que es un factor que impacta en su rendimiento, Davidescu et al. (2020).

Según Takahashi (2021) señalo que los comportamientos contraproducentes son acciones que dañan o inciden negativamente en la imagen de la empresa, es decir, un colaborador que tiende a realizar actividades que inadecuadas perjudican o impactarán de manera negativa el ambiente laboral y también a la empresa, por otro lado, se puede observar los comportamientos de los colaboradores frente a las situaciones debido que existe diferentes maneras para experimentarlas y poder medirlas mediante cuestionarios de autoevaluación.

Asimismo, Heidemeier, H., & Moser, K. (2019) menciono la importancia de procesos que regulen el rendimiento laboral frente a los comportamientos que son perjudiciales para la empresa.

Por último, Rodríguez (2018) mencionó que dentro de las organizaciones se requieren colaboradores con capacidad de adaptarse frente a los cambios en sus actividades o la implementación de nuevas normas.

Para Gong, Z. (2019) en esta dimensión busco definir y medir el nivel o grado de adaptabilidad ya sea en las funciones, reglas, tareas o responsabilidades nuevas. Los trabajadores que se adaptan con mayor facilidad a los cambios tienen un alto rendimiento debido que tienen resistencia al estrés y actitud positiva, suelen contar con las habilidades como alta productividad, constancia, visualizan los fracasos como oportunidades, son disciplinados, auténticos y son líderes con valores. Siliceo (2014) citado por Apolinario K. (2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

La investigación fue aplicada debido que se utilizaron conocimientos científicos y fuentes teóricas obtenidos previamente que fundamentan el desarrollo del estudio para analizar una problemática.

Asimismo, según Hernández (2014) citado por Gutiérrez & Clemente (2020). Describe que la investigación aplicada tiene como objetivo brindar sapiencias con aplicación continua en mediano plazo, por lo tanto, esta investigación tiene como valor agregado la utilización de conocimientos que se pueden aplicar en las empresas y la sociedad.

3.1.2. Enfoque

El estudio de investigación tuvo un enfoque cuantitativo que permitió medir los objetivos y contrarrestar las hipótesis que se mencionó en la investigación.

De acuerdo con Rodríguez & Flores (2013) citado por Fadul (2021) mencionó que es un instrumento que busca estudiar la realidad y permite interpretar la información de una problemática por medio de la recolección de datos para analizar estadísticamente sin interceder en las variables, solo se observará la percepción por medio de los instrumentos.

3.1.3. Nivel

La presente investigación fue a nivel correlacional, es decir, busca medir la relación entre las variables como el desgaste emocional y el rendimiento laboral.

Según Arias (2020) mencionó que la investigación correlacional involucra la valoración de dos variables, cuyo propósito es estudiar el nivel de asociación entre ellas.

3.1.4. Diseño

El diseño para la investigación fue no experimental, porque se realizó de manera natural, además no se modificó las variables, por la categorización que muestra fue de corte transversal.

Solís (2019) indicó que es un trabajo realizado sin manipular intencionalmente las variables. Está basada principalmente en la observación de los fenómenos sin alterarlos, es decir, tal como suceden en su contexto natural para examinarlos.

3.2. Variables y operacionalización

De acuerdo Oyola (2021) indicó que las variables son esenciales porque a través de ellas se distinguen e identifican los fenómenos que se decide estudiar e interactuar de procedencia y consecuencia en el progreso de la investigación por medio de las unidades de investigación.

Para la investigación se emplearon variables cualitativas con un enfoque cuantitativo. Para Oyola (2021), mencionó que la variable cualitativa tiene un factor variable y conservan el análisis numérico de la medida, así el enfoque colectivo identifica las preguntas para un mejor proceso de interpretación y verificación de la teoría.

La definición conceptual de cada variable en estudio se encuentra en la matriz de operacionalización. Además, describe las dimensiones e indicadores de todo lo que se ha factorizado para su aplicación en la encuesta mediante una escala ordinal. (Anexo 1)

3.2.1. Desgaste emocional

Definición Conceptual

Según Barreto et al., (2019), mencionó que el desgaste emocional se puede definir como agotamiento mental debido a resultados laborales o sociales o familiares deficientes de un individuo ya sea debido a la acumulación de trabajo o al aumento de la carga de trabajo, y también debido a la agitación.

Definición Operacional

La variable desgaste emocional fue medida a través de la técnica de la encuesta y por un cuestionario, con una escala de Likert considerando 1=nunca y 5=siempre esta unidad está constituida por 13 ítems y 9 indicadores para calcular las siguientes dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Dicho cuestionario fue aplicado a los trabajadores de la empresa JFR Servicios Generales EIRL.

3.2.2. Rendimiento Laboral

Definición Conceptual

Según Koopmans et al., (2014) citado por Gabini & Salessi (2018). El rendimiento laboral es un factor importante para los expertos en Comportamiento Organizacional, debido que se encuentra relacionado con la competitividad y productividad en las empresas, asimismo, con el desempeño individual de los integrantes.

Definición Operacional

La variable rendimiento laboral fue medida mediante la técnica de la encuesta y por un cuestionario, con una escala de Likert considerando 1=nunca y 5=siempre, asimismo, tuvo 15 ítems y 8 indicadores, las dimensiones son cuatro: rendimiento de la tarea, rendimiento en el contexto, los comportamientos contraproducentes y el rendimiento adaptativo. Dicho cuestionario fue aplicado a los colaboradores de la compañía JFR Servicios Generales E.I.R.L.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

El estudio tomó como población a los trabajadores que integran JFR Servicios Generales EIRL: fueron 30 colaboradores con similares características y condiciones, por lo que fueron estudiados.

Según Pérez (2022) la población es un grupo de individuos que viven en un lugar determinado. Desde un punto de vista social y biológico, una población es vista como un conjunto de elementos, ya sean sujetos u organismos de un tipo particular, que coexisten en un espacio geográfico. De acuerdo con el autor López (2019) menciona que la población finita es el valor numérico que tiene un determinado fin.

3.3.2. Criterios de selección

Inclusión

Se eligió a los únicos participantes que operan como obreros y administrativos de JFR Servicios Generales EIRL quienes poseen habilidades y capacidades similares para ejecutar sus servicios.

Exclusión

No se incluyó a empleados de locación de servicios en el momento de la investigación.

3.3.3. Muestra

Para la muestra, se optó por 30 trabajadores de la compañía JFR Servicios Generales EIRL que se define como una muestra censal.

Según Arispe et al., (2020), menciona que la muestra se define como un grupo de casos de una población que permite recolectar información, asimismo,

trabajar con una muestra finita reduce los costos y se ahorra tiempo para analizar con exactitud y precisión los que serán recolectados.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis fue el colaborador que labora en la empresa JFR Servicios Generales EIRL.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se aplicó en la investigación fue la encuesta para la recolección de información dentro de la empresa JFR Servicios Generales EIRL, que estudiará las variables de desgaste emocional y rendimiento laboral en tiempo de COVID-19.

Según Hernández et al., (2014) citado por Basilio & Muñoz (2021), hace referencia a la recolección de datos para una investigación por medio de entrevistas, cuestionarios que tengan una escala de actitudes, grupos de enfoque, entre otras técnicas. Para la investigación se aplicó una encuesta a los colaboradores que permitió la recolección de información.

3.4.2. Instrumento

Como instrumento se empleó un cuestionario que utilizó la escala de Likert donde 1 = nunca a 5 = siempre, conformada por 28 ítems que permitieron evaluar el desgaste emocional y rendimiento laboral. (Anexo 2)

Validez

La validez del instrumento de la indagación fue evaluada mediante la reflexión de tres docentes especializados de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo quienes dieron validez al contenido del instrumento.

Tabla 1*Estadísticas de fiabilidad de desgaste emocional y rendimiento laboral*

Expertos	Dr. Navarro		Dr. Alva		Dr. Anderson		Promedio por indicador		Promedio total
	Tapia Félix	Javier	Arce César	Rosel	Puyén Enrique	Carlos	Var. 1ra.	Var. 2da.	
Claridad	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Objetividad	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Pertinencia	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Actualidad	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Organización	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Suficiencia	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Intencionalidad	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Consistencia	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Coherencia	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Metodología	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%
Total	86%	86%	86%	86%	93%	93%	88%	88%	88%

Referente a la tabla 1 según los resultados de la validación del instrumento indicó la aprobación de los especialistas en la materia, de semblantes teóricos, metodológicos. Del mismo modo, se obtuvo como promedio de 88% de ambas variables, es decir, se consideró una calificación de excelente.

Confiabilidad

La confiabilidad fue establecida mediante el estadístico de alfa de Cronbach calculado a través del SPSS. Para considerar confiable el instrumento este debió ser superior a 0.70 en una escala valorativa de 0 a 1.

Tabla 2*Estadísticas de fiabilidad de desgaste emocional y rendimiento laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	28

En la tabla 2 según el resultado de la prueba piloto de confiabilidad que fue calculada mediante el Alfa de Cronbach con la variable 1: Desgaste emocional y la variable 2: rendimiento laboral. Se obtuvo como resultado ,883 siendo superior al 0.70 cumpliendo con una buena correlación. (Anexo 5)

Tabla 3*Estadísticas de fiabilidad de desgaste emocional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

,798	13
------	----

En la tabla 3 según el resultado de la prueba piloto de confiabilidad que fue calculada mediante el Alfa de Cronbach con la variable 1: Desgaste emocional. Se obtuvo como resultado ,798 siendo superior al 0.70 cumpliendo con una aceptable correlación. (Anexo 5)

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	15

En la tabla 4 según el resultado de la prueba piloto de confiabilidad que fue calculada mediante el Alfa de Cronbach con la variable 2: Rendimiento laboral. Se obtuvo como resultado ,785 siendo superior al 0.70 cumpliendo con una aceptable correlación. (Anexo 5)

3.5. Procedimientos

La presente investigación estuvo conformada por ambas variables de investigación cualitativas, tuvo una muestra finita, un centro de investigación, ciudad y año. Luego se preparó una introducción donde se presentó el problema, objetivos, hipótesis generales y específicas, incluyendo la explicación. Asimismo, se desarrolló el marco teórico con un estudio de antecedentes nacionales e internacionales donde se incluyó en las variables y dimensiones para ser identificadas por los diferentes autores. Se procedió con la elaboración de la metodología de estudio que igualmente se especificó la recolección de información mediante un cuestionario que se utilizó a 30 trabajadores de la empresa JFR Servicios Generales EIRL y con previa autorización se realizó la recolección de datos, asimismo, utilizó un programa estadístico SPSS 26 para realizar el análisis de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

La base de datos se elaboró de acuerdo con la encuesta y posteriormente fue desarrollada en el programa SPSS.

Análisis de datos descriptivos

Se empleó el programa de Excel para realizar la tabulación de datos acorde con los resultados del cuestionario. Por otro lado, se manejó el programa SPSS con la matriz de datos para adquirir la prueba de normalidad con el fin de establecer las correlaciones que existen de acuerdo con la capacidad requerida.

Al respecto, Cardozo (2018) señaló que el análisis consta de una serie de procedimientos que ayudan en la representación y minimización de todos los datos recopilados, organizados y presentados de manera comprensible.

Análisis de datos inferencial

La inferencia estadística se utilizó para verificar los resultados que se obtuvieron en las investigaciones. Por lo tanto, se utilizó un análisis no paramétrico, como coeficiente Rho de Spearman, donde se puede utilizar sugerencias de posibles soluciones al problema en JFR Servicios Generales EIRL.

De manera similar, Cardozo (2018) afirma que las estadísticas exponenciales son para investigar la posibilidad de éxito con las soluciones utilizadas anteriormente que se encontraron e infirieron del proceso de la encuesta de la muestra.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo de acuerdo con todos los procedimientos y reglamentos que son especificados por la Universidad César Vallejo, razón por la cual se utilizó la norma APA, asimismo, el cuestionario fue respondido de manera anónima. Los encuestados participaron de manera voluntaria teniendo en cuenta el designio de este propósito de indagación. Abarca toda la investigación proporcionada en la encuesta estuvo completada apoyada en referencias, así como tablas estadísticas, herramientas y otras fuentes para ayudar a demostrar la integridad en la preparación de este estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

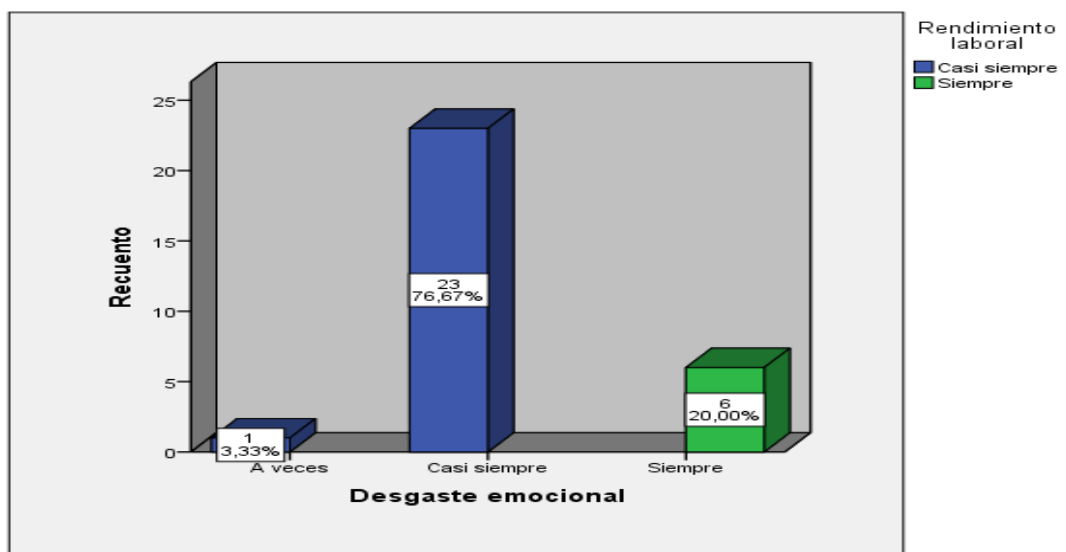
Tabla 5

Tabla de cruzada Desgaste emocional y Rendimiento laboral

		Rendimiento laboral		Total	
		Casi siempre	Siempre		
Desgaste emocional	A veces	Recuento	1	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Casi siempre	Recuento	23	0	23
		% del total	76,7%	0,0%	76,7%
	Siempre	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	20,0%	20,0%
Total		Recuento	24	6	30
		% del total	80,0%	20,0%	100,0%

Figura 1

Relación entre desgaste emocional y rendimiento laboral



En relación a la tabla 5 y figura 1, se interpreta lo siguiente:

El 3,3% de los encuestados mostraron que a veces se da el desgaste emocional, de los cuales, el 3,3% manifestaron que casi siempre se da el rendimiento laboral.

El 76,67% mostraron que casi siempre existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral.

El 20% de los encuestados ostentaron que siempre existe relación entre el desgaste emocional con el rendimiento laboral.

En síntesis, del 100% de los colaboradores de la empresa JFR SERVICIOS GENERALES EIRL, cualquiera que sea el nivel de desgaste emocional, 80,0% revelaron que casi siempre se da el rendimiento laboral y finalmente el 20% mencionaron que siempre se da el rendimiento laboral.

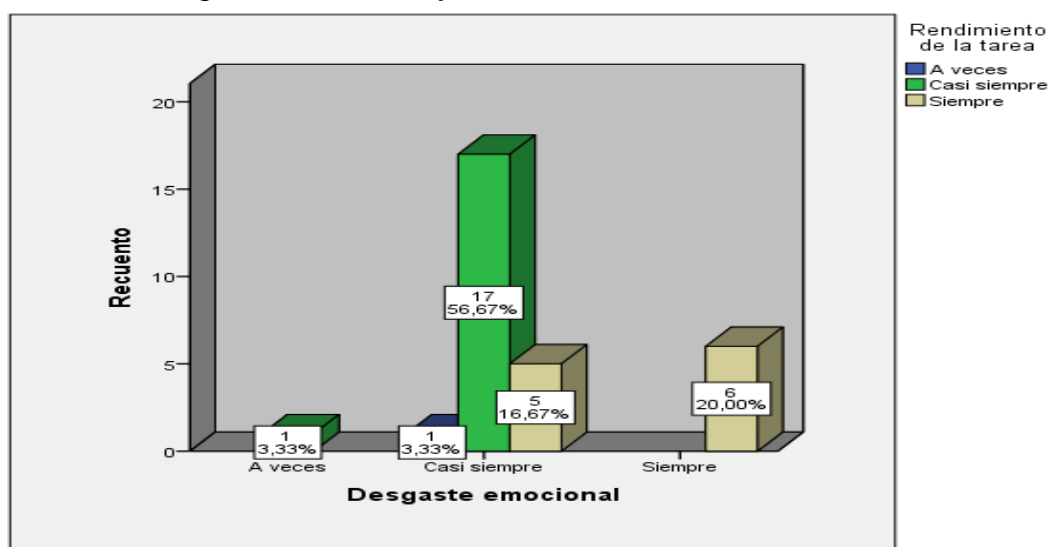
Tabla 6

Tabla de cruzada desgaste emocional y rendimiento de la tarea

			Rendimiento de la tarea			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
Desgaste emocional	A veces	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
	Casi siempre	Recuento	1	17	5	23
		% del total	3,3%	56,7%	16,7%	76,7%
	Siempre	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%
Total		Recuento	1	18	11	30
		% del total	3,3%	60,0%	36,7%	100,0%

Figura 2

Relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea



Para la tabla 6 y figura 2, se interpreta lo siguiente:

El 3,3% revelan que a veces se da rendimiento de la tarea, de los cuales el 56,7% declaró que casi siempre se da el desgaste emocional y el 16,67% indicaron que se da el rendimiento en la tarea.

El 20% de los encuestados indicaron que existe relación entre el desgaste emocional siempre guarda relación con el rendimiento en la tarea.

Finalmente, del 100% de los colaboradores de la empresa JFR Servicios Generales E.I.R.L. sea cual sea el nivel de rendimiento en la tarea, el 60% manifestó que a veces se da el desgaste emocional y el 36,7% mencionaron que siempre se da el rendimiento de la tarea.

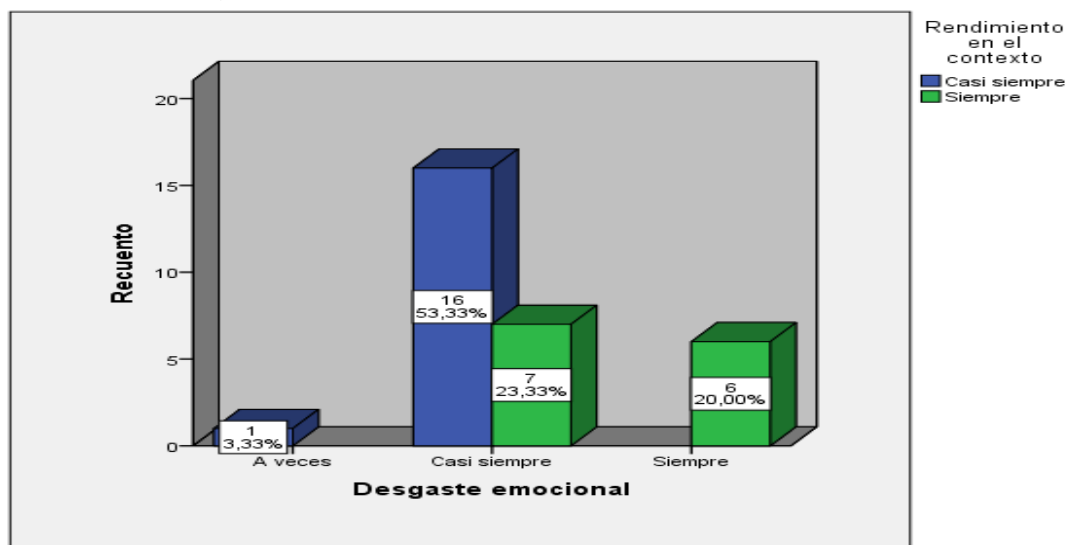
Tabla 7

Tabla de cruzada Desgaste emocional y Rendimiento en el contexto

		Rendimiento en el contexto		Total	
		Casi siempre	Siempre		
Desgaste emocional	A veces	Recuento	1	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Casi siempre	Recuento	16	7	23
		% del total	53,3%	23,3%	76,7%
	Siempre	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	20,0%	20,0%
Total		Recuento	17	13	30
		% del total	56,7%	43,3%	100,0%

Figura 3

Relación entre el desgaste emocional y rendimiento en el contexto



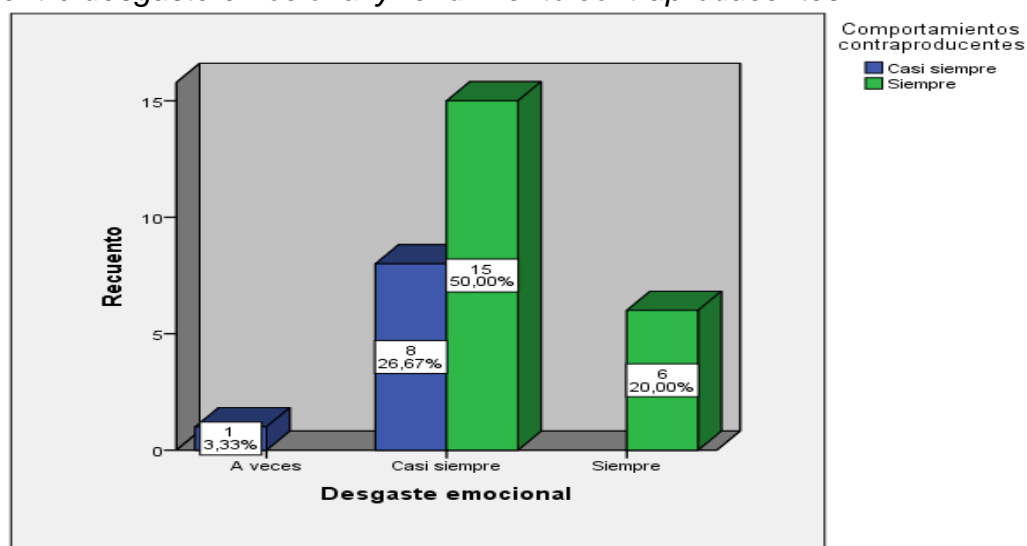
Para la tabla 7 y figura 3, se interpreta lo siguiente.

El 3,3 de los trabajadores manifiestan que a veces se da el rendimiento en el contexto, de los cuales, 53,3 manifestó que casi siempre se da el desgaste emocional y el 23,3% indicaron que siempre se da el desgaste emocional.

En sinopsis, del 100% de los participantes, sea cual sea el nivel de rendimiento en el contexto, el 56,7 manifestó que casi siempre se da el desgaste emocional y el 43,3 mencionaron que siempre se da el rendimiento en la tarea.

Tabla 8*Tabla de cruzada desgaste emocional y comportamientos contraproducentes*

		Comportamientos contraproducentes		Total	
		Casi siempre	Siempre		
Desgaste emocional	A veces	Recuento	1	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Casi siempre	Recuento	8	15	23
		% del total	26,7%	50,0%	76,7%
	Siempre	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	20,0%	20,0%
Total		Recuento	9	21	30
		% del total	30,0%	70,0%	100,0%

Figura 4*Relación entre desgaste emocional y rendimiento contraproducentes*

Para la tabla 8 y figura 4, se interpreta lo siguiente.

El 3,3% de los colaboradores de la empresa JFR servicios generales E.I.R.L. manifestaron que si existe relación entre el rendimiento contraproducente y el desgaste emocional.

Del 76,7% de los encuestados manifestaron que casi siempre se da el desgaste emocional, los cuales, el 26,7% manifestó que casi siempre se da el rendimiento contraproducente y el 50,0%, mencionaron que siempre se da el desgaste emocional.

Asimismo, 20% de encuestados respondieron que siempre se da el desgaste emocional, de los cuales, el 26,7% revelaron que casi siempre se da el rendimiento contraproducente y el 20,0% indico que siempre se da el desgaste emocional. Por ende, el 100% de los colaboradores, cualquiera que sea el nivel del rendimiento contraproducente, el 30,0% declaró que casi siempre se da el desgaste emocional y el 70% señalaron que siempre se da el desgaste emocional.

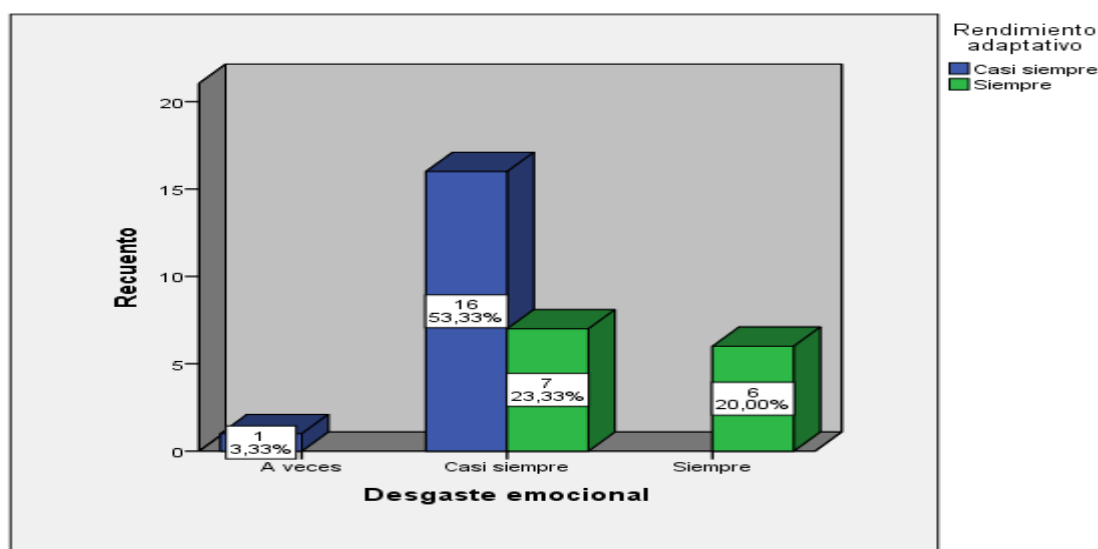
Tabla 9

Tabla de cruzada Desgaste emocional y Rendimiento adaptativo

		Rendimiento adaptativo		Total	
		Casi siempre	Siempre		
Desgaste emocional	A veces	Recuento	1	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Casi siempre	Recuento	16	7	23
		% del total	53,3%	23,3%	76,7%
	Siempre	Recuento	0	6	6
		% del total	0,0%	20,0%	20,0%
Total		Recuento	17	13	30
		% del total	56,7%	43,3%	100,0%

Figura 5

Relación entre desgaste emocional y rendimiento adaptativo



En la tabla 9 y figura 4 se interpreta lo siguiente.

El 3,3% de los colaboradores declararon que a veces se proporciona el rendimiento adaptativo, lo cual, el 76,7% casi siempre se da el desgaste emocional, y el 23,3% se da el rendimiento adaptativo.

Del 20% manifiestan que siempre existe relación entre el rendimiento adaptativo, el desgaste emocional.

Posteriormente, del 100% de los colaboradores encuestados de la empresa JFR servicios generales E.I.R.L. Cualquiera que sea el nivel de desgaste emocional, el 56,7% manifestó que casi siempre se da, por otro lado, el 43,3% mencionaron que siempre se da el rendimiento adaptativo.

4.2. Estadística de inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Prueba de hipótesis de normalidad

- H_0 : La distribución de los datos de la muestra es normal
- H_1 : La distribución de los datos de la muestra no es normal

Regla de decisión

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la H_0
- Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la H_0

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste emocional	,441	30	,000	,619	30	,000
Rendimiento laboral	,488	30	,000	,492	30	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 10 se presenta la derivación de la prueba de normalidad, la muestra tuvo 30 elementos, por lo que se asignó el estadístico shapiro - Wilk. Su nivel de significancia fue de ,000, por lo tanto, se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 debido a que muestra no sigue una distribución normal. Asimismo, para contrastar la hipótesis se utilizó el Rho de Spearman.

4.2.2. Pruebas de hipótesis general

Planteamiento de hipótesis general

- H_0 : No existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento laboral.
- H_1 : Existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento laboral.

Regla de decisión

- Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la H_0
- Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la H_0

Tabla 11

Correlaciones de la hipótesis general: Desgaste emocional y rendimiento laboral

			Desgaste emocional	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		30	30
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,942**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se muestra la contrastación del resultado de la hipótesis general donde se obtuvo como resultado de Rho de Spearman = 942, que se interpreta como una correlación positiva muy fuerte (Anexo 6). De igual modo, la significancia. = ,000, fue menor a 0,05 en consecuencia se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 lo que indicó que existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento laboral.

Prueba de hipótesis específica 1

- H0: No existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea.
- H1: Existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea.

Regla de decisión

- H0: No existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea.
- H1: Existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea

Tabla 12

Correlaciones de la hipótesis específica 1: Desgaste emocional y rendimiento de la tarea.

		Desgaste emocional	Rendimiento de la tarea
Rho de Spearman	Desgaste emocional	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	30 30
Rendimiento de la tarea		,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	30 30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 se muestra la contrastación del resultado de la hipótesis general donde se obtuvo como resultado de Rho de Spearman =, 625, que se interpreta con una correlación positiva moderada. (Anexo 6). De la misma manera la significancia. = ,000, fue menor a 0,05 en consecuencia se acepta la H₁ y se rechaza la H₀ lo que indicó que existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea.

Prueba de hipótesis específica 2

- H0: No existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento laboral.
- H1: Existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento laboral.

Regla de decisión

- H0: No existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento en el contexto.
- H1: Existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento en el contexto.

Tabla 13

Correlaciones de la hipótesis específica 2: Desgaste emocional y rendimiento en el contexto

			Desgaste emocional	Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Rendimiento en el contexto	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13 se muestra la contrastación del resultado de la hipótesis general donde se obtuvo como resultado de Rho de Spearman =, 575, que se interpreta con una correlación positiva moderada. (Anexo 6). De la misma manera la significancia. = ,001, fue menor a 0,05 en consecuencia se acepta la H₁ y se rechaza la H₀ lo que indicó que existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento en el contexto.

Prueba de hipótesis específica 3

- H0: No existe relación entre el desgaste emocional y comportamientos contraproducentes.
- H1: Existe relación entre el desgaste emocional y comportamientos contraproducentes.

Regla de decisión

- H0: No existe relación entre el desgaste emocional y comportamientos contraproducentes.
- H1: Existe relación entre el desgaste emocional y comportamientos contraproducentes.

Tabla 14

Correlaciones de la hipótesis específica 3: Desgaste emocional y comportamientos contraproducentes.

			Desgaste emocional	Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,394*
		Sig. (bilateral)	.	,031
	Comportamientos contraproducentes	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,394*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 14 se muestra la contrastación del resultado de la hipótesis general donde se obtuvo como resultado de Rho de Spearman =, 394, que se interpreta con una correlación positiva baja. (Anexo 6). De la misma manera la significancia. = ,031, fue menor a 0,05 en consecuencia se acepta la H₁ y se rechaza la H₀ lo que indicó que existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento en el contexto.

Prueba de hipótesis específica 4

- H0: No existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento adaptativo.
- H1: Existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento adaptativo.

Regla de decisión

- H0: No existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento adaptativo.
- H1: Existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento adaptativo.

Tabla 15

Correlaciones de la hipótesis específica 4: Desgaste emocional y rendimiento adaptativo.

			Desgaste emocional	Rendimiento adaptativo
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Rendimiento adaptativo	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 se muestra la contrastación del resultado de la hipótesis general donde se obtuvo como resultado de Rho de Spearman =, 575, que se interpreta con una correlación positiva muy fuerte. (Anexo 4). De la misma manera la significancia. = ,001, fue menor a 0,05 en consecuencia se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 lo que indicó que existe relación entre el desgaste emocional y rendimiento adaptativo.

V. DISCUSIÓN

La investigación permitió realizar una comparación de resultados con otras investigaciones que han sido citadas en el marco teórico. A continuación, los resultados de la investigación:

El objetivo general fue determinar la relación del desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, donde obtuvo como resultado en la tabla 10 donde se visualiza que el Rho de Spearman fue de ,942, que se demuestra como una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Asimismo, el resultado contrastado con el estudio de Espinoza (2019), en su tesis titulada el desgaste emocional y el rendimiento profesional de los participantes de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021, que concluyó en su prueba de hipótesis de correlación de Rho Spearman de 0,927, lo que indica una similitud positiva muy alta en ambas variables, por lo tanto, se demuestra en la investigación que existe coincidencia en los resultados de ambos trabajos de investigación tanto, en la correlación como en nivel de correlación. De la misma manera para Barreto et al., (2019) mencionó que el desgaste emocional se presenta debido a la sobrecarga de trabajo o acumulación que impacta en los resultados laborales impactando así en el rendimiento laboral.

En relación con el primer objetivo específico, se planteó definir el desgaste emocional y rendimiento de la tarea del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022. De tal manera que, en la tabla 11 se muestra la contrastación donde se obtuvo como resultado de Rho de Spearman 625, que se interpreta como una Correlación positiva moderada. En paralelo con la investigación de Fadul (2021) en su tesis titulada relación entre complacencia y rendimiento profesionales de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019. Donde obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman de, 899 indicando que existe relación positiva fuerte entre las variables. Acorde con los resultados examinados, corrobora la relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea, entre ambas investigaciones, del mismo modo, existe diferencia respecto al nivel de correlación

ya que, posee una correlación positiva moderada a comparación de la investigación del autor Fadul que obtuvo una correlación positiva alta. Además, Barreto et al., (2019), mencionó que el desgaste emocional se puede definir como agotamiento mental debido a resultados laborales o sociales o familiares deficientes de un individuo ya sea debido a la acumulación de trabajo o al aumento de la carga de trabajo, y también debido a la agitación.

De la igual manera, se planteó el segundo objetivo específico comprobar el desgaste emocional y rendimiento en el contexto del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022. Lo cual, en la tabla 12 se muestra el resultado de Rho de Spearman =, 575, que se interpreta con una correlación positiva moderada (Anexo 4). Lo que se reafirma una relación entre el desgaste emocional y rendimiento en la tarea. Comparada con Gutiérrez & Clemente (2020) en su tesis titulada compromiso Organizacional y rendimiento laboral de los colaboradores de Multisectorial de Ayash S.A., obtuvo como resultado que, si existe relación entre las variables mostrando el valor Rho Spearman de 0.529 positiva moderada. Por ende, no se comprenden los resultados, ya que ambas investigaciones lograron obtener similares resultados. El rendimiento del contexto según Omar (2010) citado por Gabini (2018) hace referencia al aspecto psicológico del trabajador y el ambiente interpersonal que impacta de manera directa al rendimiento de forma positiva o negativa, también hace énfasis en los comportamientos que impulsan el desarrollo del trabajo.

En cuanto al tercer objetivo específico demostrar el desgaste emocional y los comportamientos contraproducentes del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, donde obtuvo como resultado en la tabla 13 donde se visualiza que el Rho de Spearman fue de, 394, que se interpreta con una correlación positiva baja. Asimismo, el resultado comparado con el estudio Caiza (2020) menciona en su tesis titulada estrategias para mejorar el rendimiento laboral en AROPIA INC S.A en la Universidad Técnica de Cotopaxi, obtuvieron como resultado un valor de Rho de Spearman ,467 que indica que, si existe relación significativa del rendimiento laboral. Acorde con los resultados examinados, se corrobora la relación entre el desgaste emocional y los comportamientos contraproducentes, entre ambas investigaciones, del mismo

modo, existe diferencia respecto al nivel de correlación ya que, posee una correlación positiva baja a comparación de la investigación del autor Caiza que obtuvo una correlación moderada. Para Takahashi (2021) en cuanto al desempeño y rendimiento de las tareas asignadas en caso no hay buenas condiciones de trabajo ocasionará comportamientos contraproducentes que perjudican a la empresa e impactaran de manera negativa en la imagen empresarial.

Referente al cuarto objetivo específico determinar el desgaste emocional y rendimiento adaptativo del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, obtuvo como resultado en la tabla 14 donde se visualiza que el Rho de Spearman fue de, 575, que se descifra con una correlación positiva muy fuerte. Asimismo, el resultado comparado con el estudio Basilio & Muñoz (2021) mencionó en su tesis titulada comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, obtuvieron como resultado un valor Rho de Spearman de ,660, es decir, que si coexiste analogía entre las variables de manera positiva moderada a fuerte. Por ende, no se contiene los resultados, ya que ambas investigaciones lograron obtener similares resultados. Para Rodríguez (2018) mencionó que dentro de las organizaciones se requieren colaboradores con capacidad de adecuarse a los cambios internamente en sus actividades o la implementación de nuevas normas, asimismo en esta dimensión busca definir y medir el nivel o grado de adaptabilidad ya sea en las funciones, reglas, tareas o responsabilidades nuevas que se comunican dentro de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados y los resultados obtenidos durante el proceso, del estudio se plantearon las siguientes conclusiones:

Primero. Fue posible determinar la relación del desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, con un Rho de Spearman =, 942, que se demuestra con una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. En conclusión, en la medida que se mejore el desgaste emocional, evitando la sobrecarga de trabajo, prestando atención al estado emocional de los trabajadores, se obtiene un mejor rendimiento laboral.

Segundo. Fue posible definir la relación entre el desgaste emocional y rendimiento de la tarea del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, con un Rho de Spearman =, 625, que se demuestra que existe una correlación positiva moderada. En conclusión, para disminuir el agotamiento emocional de los trabajadores, se debe mejorar el rendimiento en la tarea, teniendo en cuenta el despliegue de responsabilidad, la iniciativa, la cooperación con los compañeros y el mantenimiento de una comunicación afectiva.

Tercero. Fue posible comprobar el desgaste emocional y rendimiento en el contexto del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, con un Rho de Spearman =, 575, indicando que posee una correlación positiva moderada. Por ende, para reducir el desgaste emocional de los colaboradores, es necesario mejorar el rendimiento en el contexto, basándose en un buen ambiente y clima laboral, con una planificación y organización orientada a resultados, que manifieste un trabajo con eficacia.

Cuarto. Fue posible demostrar el desgaste emocional y los comportamientos contraproducentes del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, con un Rho de Spearman =, 394, que se interpreta con una correlación positiva baja. En conclusión, la disminución de los comportamientos contraproducentes que pueden generarse cuando no existen buenas condiciones de trabajo, permiten disminuir el desgaste emocional.

Quinto. Fue posible determinar el desgaste emocional y rendimiento adaptativo del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022, con un Rho de Spearman fue de, 575, que se descifra con una correlación positiva muy fuerte. Por ende, en las organizaciones se requieren colaboradores que se adecuen a los cambios internamente o la implementación de nuevas normas, asimismo en esta dimensión busca definir y medir el nivel o grado de adaptabilidad ya sea en las funciones, reglas, tareas o nuevas áreas de responsabilidad comunicadas internamente por la compañía lo que permite una mejora en lo relacionado al desgaste emocional.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda la implementación de programas o actividades recreativas que permitan disminuir el desgaste emocional que se presenta en los trabajadores; como talleres psicológicos, gestión de emociones. Asimismo, se debe mejorar el ambiente donde los trabajadores se encuentran laborando, brindar pequeños descansos para ejercicios de relajación y respiración para disminuir el estrés.

Segunda. Se recomienda efectuar talleres de capacitación para ayudarlos a adquirir más ilustraciones, destrezas, proponer una retroalimentación del modo que se pueda identificar sus debilidades y así reducir el agotamiento emocional, mejorando el desempeño de la tarea.

Tercera. Se recomienda implementar estrategias para reducir el desgaste emocional, apoyando a sus trabajadores con horarios más flexibles, asimismo mantener una comunicación constante entre compañeros y jefes con el propósito de reducir el agotamiento emocional y optimizar el rendimiento en el contexto.

Cuarta. Se recomienda evaluar las condiciones de trabajo que se brinda a los trabajadores como el cumplimiento de los pagos, bonos de alimentos, bonos por cumplimiento de objetivos. Asimismo, mantener constante comunicación con información clara y precisa para evitar cruce de mala información, evitándose los comportamientos contraproducentes.

Quinta. Se recomienda implementación de talleres y charlas para la mejora de habilidades como la proactividad, la gestión de cambios o imprevistos, que permitirá a los trabajadores evaluar las estrategias de mejora continua y adaptarse a nuevas situaciones. De esa manera los trabajadores desarrollan y mejoran su rendimiento adaptativo.

REFERENCIAS

- Apolinario K. (2019) Capacitación y rendimiento laboral de los colaboradores de CODIJISA S.A.C., Comas 2019, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/Q6rnEi>
- Arias, E. R. (2020, diciembre 8). Investigación correlacional. Economipedia. <https://cutt.ly/IJV9A4W>
- Arispe et. al. (2020) La investigación científica, publicado por la Universidad Internacional de Ecuador, primera edición octubre 2020. Recuperado de: <https://acortar.link/OksY3f>
- Barreto et al., (2019) Emotional exhaustion in university students within the health field. Univ. Salud. 2021;23(1):30-39. Recuperado de: <https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Basilio, L. & Muñoz, L. (2021) Comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Lince, 2021. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/AnMZLQ>
- Bolívar, E. & Monroe, M. (2021) Las condiciones laborales en el rendimiento laboral dentro del almacén en una empresa pañalera del distrito de Santa Clara 2021. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/fsWdxR>
- Bonilla et al. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Revista Conrado, 14(63), 268-273. Recuperado de. <https://acortar.link/2HkNCu>
- Calogero D. et al. (2021) How people feel about their job: effects of regulatory mode on positivity and job satisfaction. Revista Internacional de

Psicología Social 36:3, páginas 487-509. Recuperado de:
<https://acortar.link/CCCIPo>

Cardozo, J. (2018). Prueba Saber Pro y módulo de comunicación escrita 2016: un análisis estadístico descriptivo. Revista Neuronum ISSN: 2422-5193 (En línea), 4(1), 7-27. Recuperado de <https://bit.ly/3iaPkOZ>

Cuba, N. et al. (2020). Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los Programas Sociales de Lima, Perú. Revista Conrado, 16(72), 278-285. Recuperado de: <https://acortar.link/PNwG2h>

Davidescu et al. (2020). Work flexibility, job satisfaction, and job performance among romanian Employees—Implications for sustainable human resource management. Sustainability, 12(15), 6086. <https://doi.org/10.3390/su12156086>

Espinoza, J. (2021). El desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. Recuperado de: <https://onx.la/7a1ba>

Fadul, A. (2019) Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019. Tesis para optar la maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/vzzqUg>

Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica. <https://doi.org/10.35537/10915/65394>

Gabini, S., & Salessi, S. (2018). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. Revista Evaluar, 16(1), 10-26. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>

Gaytán, D (2019) Manejo del Síndrome de Burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez. Recuperado de: <https://onx.la/67cfb>

- Gong, Z. (2019). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout and Job Performance: Mediating Effect of Psychological Capital. *Frontiers*. <https://acortar.link/AZRUKb>
- González et al. (2022). High performance work systems and job satisfaction of teachers at the Spanish public university, 20(1), 73-91. Recuperado de: <https://cutt.ly/3KwKohU>
- Goyes et al. (2021). Desgaste emocional de docentes universitarios en entornos virtuales de formación en período de contingencia sanitaria. Recuperado de: <https://onx.la/e6575>
- Granados et al. (2019). ¿Predicen los factores de depresión, ansiedad y estrés la dimensión de la despersonalización y la baja realización personal en el profesorado? *European Journal of Child Development Education and Psychopathology*, 7(1), 83. <https://cutt.ly/AJV9T90>
- Gutiérrez S. & Clemente T. (2020) Compromiso Organizacional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Empresa Multisectorial de Ayash S.A., Huaraz – 2020, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/TbjKp8>
- Heidemeier, H., & Moser, K. (2019). A self-regulation account of the job performance–job satisfaction relationship. *European Journal of Social Psychology*, 49(6), 1313–1328. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2573>
- Hernández et al. (2021). Burnout in police officers: A systematic review on methodological aspects, associated factors, causes and consequences, 9(SPE1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2970>
- Jiménez et al. (2019). Emotional exhaustion, burnout, and perceived stress in dental students. *Journal of International Medical Research*, 47(9), 4251–4259. <https://doi.org/10.1177/0300060519859145>

- Juyumaya et al. (2021). Effects Of Empowerment and Engagement on Performance of Employees in The Chilean Textile Industry. *Estudios de Administración*, 28 (2), 97-109. Recuperado de: <https://bit.ly/3sJmo4Q>
- Juyumaya, J. E. (2018). Work Engagement, Satisfacción Y Rendimiento Laboral: El Rol De La Cultura Organizacional. *Estudios de Administración*, 25(1), 32–49. Recuperado de: <https://cutt.ly/nKwHmWJ>
- López, J. (2019, octubre 9). Población estadística. *Economipedia*. <https://cutt.ly/IJV9Jip>
- Máynez & Cavazos (2021) Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. Recuperado de: <https://onx.la/a7972>
- OIT, (2021). The COVID-19 pandemic's impact on the world of work. Recuperado de: <https://bit.ly/3Mvpcub>
- Ortega et al. (2020). Agotamiento emocional y su relación con el capital psicológico en trabajadores del sur de Ecuador. Recuperado de: <https://onx.la/f6770>
- Oyola, A. (2021). *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo versión impresa ISSN 2225-5109 versión On-line ISSN 2227-4731*. Recuperado de: <https://onx.la/cafc8>
- Prentice, C., & Thaichon, P. (2019). Revisiting the job performance – burnout relationship. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(7), 807–832. <https://acortar.link/ZdiZsy>
- Purizaca, M. (2019). Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019. Recuperado de: <https://onx.la/50389>
- Rodríguez, F. (2018). Estudio psicosocial del rendimiento de los trabajadores mayores: El papel de la identificación y de las orientaciones motivacionales. Tesis doctoral en la UNED. Recuperado de: <https://bit.ly/3FWBM3m>

- Roman et al., (2022). El estado de desgaste del docente en las modalidades escolares presencial y virtual. *Dominio de las Ciencias*, 8(2), 18. <https://acortar.link/mzc4m6>
- Sánchez et al., (2022). Management level of emotional exhaustion of public servants providing care to women in crisis situations. *Revista estrategia organizacional*, 11(2), 85–108. <https://acortar.link/xb1Cqt>
- Solís, L. (2019, julio 30). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. *Investigalia*. <https://onx.la/d722a>
- Takahashi, P. (2021, Nov 20). ¿Cómo los desplazamientos al trabajo pueden afectar el rendimiento laboral? *NotiPress* <https://bit.ly/3wwRHCu>
- Trinidad et al., (2022). Gestión del nivel de desgaste emocional del servidor público que brinda atención a mujeres en situaciones de crisis. <https://acortar.link/GL8UOZ>
- Varela et al., (2022). Teachers' wellbeing, affects, and burnout during the pandemic in Chile. *Revista de Psicodidáctica (English Ed)*. <https://acortar.link/KLv8yW>
- Vásquez et al. (2019). Burnout syndrome and organizational justice: a systematic review *Salud de los trabajadores - Postgrado en Salud Ocupacional e Higiene del Ambiente Laboral*, Universidad de Carabobo, 27(2), 147–158. <https://acortar.link/DqkwVN>
- Villa et al. (2019). Ethical discomfort and emotional toll in professionals who work on psychosocial care projects for victims of political violence in Medellin and Antioquia. *psicogente*, 22(42), 1–26. <https://doi.org/10.17081/psico.22.42.3500>
- WHO (2022) Health Emergency Dashboard (COVID-19). Recuperado de: <https://acortar.link/XoQxqP>

ANEXO

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desgaste Emocional	Según Barreto et al., (2019), menciona que el desgaste emocional se puede definir como agotamiento mental debido a resultados laborales o sociales o familiares deficientes de un individuo ya sea debido a la acumulación de trabajo o al aumento de la carga de trabajo, y también debido a la agitación.	La variable fue medida a través del uso de la técnica de la encuesta y de su instrumento el cuestionario, basada en la escala de Likert (desde 1 = nunca a 5 = siempre) esta unidad está constituida por 13 ítems y 6 indicadores para calcular las siguientes dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> •Agotamiento en el trabajo •Situación de frustración •Carga laboral 	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal. Tipo Likert 1= nunca 2= casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> •Sensación de incertidumbre •Habilidades para resolver problemas •Insensibilización 	6, 7,8, 9,10	
Rendimiento laboral	Según Koopmans et al. (2014) citado por Gabini & Salessi (2018). El rendimiento laboral es un factor importante para los expertos en Comportamiento Organizacional, debido que se encuentra relacionado con la competitividad y productividad en las empresas, asimismo, con el desempeño individual de los integrantes.	La variable rendimiento laboral fue medida por la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con una escala de Likert considerando 1=nunca y 5=siempre, asimismo, tuvo 15 ítems y 8 indicadores, las dimensiones son cuatro: rendimiento de la tarea, rendimiento en el contexto, los comportamientos contraproducentes y el rendimiento adaptativo.	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> •Sentimientos negativos ante los compañeros •Calidad en el trabajo •Eficiencia •Motivación 	11, 12 13	
			Rendimiento de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> •Organización •Calidad de trabajo 	14,15,16,17	
			Rendimiento en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> •Desempeño •Iniciativa 	18,19,20,21	
			Comportamientos contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> •Conducta •Ética 	22,23,24,25	
			Rendimiento adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> •Conducta Ética Cambios en las actividades/funciones 	26,27,28	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FICHA DE ENCUESTA

Estimado colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables: desgaste emocional y rendimiento laboral. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero: estoy de acuerdo

no estoy de acuerdo

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE

V1. DESGASTE EMOCIONAL				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1	2	3	4	5
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Cansancio emocional	Agotamiento en el trabajo	1	Los roles que desempeña en el trabajo demandan más allá de sus capacidades					
		2	El exceso de trabajo afecta la vida personal					
	Situación de frustración	3	El agotamiento afecta el rendimiento laboral					
		4	Usualmente se puede lidiar con la frustración					
		5	Los problemas emocionales pueden afectar el trabajo en la empresa					
Despersonalización	Sensación de incertidumbre	6	El acaparamiento de trabajo puede ocasionar accidentes laborales					
		7	Existe coordinación entre los compañeros para realizar trabajo en equipo					
	Habilidades para resolver	8	Considera estar en capacidad y manejar situaciones adversas en el trabajo					

	problemas	9	En su ambiente laboral ocurren incertidumbres que afectan su desempeño en el trabajo					
		10	La empresa cumple con todas las normas de legales para prestar sus servicios					
Realización personal	Calidad en el trabajo	11	La empresa brinda sus servicios con estándares de calidad					
		12	La motivación dentro de la empresa permite realizarse por sí mismo					
	Eficiencia y motivación	13	La eficiencia en el trabajo es reconocida por la empresa					

V2. RENDIMIENTO LABORAL				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Rendimiento de la tarea	Organización	14	La empresa asigna las tareas de manera adecuada a los colaboradores					
		15	La empresa posee un plan de contingencia en sus protocolos de atención o actividades					
	Calidad de trabajo	16	Considera usted que la empresa brinda oportunidades de mejora					
		17	La distribución por áreas administrativas en la empresa es la adecuada					
Rendimiento en el contexto	Desempeño	18	Se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo					
		19	Se encuentra satisfecho con las condiciones o responsabilidades que le otorga la empresa					
	Iniciativa	20	La empresa reconoce la iniciativa de los colaboradores					
		21	La empresa capacita sobre el liderazgo y trabajo en equipo					
Comportamientos contraproducentes	Conducta	22	La actitud positiva impacta en el rendimiento laboral					
		23	Usan adecuadamente los equipos de protección personal y el equipo de protección que le brinda la empresa					
	Ética	24	Los colaboradores desarrollan sus funciones con ética profesional					
		25	Considera importante que se respete las normas de la empresa para un adecuado funcionamiento					
Rendimiento adaptativo	Proceso de adaptación	26	Es importante que la empresa implemente nuevos procesos que optimicen el rendimiento					
		27	Considera que los trabajadores se organizan y buscan adaptarse a los nuevos cambios					
	Cambios en las actividades/funciones	28	Demuestra compromiso y aprendizaje optimo frente a las nuevas funciones					

ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602471145
JFR Servicios Generales E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Javier Fanola Ríos	DNI: 40668417

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Desgaste emocional y rendimiento laboral del colaborador en tiempos de COVID-19 en JFR Servicios Generales E.I.R.L., Santa Anita 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Soto Yauri, Lucia Gabriela Rodríguez Vásquez, Alelí	DNI: 72078126 71566703

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima 07 de junio 2022



JAVIER FANOLA RÍOS
GERENTE GENERAL
JFR SERVICIOS GENERALES EIRL

Firma: _____

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 4: Matriz de base de datos

Variable		Agotamiento emocional											Rendimiento laboral																				
Dimensiones		Cansancio emocional					Despersonalización					Realización personal	Rendimiento de la tarea					Rendimiento en el contexto					Comportamientos contraproducentes					Rendimiento adaptativo					
Indicadores		Agotamiento en el trabajo		Situación de frustración			Sensación de incertidumbre		Habilidades para resolver problemas			Calidad en el trabajo	Eficiencia y motivación	Organización		Calidad de trabajo			Desempeño		Iniciativa			Conducta		Ética			Proceso de adaptación		Cambios en las actividades /funciones		
PREGUNTA S		PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24	PREGUNTA 25	PREGUNTA 26	PREGUNTA 27	PREGUNTA 28				
PARTICIPANTES	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
	2	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4				
	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4				
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
	6	4	5	5	4	5	2	3	4	2	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5				
	7	1	5	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	2	3	4	4	5	4	3	5				
	8	2	3	5	1	4	2	5	4	2	5	4	3	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5			
	9	2	4	3	2	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5				
	10	1	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5				
	11	4	3	5	2	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5				
	12	3	5	5	2	5	3	5	4	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5				
	13	3	5	4	1	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5				
	14	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5				
	15	3	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5				
	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
	17	5	5	5	2	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4			
	18	3	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4				
	19	3	5	4	4	4	2	4	5	3	4	5	4	5	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4				
	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
	21	3	5	4	1	5	3	5	3	2	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4				
	22	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4				
	23	3	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4				
	24	4	5	5	4	5	3	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5				
	25	4	5	5	1	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5				
	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
	27	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4				
	28	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4				
	29	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5				
	30	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5				

ANEXO 5

Escala de valorización de Rho de Spearman

Rangos	Nivel
Alfa de Cronbach > 0.9	Excelente
Alfa de Cronbach > 0.8	Bueno
Alfa de Cronbach > 0.7	Aceptable
Alfa de Cronbach > 0.6	Cuestionable
Alfa de Cronbach > 0.5	Pobre
Alfa de Cronbach > 0.4	Inaceptable

Fuente: Tomado de George y Mallery (2003) citado por Gonzales, M. (2022)

ANEXO 6

Escala de valorización de Rho de Spearman

Rango de decisión del Rho de Spearman	
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación Nula
0,01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de Hernández S. y Fernández C. (2010)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MIGUEL BARDALES CARDENAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "DESGASTE EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL DEL COLABORADOR EN TIEMPOS DE COVID-19 EN JFR SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., SANTA ANITA 2022", cuyos autores son RODRIGUEZ VASQUEZ ALELI, SOTO YAURI LUCIA GABRIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MIGUEL BARDALES CARDENAS DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002- 1067- 9550	Firmado electrónicamente por: MIBARDALESC el 30-11-2022 22:18:30

Código documento Trilce: TRI - 0440512