



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El desgaste emocional y la productividad en el colaborador en una  
empresa de soluciones empresariales, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

**Torre Jibaja, Mabel Cinthya (orcid.org/ 0000-0001-9280-6965)**

**ASESOR:**

**Dr. Bardales Cardenas, 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**

La presente tesis es dedicada a mi familia por ser el soporte de mis logros.

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios por darme la fortaleza para perseverar en este trayecto de mi formación académica, seguidamente a los Docentes que intervinieron con su sabiduría y ayudarme en cada fase de la carrera.



**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: "El desgaste emocional y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022", cuyo autor es TORRE JIBAJA MABEL CINTHYA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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, 17 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 25-11-2022 21:14:54

Código documento Trilce: TRI - 0443962



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TORRE JIBAJA MABEL CINTHYA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El desgaste emocional y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
TORRE JIBAJA MABEL CINTHYA DNI: 75435341 ORCID: 0000-0001-9280-6965	Firmado electrónicamente por: MTORREJ el 15-12- 2022 20:56:51

Código documento Trilce: INV - 1243705

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Variables y operacionalización .....	12
3.3 Población, muestra y muestreo .....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos Éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	19
4.1 Estadística descriptiva.....	19
4.2 Estadística inferencial .....	25
4.3 Contrastación de hipótesis .....	25
V. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	31
VII.RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Técnica e instrumento de recolección de datos .....	14
<b>Tabla 2:</b> Datos de expertos.....	15
<b>Tabla 3:</b> Consolidado de expertos .....	15
<b>Tabla 4:</b> Estadísticas de fiabilidad de la variable desgaste emocional y productividad .....	16
<b>Tabla 5:</b> Estadísticas de fiabilidad de la variable desgaste emocional .....	16
<b>Tabla 6:</b> Estadísticas de fiabilidad de la variable productividad .....	16
<b>Tabla 7:</b> Tabla cruzada entre el desgaste emocional y productividad .....	19
<b>Tabla 8:</b> Tabla cruzada entre desmotivación y productividad .....	20
<b>Tabla 9:</b> Tabla cruzada entre estrés y productividad .....	22
<b>Tabla 10:</b> Tabla cruzada entre burnout y productividad .....	23
<b>Tabla 11:</b> Tabla de prueba de normalidad .....	25
<b>Tabla 12:</b> Contrastación de hipótesis entre desgaste emocional y productividad.....	26
<b>Tabla 13:</b> Contrastación de hipótesis entre desmotivación y productividad.....	26
<b>Tabla 14:</b> Tabla de contrastación de hipótesis entre estrés y productividad.....	27
<b>Tabla 15:</b> Tabla de contrastación de hipótesis entre burnout y productividad .....	28

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Gráfico de barras entre el desgaste emocional y productividad ....	19
<b>Figura 2</b>	Gráfico de barras entre desmotivación y productividad.....	21
<b>Figura 3</b>	Gráfico de barras entre estrés y productividad.....	22
<b>Figura 4</b>	Gráfico de barras entre burnout y productividad.....	24



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el desgaste emocional y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022. Para ello se contó con una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental descriptivo, también un nivel correlacional y corte transversal. Así mismo tuvo una población finita de 32 colaboradores pertenecientes al departamento de convertibilidad, lo cual se consideró como el total para recaudar los datos, por medio de la encuesta, como técnica, haciendo el uso del cuestionario como instrumento. A ello le acompañó la validez de los expertos, los cuales dieron un 79% para su aprobación, siendo así muy bueno para su aplicación. Asu vez se utilizó el programa estadístico SPSS gracias a ello se logró realizar la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach = 0.955 logrando un grado de confiabilidad perfecta; seguidamente el nivel de significancia fue = 0.000 siendo menor que el 0.05, como también el resultado del Rho de Spearman = 0,749, esto mostro un nivel de correlación positiva considerable, determinando que existe correlación entre las variables, en síntesis a medida que disminuye el desgaste emocional del colaborador se puede obtener un mejor rendimiento productivo.

**Palabras clave:** Agotamiento emocional, inteligencia emocional, rendimiento laboral, riesgos psicosociales.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between emotional wear and productivity in the collaborator in a business solutions company, Lima 2022. For this, a quantitative approach methodology was used, with a non-experimental descriptive design, also a level correlational and cross-sectional. Likewise, it had a finite population of 32 collaborators belonging to the convertibility department, which was considered as the total to collect the data, through the survey, as a technique, using the questionnaire as an instrument. This was accompanied by the validity of the experts, who gave 79% for approval, thus being very good for its application. In turn, the statistical program SPSS was used thanks to this, it was possible to perform the reliability test of Cronbach's Alpha = 0.955, achieving a degree of perfect reliability; then the level of significance was = 0.000, being less than 0.05, as well as the result of Spearman's Rho = 0.749, this showed a considerable positive correlation level, determining that there is a correlation between the variables, in short, as wear decreases of the collaborator, a better productive performance can be obtained.

**Keywords:** Emotional exhaustion, emotional intelligence, work performance, psychosocial risks.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente gran parte de las organizaciones en el Perú han permitido que sus colaboradores retornen a sus instalaciones físicas para desarrollar sus actividades laborales con normalidad, tomando las medidas de seguridad propias para el cuidado de la salud de sus colaboradores, también están aquellas organizaciones que aplican aún el teletrabajo o semipresencial en la espera de una recuperación progresiva que apunte al retorno en oficinas presenciales. Desde una vista panorámica a la situación actual se ven aspectos positivos ya que esta modalidad virtual economiza costo de transporte y alimentos, pero al mismo tiempo presenta un cambio desventajoso en la estabilidad emocional de los colaboradores debido al agotamiento con la carga de labores acumulados a ello sumarle la falta de interacción social. Sin distinción del rubro de las organizaciones, es importante reconocer el valor del talento humano ya que es un factor importante para mejorar estándares de calidad y humanidad pues tiene la capacidad integral para una ocupación laboral, del mismo modo la gerencia debe estar a la vanguardia de los riesgos y proyectarse estrategias que anticipen futuros daños a la salud mental como física de los colaboradores. Por ello es esencial que los líderes aporten métodos que mejoren las condiciones como también conocer a los miembros de sus equipos de este modo sea práctico aplicar posibles soluciones, como también el verificar y evaluar. En las siguientes líneas se comprobará con sustento teórico que puede ser denominado una enfermedad puesto que afecta a la salud físicamente impidiendo así el desarrollo de las acciones laborales siendo desfavorable para su desempeño y posteriormente verse reflejado en su agudo resultado de productividad, los colaboradores en reiteradas oportunidades no llegan al cumplimiento de metas, ya sea evaluado de forma individual o grupal.

En un ámbito internacional, la Asociación Mexicana en dirección de recursos humanos AMEDIRH en septiembre del 2020, indicó que muchos colaboradores para mantener su empleo optaron por ambientar la oficina en casa, con un medio que contrae la interacción social limitada, todo ello se realizó de manera rápida, aparte de no contar con los implementos necesarios, como personas tampoco

estaban preparadas para tal cambio, pronto aparecieron señales de advertencia por sobrecargas de trabajo, se manifestó en los problemas de salud incluyendo el bajo rendimiento, cambios de humor, frustración, insomnio, y malestar. También a ello añade las responsabilidades familiares, estos tienen un mayor impacto en la salud mental de los colaboradores debido a que se desarrollan muchas actividades en un mismo espacio.

En un ámbito nacional, la empresa con el rubro de soluciones empresariales igualmente ante la crisis sanitaria el gobierno declaró la paralización y el aislamiento social, hasta la fecha el teletrabajo parece ser una modalidad de trabajo que acompañara por más tiempo a los peruanos. Según el diario Gestión en enero del 2022, comentó que el trabajo remoto actual presenta aspectos positivos en el sentido de que ha permitido mejorar ciertas debilidades de los colaboradores, entre ellas la labor en equipo, mayor compromiso con sus actividades, responsabilidad con el impacto ambiental, liderazgo, también sobresalen aquellos colaboradores que desarrollaron la independencia en su gestión. A la par los aspectos negativos principalmente una productividad limitada ajena a lo esperado en metas, distracción continua, obstáculos mentales que resulta ser agotador para los colaboradores durante las jornadas de trabajo y aumento de la carga de sus actividades, sin mencionar el factor calidad de la gestión el cual ha sido un punto débil en los últimos años.

En el ámbito local, los colaboradores de una empresa, del rubro de soluciones empresariales, que brindan servicio telefónico para micro y macroempresas, como bancos, hospitales, centros educativos, minas y turismo nacional; tipo de gestión que se desarrolla en el área de convertibilidad; en la actualidad realizan sus actividades laborales en sus hogares, desde el inicio del brote del virus que aconteció en principios del año 2020; hasta el presente año 2022; se acerca a los tres años manteniendo la misma rutina laboral, teniendo así un mecanismo de control de marcación para todas las actividades que se realizan al día durante su gestión; también están aquellos colaboradores que ejecutan otras actividades, con estudios superiores, formación académica o talleres en su misma área de trabajo, a ello se

añade que cuentan con una responsabilidad familiar, siendo el sustento económico de sus hogares; de esta forma exponen así su salud mental a situaciones lamentables; ocasionando estrés y frustración, debido a que esta modalidad, con los indicadores medibles de los colaboradores, fue el principal punto de seguimiento. Al finalizar la jornada se evalúa cuantos casos se gestionó por día, lo cual tampoco fue bien recibido por no ser lo esperado, la misma ausencia se notó en los filtros de calidad como también en la falta de comunicación entre los compañeros que comparten procesos similares; esto retrasa el avance progresivo con clientes disconformes.

En la realidad problemática, debido al impacto de la salud emocional es una realidad evidente que pone en riesgo a las organizaciones por el incumplimiento de metas y un rendimiento laboral deficiente. Después de ello se revela el problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022?

Además, de los problemas específicos del estudio: i) ¿Cuál es la relación entre desmotivación y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022?, ii) ¿Cuál es la relación entre estrés y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022?, iii) ¿Cuál es la relación entre burnout y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022?

Para continuar, se desarrolló la justificación teórica, realizar la referida investigación sobre el tema seleccionado, ya que contribuye a la identificación de un concepto por variable o relación entre las mismas. Para justificación metodológica del estudio, se realizó una búsqueda cuidadosa de artículos académicos con respecto al desgaste emocional y la productividad con un enfoque cuantitativo, Para la justificación práctica, mediante la recopilación se planteen estrategias efectivas en la toma de decisiones de las instituciones. Finalmente, la justificación social de la investigación responde a las necesidades que acontecen

en los colaboradores con fin de mejorar resultados propuestos por sus jefes directos.

En base a lo demostrado, obtuvimos el objetivo general: determinar la relación entre el desgaste emocional y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022.

Los objetivos específicos se plantearon de la siguiente manera: i) identificar la desmotivación y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022., ii) identificar el estrés y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022. iii) identificar el burnout y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022.

Del mismo modo, aconteció la hipótesis general de la investigación: existe relación entre el desgaste emocional y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022.

Seguidamente acotar la formulación de las hipótesis específicas: i) existe relación entre la desmotivación y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022., ii) existe relación entre el estrés y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022., iii) existe relación entre el burnout y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Reanudando con la investigación, se contrastó antecedentes relativos con la investigación iniciando por los internacionales.

Partimos con Afrianty et al., (2022), quienes plantearon la efectividad del trabajo desde casa durante el covid-19: evidencia del personal universitario en Indonesia, se distribuyó una encuesta en línea a profesores de 15 departamentos de una universidad regional en Indonesia. Se recopilaron y analizaron 267 encuestas donde la mitad de los participantes tenía menos de 10 años de servicio; casi la mitad de ellos tenían menos de cuarenta años, aplica un enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron que la orientación digital de los encuestados afectó su competencia digital y mostró el impacto del individuo en la productividad, y el desempeño de sus puestos de trabajo a través del desempeño del trabajo remoto a través de sus capacidades digitales.

Del mismo modo Herrera y Russo (2019), planteo como objetivo, evaluar los riesgos psicosociales mediante la aplicación del cuestionario de propuesto por el Ministerio de trabajo en una empresa cervecera, metodología descriptiva y transversal aplico el cuestionario de 15 a 20 minutos para 80 trabajadores de 25 a 52 años. Resultado un 62% del personal indico el sentir de estrés, como también el 51% no tiene equilibrio entre su vida personal y laboral, las cargas de trabajo excesivas disminuyen las relaciones familiares, ya que los trabajadores no pueden dejar de trabajar cuando están en casa y viceversa, especialmente para los trabajadores a domicilio en turno nocturno.

De acuerdo con Jaramillo (2018), aplicó como objetivo, determinar los factores de riesgo psicosocial que afectan la productividad de los trabajadores de la post cosecha del Grupo Florícola Ponte Tresa Roses. Un estudio descriptivo y datos cuantitativos donde el 86% de encuestados resalta nivel de estrés alto también el 72% experimenta un alto nivel de riesgo psicosocial, lo que indica que es crítico para la productividad del trabajador debido al nivel de estrés al que está expuesto

puede dañar la salud de los trabajadores.

Así mismo menciona Villalobos y Hurtado (2022), tuvo como objetivo general, identificar y evaluar los factores psicosociales de riesgo a los que están expuestos los trabajadores de una empresa multinacional farmacéutica de la ciudad de Quito y su relación con síntomas de estrés. Con 225 trabajadores donde 68% son mujeres y el 32% hombres entre los 31 y 50 años, aplico un estudio cuantitativo - transversal y descriptivo. El 64% tenían riesgo alto y muy alto de estrés, el 14% medio y el 22% bajo, concluyo que el estrés es un factor negativo que puede afectar la salud y la productividad de los trabajadores de una empresa farmacéutica.

Finalmente, los investigadores Villalobos y Quishpe (2022), redactaron como objetivo general analizar factores protectores y herramientas de afrontamiento ante los riesgos psicosociales para el personal de la universidad, como respuesta al teletrabajo durante el tiempo de aislamiento por pandemia del covid-19. Mediante el cuestionario a 55 personas con modalidad de teletrabajo entre 43 a 51 años el 65.5% fueron mujeres, el 82,38% dedica tiempo con la familia para concluir, destaca el fortalecimiento de los factores de protección fuera y dentro del trabajo mediante la vinculación de la familiar de mayor relevancia y por ultimo las actividades culturales música y arte son las herramientas de afrontamiento que fueron de gran soporte a la estabilidad emotiva.

De igual forma se enunció los antecedentes a nivel nacionales. De acuerdo Espinoza (2021), mencionó como objetivo general determinar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021. Se usó la metodología cuantitativa y nivel correlacional para un diseño no experimental, abarcó una población finita de 35 encuestados, del cual tuvo una correlación muy alta Rho Spearman de 0,927, para finalmente el 62.86% formularon que el desgaste emocional sí influye en su rendimiento laboral.



Según Echeverría (2018), aplicó como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral del Contrato Administrativo de servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo 2018, para el cuestionario con una muestra no probabilística de 120 personas, fue una investigación diseño no experimental – transversal, tuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.209 y un nivel de sig. 120 lo cual indicó que tiene una relación inversa baja entre sus variables concluyó que a mayor estrés menos desempeño laboral.

Según Sanchez (2019), demostrar la relación del control interno y el estrés laboral en Konecta BTO, s.l. sucursal en Perú, Lima 2019. Fue de tipo descriptivo – explicativo, el estudio se llevó a cabo con 50 trabajadores, con un tipo de investigación cuantitativa y un diseño no experimental se dio como resultado Rho de Spearman 0,669 lo cual se interpreta que tiene una correlación positiva media, concluyó así que existente entre sus variables es decir a mayor control el estrés se promulgará en sus trabajadores.

De acuerdo con Palomino y Scharff (2021), mencionaron como objetivo describir la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021. Con un enfoque cuantitativo y nivel correlacional / descriptivo, le acompañó una población finita por 38 colaboradores, Se obtuvo un coeficiente de correlacional Rho de Spearman = 0,534 positivamente alto y un resultado de 77.8% de la población respondieron casi siempre por lo cual afirma al objetivo general que mayor inteligencia emocional mejoró la productividad.

Del mismo modo Aguilar (2021), indicó en su investigación como objetivo general determinar la correlación que existe entre el síndrome de burnout y la productividad laboral de los directores de las instituciones públicas de Comas, Lima, 2021, para su estudio se aplicó el método y se ajustó a un diseño no experimental –, para una muestra estuvo integrada por 30 directivos con la técnica de encuesta, lograr un resultado de coeficiente Rho de Spearman de valor  $Rho = 0,967^{**}$  y el

valor es menor a 0,05; por consiguiente indica que sí relacionan ambas variables y respalda a la correcta aplicación estadística para esta investigación, concluyo indicando que a menor cantidad de directores con síndrome de burnout se logró una buena productividad.

Para continuar con la investigación acorde con las teorías concurrentes y su respectiva mención de autores para la primera variable, el desgaste emocional. Para Gudiel, et al., (2021), explicaron cómo el agotamiento emocional afecta a los colaboradores con mínima energía para desarrollo de sus actividades puede llevarlos a un estado negativo crónico, convirtiéndose en un problema espiritual y físico, se ven afectados por el exceso de trabajo, pero también depende de las habilidades de los colaboradores para afrontar cualquier situación. Así mismo señalo Carlotto et al., (2021), que el agotamiento psicológico puede incluso minimizar la autonomía, retroalimentación y su satisfacción laboral. También aportó Arroyo et al., (2019), con la ausencia de rotación y dedicación a largas jornadas, son las causas principales del agotamiento. En relación del aporte teórico Herzberg, et al., (1959), planteó como minorizar la insatisfacción laboral en los colaboradores; cubriendo el factor motivacional, con el enriquecimiento de tareas, desarrollo personal, crecimiento y reconocimiento.

Esto repercute en el comportamiento del colaborador por tal se menciona las siguientes dimensiones: desmotivación laboral, estrés y burnout. Para comenzar la primera dimensión desmotivación laboral, en un estudio elaborado por Alvino (2021), determinó que es reconocido por el comportamiento de los mismos colaboradores ya que empiezan a trabajar con entusiasmo, pero cuando se presentan factores desfavorables ya sea internos o externos, pierden compromiso y afecta la estabilidad, por lo que incentivan a buscar reconocimiento o nuevas oportunidades que mejore sus expectativas. Como también lo mencionó Prada (2019), la ausencia de incentivos y programas que busquen el bien estar laboral permite la desmotivación en un equipo de trabajo.

En seguida la segunda dimensión que viene a ser el estrés, mencionó Prada

(2019), como un riesgo cuando la salud de los trabajadores se ve afectada por el estrés, esto es debido al desgaste psicológico y el agotamiento físico que es causado por largas jornadas de trabajo y actividades sobrecargadas, como también alarmante en un periodo consecuente puede ocasionar enfermedades cardiovasculares, dolores de cabeza y ansiedad, los cuales deberían ser equilibrados correctamente por los jefes inmediatos. Para ello Franco y Levi (2020), aporta que el estrés con lleva también al deterioro de la energía física del colaborador.

Mientras que la tercera dimensión burnout, con la investigación de Prado y Cárdenas (2018), se comentó en el decreto 1477 de Colombia donde identifican al síndrome de burnout como una consecuencia ocasionada por las gestiones ocupacionales de los colaboradores, es decir parte notablemente del ámbito laboral, este es un factor riesgoso en el deterioro de la salud mental con signos psicológicos como ansiedad y depresión, los cuales afectan incluso al entorno familiar. También se integra el aporte de Hernández, et al., (2021), donde se determinó el burnout como un síndrome laboral. Según Souza, et al., (2019), califica como un síndrome psicosocial por el factor interpersonal.

De la misma forma se hace menciona la segunda variable, productividad con el siguiente sustento teórico. Según el autor Wellern (2020), explicó que en los últimos años América Latina atraviesa una caída en el mercado laboral por el factor de productividad bajo la modalidad de teletrabajo determinado también como una amenaza, es evidente que parte en los tiempos de crisis sanitaria donde se aplicó la tecnología digital, su manejo no fue bien recibido por los colaboradores generando desempleo esto impacto en los ingresos económicos de los hogares con lleva a la incertidumbre. La investigación de Morikawa (2022), mencionó que la productividad medida en el teletrabajo pone en riesgo la eficacia. Enlaza Bikard, et al., (2019), con identificar el potencial y brindar oportunidades productivas. Respecto al aporte teórico Cequea y Núñez (2011), afirmaron que la productividad se descompone en tres unidades; para su análisis individual hizo referencia a las carencias personales, análisis grupal por el comportamiento entre personas y

organizacional debido a los sistemas aplicados por la organización.

Por lo cual se denominó las siguientes dimensiones factores individuales, grupales y organizacionales. Parte desde la primera dimensión con los factores individuales, con el aporte de Castaño (2022), precisó que el colaborador puede sentirse satisfecho con el modo en que ha llevado su vida cotidiana y profesional, además de los conflictos morales y sociales, se experimentan situaciones antes mencionadas reflejadas en su estado funcional, es por ello se consideró importante cuestionar el estado emocional del individuo a través de la aplicación de la psicología para investigar las condiciones. Del mismo modo Stoker, et al., (2022), mencionó la disminución de autonomía y delegación para percibir una mejor productividad.

Seguidamente la segunda dimensión con los factores grupales consiste en como el colaborador da a conocer sus pensamientos laborales y la relación con sus compañeros de trabajo, como dio a entender Pacheco (2021), cuando el colaborador se siente a gusto con quienes lo rodean siente libertad de abrirse y crear una relación de compañerismo saludable, evitando así sentirse desafiado impidiendo así su desarrollo y puede retrasar el progreso general del equipo. Para ello Franz et al., (2021), aportó que dichos factores que guardan relación al círculo laboral se afilian de forma crítica al agotamiento.

Así mismo la tercera dimensión profundiza los factores organizacionales, cuando las organizaciones están en un proceso de crecimiento requiere de mayor compromiso de los colaboradores, para ello según Rodríguez y Alemar (2021), en su investigación identificó que en presencia de la oferta y demanda las organizaciones se ven obligados a alargar la jornada por el aumento de tareas y en este punto también aplica la tecnología como organización con el fin de alcanzar una mayor rendimiento, para ello los colaboradores sienten la presión de adaptarse y desarrollar nuevas habilidades que aporten conocimientos para optimizar resultados. Según Gholitabar et al., (2020), indicó la importancia de contar con las herramientas necesarias sean aptas para realizar las actividades del colaborador.

De la misma forma Raoufi y Fayek (2022), sostuvo que manteniéndose desde un panorama organizacional planteó que ante una amenaza es factible formular estrategias operativas y tecnológicas para controlar las acciones a tomar.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo**

Para sostener el tipo de investigación fue aplicada para ello nos comenta Baena (2017), indica que la investigación nace de una problemática y de la recolección de información para brindar soluciones positivas que sean beneficiosas para futuras investigaciones

##### **3.1.2. Enfoque**

Según Hernández et al., (2014) citado por Gallardo (2017), aporta que el enfoque cuantitativo se encarga de indagar cálculos conseguidos por el sistema estadístico como también realizar conclusiones. La presente de investigación tuvo un enfoque cuantitativo.

##### **3.1.3. Nivel**

Se aplicó un nivel correlacional; según afirma Murillo (2018) que dicho nivel de correlación contribuye a la conexión de distintas unidades según sean su conducta y determinaciones que las hacen útiles para una investigación.

##### **3.1.4. Diseño**

Esta investigación fue no experimental – transversal con el soporte de Gallardo (2017), sostiene que no se manipula una variable ya que se muestra tal cual acontece en una situación determinada.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Desgaste emocional**

###### **Definición conceptual**

Se definió según Castro (2017), como el conjunto de causantes que direccionan a una situación de riesgo alterando el estado emocional de forma negativa del individuo.

### **Definición operacional**

La primera variable fue medida por tres dimensiones como es la desmotivación, estrés y burnout que se hacen presente en los colaboradores, dado que se utilizará la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario con tipo escala Likert.

### **3.2.2 Productividad**

#### **Definición conceptual**

Definió Baltodano y Leyva (2020), como un factor que requiere la mejor técnica y capacidad individual como recurso principal de una organización, con resultados medibles para cualquier sector organizacional.

#### **Definición operacional**

La segunda variable fue medida por las siguientes dimensiones como son los factores individuales, factores grupales y factores organizacionales, también se hará el uso de la técnica de la encuesta y del instrumento del cuestionario con tipo escala Likert.

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

#### **3.3.1 Población**

Se contó con una población finita compuesta de 32 colaboradores en la organización de soluciones empresariales, para ello Soliz (2019), determinó que es un conjunto de individuos que comparten habituales en comunes.

#### **3.3.2. Criterios de selección**

##### **3.3.2.1 Inclusión**

Implica la participación universal de los miembros del departamento de Convertibilidad en una empresa de soluciones empresariales.

##### **3.3.2.2 Exclusión**

No se tomaron en cuenta a los colaboradores que no se desempeñen en el departamento de convertibilidad en una empresa de soluciones empresariales.

### 3.3.3. Muestra

Indicó Rodríguez (2011), que la muestra es un tamaño representativo, pero al tratarse de una muestra censal indica que el estudio abarca a todo el universo total de población. Dicho ello se aplicó una muestra censal debido que se contó con la participación de todos los colaboradores es decir los 32 participantes con una población finita.

### 3.3.4 Unidad de análisis

Es la individualidad, en este caso el colaborador del departamento convertibilidad en una empresa de soluciones empresariales.

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1 Técnica

Se destinó la encuesta para la recolección y elaboración en una base de datos la cual se aplicó a los colaboradores. Aporto Mora (2004), que una técnica permite estudiar un fenómeno para posteriormente aplicar observaciones.

### 3.4.2 Instrumento

Como instrumento el cuestionario basadas en ítems relacionadas a las variables y sus componentes como son las dimensiones, con un mínimo de dos ítems por indicador por lo que correspondió 18 ítems por cada variable dando un total de 36. Para ello Rodríguez (2011), definió como el medio para la recopilación de hallazgos.

**Tabla 1**

*Técnica e instrumento de recolección de datos*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>instrumento</b>
Desgaste emocional	encuesta	cuestionario
Productividad	encuesta	cuestionario

**Validez** este punto dependió del juicio crítico de tres expertos profesionales en temas de metodología de la Facultad de Administración referentes a la universidad César Vallejo, quienes tras analizar la cohesión entre las dimensiones e



indicadores, finalmente garantizaron la condición correcta del instrumento mediante el criterio de validez de contenido. Según Álvarez et al., (2022), plantearon que la validez presenta la autenticidad de algún criterio para una investigación de estudio, dependiente del juicio crítico de expertos.

**Tabla 2**

*Datos de expertos*

<b>Datos del experto</b>	
Experto 1	Mg. Cervantes Ramón, Edgar Francisco
Experto 2	Dr. Anderson Puyen, Carlos Enrique
Experto 3	Dr. Candia Menor, Marco Antonio

**Tabla 3**

*Consolidado de expertos*

Expertos	Mg. Cervantes Ramón, Edgar Francisco		Dr. Anderson Puyen, Carlos Enrique		Dr. Candia Menor, Marco Antonio		Promedio por indicador		Promedio total
	1ra.	2da.	1ra.	2da.	1ra.	2da.	1ra.	2da.	
	Var.	Var.	Var.	Var.	Var.	Var.	Var.	Var.	
Claridad	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Objetividad	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Pertinencia	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Actualidad	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Organización	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Suficiencia	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Intencionalidad	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Consistencia	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Coherencia	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Metodología	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%
Total	75%	76%	82%	82%	80%	80%	79%	79%	79%

Seguidamente mediante un informe de opinión los expertos hicieron presente su valoración a los indicadores del instrumento, donde se obtuvo un promedio de 79% lo cual indica muy bueno para su aplicación.

**Confiabilidad** para considerar que el resultado sea confiable dependió de la

medición por Alfa de Cronbach donde se tuvo en cuenta la escala de valoración en el (Anexo 6), de esta manera precisar la confiabilidad; Borjas (2020), propuso que la confiabilidad ayuda con la exactitud y la medición correcta de los elementos de estudio. Por ello con ayuda del programa de SPSS fue aplicada para el análisis estadístico de prueba piloto a los 32 colaboradores, se obtuvieron las siguientes tablas:

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable desgaste emocional y productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	36

La tabla 4 demuestra un grado de confiabilidad perfecta de 0.955 como resultado luego de la aplicación de la prueba piloto, comprobado en la escala Alfa de Cronbach (Anexo 6).

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable desgaste emocional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	18

La tabla 5 muestra un grado de confiabilidad perfecta de 0.938 que se obtuvo como consecuencia luego de la aplicación de la prueba piloto, demostrado en la escala Alfa de Cronbach (Anexo 6).

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	18

La tabla 6 revela un grado de confiabilidad perfecta de 0.900 que se logró del resultado posterior de la aplicación de la prueba piloto, revelado en la escala Alfa de Cronbach (Anexo 6).

### **3.5 Procedimientos**

Partió de una base metodológica, es decir el enfoque, nivel, diseño y tipo que fue acorde para la investigación, luego se reconoció el muestreo para elaborar la matriz de operacionalización relacionado al instrumento con el cuestionario con las variables, dimensiones e indicadores, se aplicó a los 32 colaboradores del departamento de convertibilidad, para seguidamente plasmarlo en una base de datos con formato Excel que facilitó una visualización más prolija, lo cual sirvió para utilizarlo estadísticamente con el aplicativo Software SPSS y por último con los resultados obtenidos se planteó la resolución y sugerencias a considerar.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **3.6.1 Análisis de datos descriptivo**

Con el apoyo de la herramienta Software SPSS permitió ingresar nuestra base de datos obtenidos del cuestionario, las cuales se reflejaron mediante tablas y gráficos estadísticos que facilitaron el entendimiento del lector de las variables que se muestran en los resultados numéricos. Indicó De garcia (2018), es el procedimiento de la recolección de datos que permite resumir el estudio de variables.

#### **3.6.2 Análisis de datos inferencial**

Se aplicó la prueba de normalidad con apreciación de criterio estadístico obtenido también del aplicativo Software SPSS para luego poder contrastar la hipótesis. Para ello Serrano (2020), define como el método aplicado en cálculos estadísticos para inferir en la muestra, que es la porción de una población.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Para tal aspecto se respetó los aportes que respaldan la investigación siendo debidamente citado con la normativa APA, como también aseguraron la total confiabilidad e interpretación de los resultados. Así mismo se desarrolló los principios éticos dictados por la Universidad César Vallejo como es la autonomía, dado que se contó con la participación de los colaboradores de forma voluntaria al

desarrollo del cuestionario, el segundo principio beneficencia, procuró recoger la información precisa para la elaboración de esta investigación y pueda enriquecer al objeto de estudio mediante los resultados, el tercer principio la justicia, contó con la participación de los colaboradores sin cuestionar algún factor de desigualdad discriminatoria y por último el cuarto principio de no maleficencia, este parte en respetar la integridad tanto física y psicológica como también previa evaluación de riesgo y manipulación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

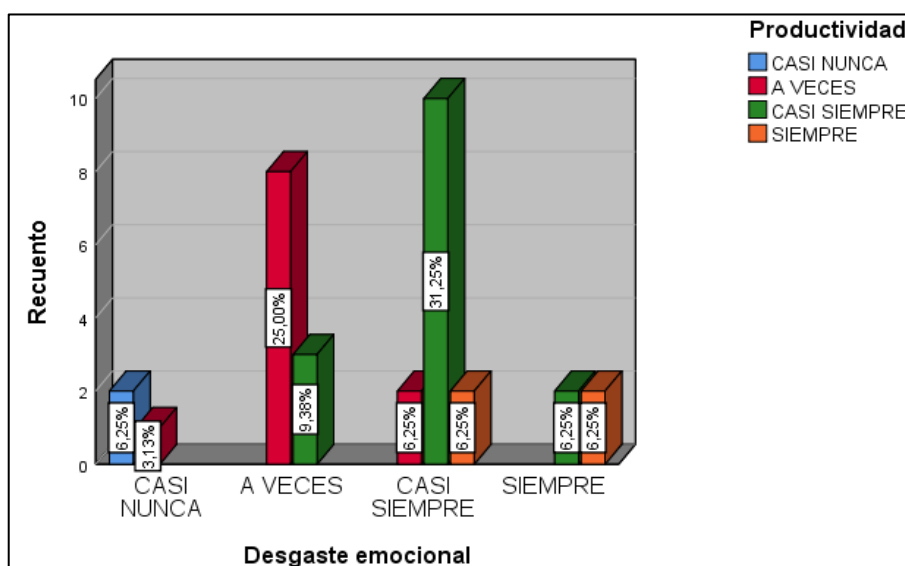
Tabla 7

Tabla cruzada entre el desgaste emocional y productividad

			Productividad				total
			casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	
Desgaste emocional	casi nunca	Recuento	2	1	0	0	3
		% del total	6,30%	3,10%	0,00%	0,00%	9,40%
	a veces	Recuento	0	8	3	0	11
		% del total	0,00%	25,00%	9,40%	0,00%	34,40%
	casi siempre	Recuento	0	2	10	2	14
		% del total	0,00%	6,30%	31,30%	6,30%	43,80%
	siempre	Recuento	0	0	2	2	4
		% del total	0,00%	0,00%	6,30%	6,30%	12,50%
Total	Recuento	2	11	15	4	32	
	% del total	6,30%	34,40%	46,90%	12,50%	100,00%	

Figura 1

Gráfico de barras entre el desgaste emocional y productividad



Según la tabla 7 y figura 1 se visualiza los resultados luego de emplear el instrumento. Se interpreta que el 9.40% señalaron que casi nunca están de acuerdo con el desgaste emocional, de los cuales 6.30% señalaron casi nunca están de acuerdo y el 3.06% a veces están de acuerdo con la productividad.

El 34,40% sostuvieron a veces están de acuerdo con el desgaste emocional, de los cuales el 25.0% dijeron a veces está de acuerdo y 9.40% casi siempre están de acuerdo con la productividad.

El 43.80% manifestaron que a veces están de acuerdo con el desgaste emocional, de los cuales el 6.30% a veces, el 31.30% a veces y 6.30% siempre están de acuerdo con la productividad.

Por último, el 12,50% expresaron casi siempre está de acuerdo con el desgaste emocional; donde el 6.30% dijeron casi siempre y el 6.30% siempre están de acuerdo con la productividad.

En resumen, el 100% de los encuestados, indistintamente del nivel del desgaste emocional; el 6.30% señalaron casi nunca, el 34.40% indicaron a veces, el 46.90% casi siempre y el 12.50% enunciaron siempre están de acuerdo con la productividad.

#### 4.1.1 Resultados entre desmotivación y productividad

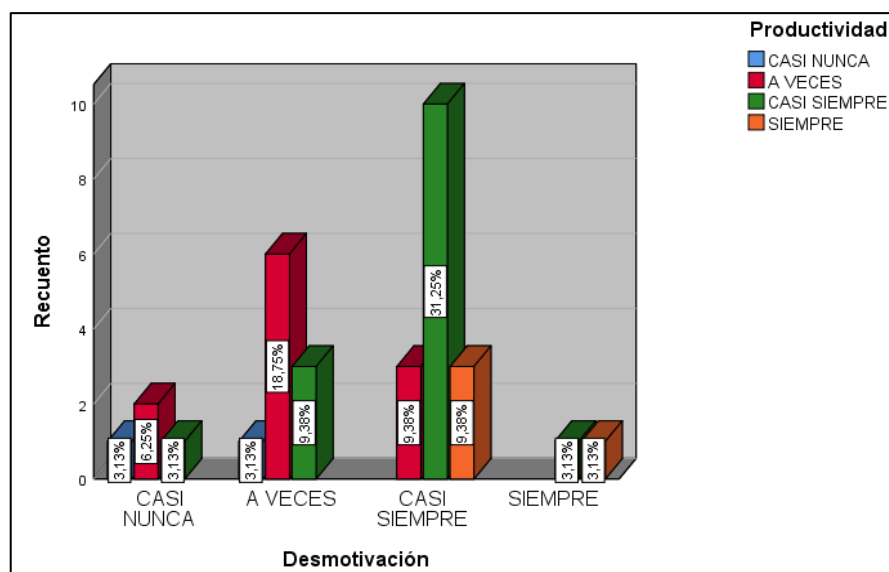
**Tabla 8**

*Tabla cruzada entre desmotivación y productividad*

		Productividad				Total	
		casi nunca	a veces	casi siempre	siempre		
Desmotivación	casi nunca	Recuento	1	2	1	0	4
		% del total	3,13%	6,25%	3,13%	0,00%	12,50%
	a veces	Recuento	1	6	3	0	10
		% del total	3,13%	18,75%	9,38%	0,00%	31,25%
	casi siempre	Recuento	0	3	10	3	16
		% del total	0,00%	9,38%	31,25%	9,38%	50,00%
	siempre	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,00%	0,00%	3,13%	3,13%	6,25%
Total		Recuento	2	11	15	4	32
		% del total	6,25%	34,38%	46,88%	12,50%	100,00%

**Figura 2**

*Gráfico de barras entre desmotivación y productividad*



En la tabla 8 figura 2 se observa los siguientes resultados. Se interpreta que el 12,50% muestra que casi nunca están de acuerdo con la desmotivación, de los cuales el 3,13% señalo casi nunca, el 6,25% a veces y el 3,13% casi siempre están de acuerdo con la productividad.

El 31,25% de los encuestados marcaron casi nunca están de acuerdo con la desmotivación, del mismo modo el 3,13% registran como casi nunca, el 18,75% a veces y el 9,38% señalo casi siempre estar de acuerdo con la productividad.

El 50,00% de las personas casi siempre están de acuerdo con la desmotivación, entre ellos el 9,38% a veces, el 31,25% casi siempre y el 9,38% siempre están de acuerdo con la productividad.

El 6,25% casi siempre están de acuerdo con la desmotivación, se muestra el 3,13% casi siempre y el 3,13% optaron que siempre están de acuerdo con la productividad.

En breviarío, el 100% de los participantes, indistintamente del nivel de la desmotivación. El 6,25% muestra que casi nunca, el 34,38% sostuvieron a veces, el 46,88% expresaron casi siempre y el 12,50% indicaron siempre estar de acuerdo con la productividad.

#### **4.1.2 Resultados entre estrés y productividad**

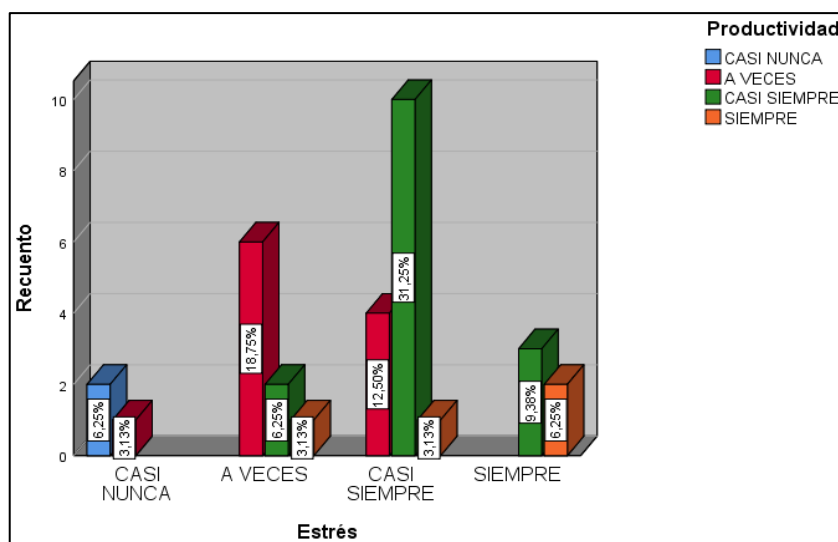
**Tabla 9**

*Tabla cruzada entre estrés y productividad*

		Productividad				Total	
		casi nunca	a veces	casi siempre	siempre		
Estrés	casi nunca	Recuento	2	1	0	0	3
		% del total	6,25%	3,13%	0,00%	0,00%	9,38%
	a veces	Recuento	0	6	2	1	9
		% del total	0,00%	18,75%	6,25%	3,13%	28,13%
	casi siempre	Recuento	0	4	10	1	15
		% del total	0,00%	12,50%	31,25%	3,13%	46,88%
	siempre	Recuento	0	0	3	2	5
		% del total	0,00%	0,00%	9,38%	6,25%	15,63%
Total	Recuento	2	11	15	4	32	
	% del total	6,25%	34,38%	46,88%	12,50%	100,00%	

**Figura 3**

*Gráfico de barras entre estrés y productividad*



En la tabla 9 figura 3 se muestra el siguiente desenlace. Se entiende que el 9,38% muestra que casi nunca están de acuerdo con el estrés, donde el 6,25% representa casi nunca y el 3,13% encuestados a veces están de acuerdo con la productividad.

El 28,13% a veces están de acuerdo con el estrés, donde el 18,75% representa a veces, el 6,25% casi nunca y el 3,13% manifestaron que siempre están de acuerdo con la productividad.



El 46,88% sostuvieron casi siempre están de acuerdo con el estrés, de ellos el 12,50% indicó a veces, el 31,25% afirmo casi siempre y el 3,13% siempre están de acuerdo con la productividad.

El 15,63% expusieron que siempre están de acuerdo con el estrés, se muestra 9,38% casi siempre y el 6,25% sostuvieron que siempre están de acuerdo con la productividad.

En indagación, el 100% de los colaboradores indistintamente del nivel de estrés. El 6,25% dicen casi nunca, el 34,38% formularon a veces, el 46,88% declararon casi siempre y el 12,50% revelaron que siempre están de acuerdo con la productividad.

#### 4.1.3 Resultados entre burnout y productividad

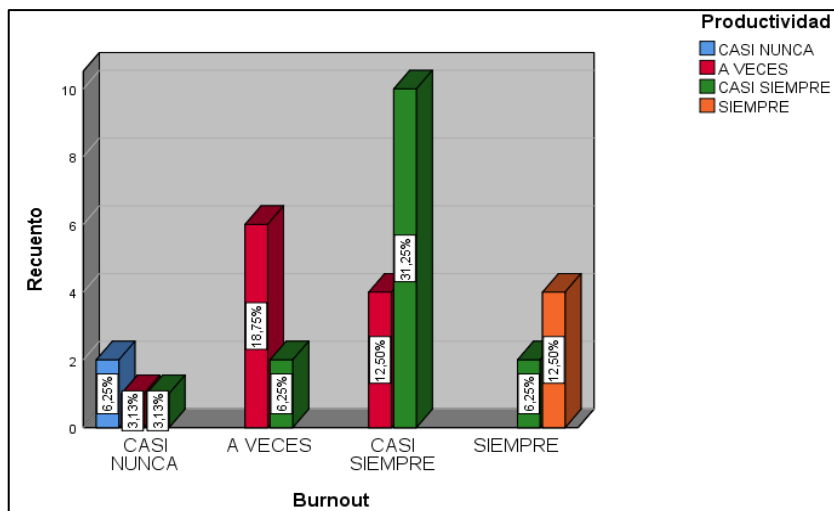
**Tabla 10**

*Tabla cruzada entre burnout y productividad*

		Productividad				Total	
		casi nunca	a veces	casi siempre	siempre		
Burnout	casi nunca	Recuento	2	1	1	0	4
		% del total	6,25%	3,13%	3,13%	0,00%	12,50%
	a veces	Recuento	0	6	2	0	8
		% del total	0,00%	18,75%	6,25%	0,00%	25,00%
	casi siempre	Recuento	0	4	10	0	14
		% del total	0,00%	12,50%	31,25%	0,00%	43,75%
	siempre	Recuento	0	0	2	4	6
		% del total	0,00%	0,00%	6,25%	12,50%	18,75%
Total	Recuento	2	11	15	4	32	
	% del total	6,25%	34,38%	46,88%	12,50%	100,00%	

**Figura 4**

*Gráfico de barras burnout y productividad*



En la tabla 10 figura 4 presenta la siguiente terminación. Determina que el 12,50% muestra que casi nunca están de acuerdo con el burnout, nota que entre el 6,25% de los que participaron casi nunca, el 3,13% demostraron a veces y el 3,13% declararon casi siempre están de acuerdo con la productividad.

El 25,0% a veces están de acuerdo con el burnout, de los cuales el 18,75% representaron a veces y el 6,25% revelaron casi siempre están de acuerdo con la productividad.

El 43,75% casi siempre de acuerdo con el burnout, evidencia que el 12,50% a veces y el 31,25% enunciaron que casi siempre están de acuerdo con la productividad.

El 18,75% dijeron siempre estar de acuerdo con el burnout, del cual 6,25% simbolizaron casi siempre y el 12,50% manifestaron que siempre están de acuerdo con la productividad.

Finalmente revela que el 100% de los asistentes indistintamente del nivel de burnout, el 6,25% mostraron que casi nunca, el 34,38% formularon a veces, el 46,88% comunicaron casi siempre y el 12,55% simbolizaron que siempre están de acuerdo con la productividad.

## 4.2 Estadística 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 p valor es  $\geq \alpha = 0.05$  se acepta la  $H_0$

Si el p valor es  $< \alpha = 0.05$  se rechaza  $H_0$

#### Tabla 11

*Tabla de prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste emocional	0,249	32	0,000	0,873	32	0,001
Productividad	0,263	32	0,000	0,862	32	0,001

La tabla 11 designa que la prueba de normalidad con respecto a la cantidad fue inferior que 50 con un total de 32 elementos, por ello se optó por el coeficiente estadístico Shapiro-Wilk con el nivel de significancia 0.001 siendo inferior a 0.05, por ende, se rechazó la  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ , se puede decir que los datos no son normales por lo que aplica el estadístico de Rho de spearman.

## 4.3 Contrastación de hipótesis

### 4.3.1 Contrastación de hipótesis general

#### Planteamiento de hipótesis

$H_0$  = No existe relación entre desgaste emocional y productividad

$H_1$  = Existe relación entre desgaste emocional y productividad

#### Regla de decisión

Si p valor es  $\geq \alpha 0.05$  se acepta la  $H_0$

Si p valor es  $< \alpha 0.05$  se rechaza  $H_0$

**Tabla 12***Contrastación de hipótesis entre desgaste emocional y productividad*

		Desgaste emocional	Productividad
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	1,000
			,749**
		Sig. (bilateral)	0,000
	Productividad	N	32
		Coefficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	32

La tabla 12 expone un nivel de significancia de 0.000 siendo menor que el 0.05 lo cual indicó que se rechaza la  $H_0$  y se conserva  $H_1$ , así mismo un coeficiente de  $Rho = 0,749$ , esto muestra un nivel de correlación positiva considerable, para finalmente determinar que existe correlación entre desgaste emocional y productividad.

**Planteamiento de la primera hipótesis específica** **$H_0$**  = No existe relación entre desmotivación y productividad **$H_1$**  = Existe relación entre desmotivación y productividad**Regla de decisión**Si p valor es  $\geq \alpha 0.05$  se acepta la  $H_0$ Si p valor es  $< \alpha 0.05$  se rechaza  $H_0$ **Tabla 13***Contrastación de hipótesis entre desmotivación y productividad*

		Desmotivación	Productividad
Rho de Spearman	Desmotivación	Coefficiente de correlación	1,000
			,604**
		Sig. (bilateral)	0,000
	Productividad	N	32
		Coefficiente de correlación	,604**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	32

La tabla 13 muestra un nivel de significancia de 0.00 siendo menor que el 0.05 lo cual señala que se rechaza la  $H_0$  y se mantiene  $H_1$ , Además de un coeficiente de  $Rho = 0,604$ , esto revela que existe correlación positiva considerable, en conclusión designar que si existe correlación entre desmotivación y productividad.

**Planteamiento de la segunda hipótesis específica**

**$H_0$**  = No existe relación entre estrés y productividad

**$H_1$**  = Existe relación entre estrés y productividad

**Regla de decisión**

Si p valor es  $\geq \alpha 0.05$  se acepta la  $H_0$

Si p valor es  $< \alpha 0.05$  se rechaza  $H_0$

**Tabla 14**

*Tabla de contrastación de hipótesis entre estrés y productividad*

			Estrés	Productividad
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	32	32
	Productividad	Coefficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	32	32

La tabla 14 establece un nivel de significancia de 0.00 el cual es menor que el 0.05 lo cual denota que se rechaza la  $H_0$  y se preserva  $H_1$ , también tiene un coeficiente de  $Rho = 0,613$ , esto afirma que tiene una correlación positiva considerable, por último confirmar que si existe correlación entre estrés y productividad.

**Planteamiento de la tercera hipótesis específica**

**$H_0$**  = No existe relación entre burnout y productividad

**$H_1$**  = Existe relación entre burnout y productividad

**Regla de decisión**

Si p valor es  $\geq \alpha$  0.05 se acepta la H<sub>0</sub>

Si p valor es  $< \alpha$  0.05 se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla 15**

*Tabla de contrastación de hipótesis entre burnout y productividad*

			Burnout	Productividad
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	32	32
	Productividad	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	32	32

La tabla 15 nombra un nivel de significancia de 0.00 siendo menor que el 0.05 lo cual señala que se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>, incluso un coeficiente de Rho = 0,709, esto revela que tiene una correlación positiva considerable, para concluir establecer que si existe correlación entre burnout y productividad.

## V. DISCUSIÓN

Mediante los resultados que se obtuvieron permiten realizar la comparación con las investigaciones que fueron citadas en el marco teórico.

El objetivo general fue determinar la relación entre el desgaste emocional y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022. La tabla 12 muestra un resultado mediante el estadístico Rho de Spearman de 0.749 lo cual indica una correlación positiva considerable. Comparado con el estudio de Espinoza (2021) quien aplicó el objetivo determinar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021, se ve reflejado en su resultado de Rho Spearman de 0,927 como una correlación positiva perfecta. Con estas derivaciones se pudo demostrar que existe coincidencia con la investigación contrastada, respecto a la correlación de las variables, pero se discrepa respecto al nivel de correlación positiva perfecta. Por otro lado, Carlotto et al., (2021), mencionaron que la debilitación psicológica minimiza el potencial de un colaborador como también la inseguridad, pero sobre todo la autonomía que es un factor muy importante para que un colaborador pueda explotar su propia capacidad.

El primer objetivo específico fue identificar la desmotivación y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022. Para lo cual la tabla 13 indica un de Rho de Spearman 0. 604, que se interpreta como una correlación positiva considerable. Se realiza la comparación con el estudio de Palomino y Scharff (2021), quienes propusieron describir la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021; se derivó un resultado Rho de Spearman de 0,534 que textualmente es una correlacional positiva considerable. Con estos resultados se puede afirmar que existe coincidencia en cuanto a la correlación de las variables, pero se discrepa del nivel de correlación. Así mismo, dice Alvino (2019), que la carencia de reconocimiento al talento humano, sacude a un desorden en su comportamiento futuro y la desmotivación en

un conjunto de colaboradores que continuamente pierden el compromiso como también oportunidades que direccionan a un crecimiento profesional.

El segundo objetivo específico identificar el estrés y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022. La tabla 14 detalla el resultado estadístico del Rho de Spearman con 0.613, esto declara que tiene una correlación positiva considerable. En comparación con la investigación de Echeverría (2018), expuso determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del régimen laboral del Contrato Administrativo de servicio (CAS) de la Universidad Nacional de Trujillo 2018, donde su resultado de Rho de Spearman fue 0.209, siendo así una correlación positiva débil. De acuerdo con este resultado se puede establecer comprensivamente que existe coincidencia respecto a la correlación de ambas variables, pero se discrepa el nivel de correlación por ser débil. Para el reforzamiento teórico a tal resultado menciona Prada (2019), que el estrés es una posibilidad de riesgo para la salud incluso física como son los problemas cardiovasculares, ante ello sumarle las sobrecargas laborales pueden llevar al deterioro de la estabilidad mental.

El tercer objetivo específico fue identificar el burnout y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022. Con ayuda de la tabla 15 se visualiza que obtuvo un estadístico del Rho de Spearman con un coeficiente de 0.709 que se define como correlación positiva considerable. De la misma forma se compara con la investigación de Aguilar (2021), suscitó determinar la correlación que existe entre el síndrome de burnout y la productividad laboral de los directores de las instituciones públicas de Comas, Lima, 2021; logró obtener un coeficiente Rho de Spearman 0.967 esto se considera correlación positiva perfecta; De acuerdo a este resultado se coincide con el autor comparado en cuanto existe correlación entre ambas variables, pero se discrepa en el nivel de correlación por ser positiva perfecta; para lo cual el estudio de Prado y Cárdenas (2018), describen al síndrome de burnout como el desenlace ocasionado por las mismas exigencias laborales las cuales comprueban el daño progresivo a lo que el colaborador está expuesto por las mismas organizaciones.



## V. CONCLUSIONES

Continuando con la investigación se procede a responder los objetivos planteados con las siguientes conclusiones:

Primera, respecto al objetivo general, especifica una correlación positiva considerable mediante Rho de Spearman de 0.749, entre el desgaste emocional y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022; por ello se concluye que el desgaste emocional perjudica a la productividad por lo que es importante de un soporte emocional en la organización.

Segunda, en relación con el primer objetivo específico, tuvo como valor obtenido una correlación Rho de Spearman de 0.604, coeficiente positivo considerable entre la desmotivación y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022; del cual se concluye que la desmotivación perjudica el rendimiento laboral en los colaboradores.

Tercera, para el segundo objetivo específico, se obtuvo un resultado de correlación Rho de Spearman 0.613 con un coeficiente positiva considerable para la correlación entre el estrés y la productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022; se concluye que, al calificar el estrés como un riesgo, ya que genera daños psicológicos y físicos perjudica la productividad.

Cuarta, en cuanto para el tercer objetivo específico, se consiguió una correlación Rho de Spearman de 0.709 con un coeficiente positiva considerable entre burnout y productividad en el colaborador en una empresa de soluciones empresariales, Lima 2022; se concluye, que síndrome de burnout al ser una enfermedad psicológica generada en el ámbito de la organización perjudica la productividad en la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para tales resultados en referencia, se plantearon las siguientes recomendaciones.

Primera, se sugiere que la empresa modifique ciertos aspectos en cuanto al tratamiento con sus colaboradores, para que aporten a una estabilidad emocional más centrada para sus colaboradores, implementando un área de soporte emocional que permita un acompañamiento y tratamiento adecuado a los colaboradores.

Segunda, se invita a considerar un manejo mas humano cuando se trate de las debilidades de un colaborador, ya que no solo debe ser medido por el rendimiento, sino que se debe encontrar el potencial que pueda desarrollar en sus funciones laborales, buscando maximizar una capacidad de futuro líder.

Tercera, como la modalidad de trabajo es virtual y cuenta con un aplicativo que controla el tiempo, se propone implementar las pausas activas diarias de los minutos razonables para el colaborador pueda despejar su espacio y mente, luego de ello retome a sus funciones, de esta manera su gestión no se sea automática.

Cuarta, se sugiere hacer el uso de vacaciones alternas con previa coordinación y aprobación, para evitar quiebres en la gestión, es decir que el colaborador tenga la facilidad de usar una semana cada cierto mes, de esta forma tenga descansos que aporten a su estabilidad emocional evitando agotamiento mental y físico.

## REFERENCIAS

- Aguilar, F. (2021). *Síndrome de Burnout y la productividad laboral de los directores de las instituciones educativas públicas, Comas, 2021*. Obtenido de: <https://n9.cl/e8z99>
- Afrianty, T., Artatanaya, I. y Burgess, J. (2022). *Efectividad del trabajo desde casa durante el Covid-19: Evidencia del personal universitario en Indonesia*. Obtenido de: <https://n9.cl/jswt6>
- Álvarez, G., Martínez, Z. y Rodríguez, K. (2022). *A leitura do livro-álbum como mediação para o desenvolvimento socioemocional*. Obtenido de: <https://n9.cl/js8rg>
- Alvino, E. (2018). *Incidencia y prevalencia de desmotivación laboral en el área de producción de una mype*: una revisión de la literatura científica. Obtenido de: <https://cutt.ly/kNu4n5F>
- Arroyo, J., Flores, G., Gómez, J. y Guaderrama, A. (2019). *Psychological contract, exhaustion, and cynicism of the employee: Its effect on operational staff turnover in the northern Mexican border*. Obtenido de: <https://acortar.link/9eM8k8>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: <https://fliphtml5.com/hpoya/ycfw/basic>
- Bikard, M., Vakili, K. y Teodoridis, F. (2019). *When collaboration bridges institutions: The impact of university-industry collaboration on academic productivity*. Obtenido de: <https://acortar.link/f6wa18>
- Baltodano, G. & Leyva, O. (2020). *La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México*. Obtenido de:

<https://n9.cl/productividadlaboral>

Borja, J. (2020). *Validity and reliability in data collection and analysis under a qualitative approach*. Obtenido de: <https://n9.cl/cah3m>

Castro, K. (2017). *Influencia del síndrome de burnout en el desarrollo profesional de las obstetras de los centros maternos de la red de salud San Juan de Miraflores–Villa María del Triunfo 2016*. Obtenido de: <https://bit.ly/2R5EPRF>

Carlotto, M., Silva, G., Greggi, M., Carvalho, M. y Santos, M. (2021). *Burnout Syndrome and the Work Design of Education and Health Care Professionals*. Obtenido de: <https://acortar.link/40z6W8>

Cequea, M. y Núñez, M. (2011). *Factores Humanos y su influencia en la productividad*. Venezuela: RVG.

De Garcia, P. (2018). *Metodología de la investigación clínica*. Obtenido de: <https://acortar.link/nlc487>

Echeverría, G. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018*. Obtenido de: <https://n9.cl/bp72c>

Espinoza, J. (2021). *El desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021*. Obtenido de: <https://acortar.link/7K8bMU>

Franco, J. y Levi P. (2020). *Feelings, Stress, and Adaptation Strategies of Nurses against COVID-19 in Guayaquil*. Obtenido de: <https://acortar.link/2kRFNt>

Franz, B., Wang, T. y Issa, R. (2021). *Exploration of burnout in early-career*

- construction management professionals in the USA*. Obtenido de:  
<https://acortar.link/cR96Xe>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de:  
<https://n9.cl/pb1f>
- Gudiel, L., Medina, M., Montoya, C. y Villar, M. (2021). *El cansancio emocional y la influencia del miedo percibido en la intención de rotación: El impacto moderador de la comunicación inspiradora en los trabajadores de primera línea de empresas del sector comercial minorista en el contexto del Covid-19*. Obtenido de: <https://n9.cl/9it2d>
- Gholitabar, S., Costa, C. y Tourian, F. (2020). *Determinants of burnout and turnover intention in travel agencies (Iran): The investigation of familywork conflict, nepotism and customer aggression on employees performance*. Obtenido de: <https://acortar.link/d1M9Mq>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de investigación*. (6ª Ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, Y., Rodríguez, A. y Soria, A. (2021). *Syndrome in nurses from the covid area of a quito burnout hospital*. Obtenido de: <https://acortar.link/4RHxji>
- Herrera V. (2019). *Riesgos psicosociales mediante la aplicación del cuestionario de propuesto por el Ministerio de Trabajo en una empresa cervecera*. Obtenido de: <https://n9.cl/eqacv>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Willey & Sons.
- Jaramillo M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial que afectan la productividad de los trabajadores de la post cosecha del Grupo Florícola Ponte Tresa Roses*.

- Obtenido de: <https://n9.cl/21lek>
- Mora, A. (2004). *Guía para elaborar una propuesta de investigación*. Obtenido de: <https://n9.cl/bnwq1>
- Morikawa, M. (2022). *Work-from-home productivity during the COVID-19 pandemic: Evidence from Japan*. Obtenido de: <https://acortar.link/MuifTv>
- Murillo, J. (2018). *Investigación EE de la universidad de UAM*. Obtenido de: <https://acortar.link/VJK1ey>
- Palomino, N. y Scharff, P. (2021). *Inteligencia emocional y productividad de los colaboradores de la Coordinación de Supervisión Ambiental en Industria del OEFA, Lima 2021*. Obtenido de: <https://n9.cl/njmbq>
- Prada, R. (2019). *Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout*. Obtenido de: <https://acortar.link/2kgCXA>
- Prado, A. y Cárdenas, M. (2018). *El bienestar laboral de los trabajadores en salud: Revisión de la literatura*. Obtenido de: <https://acortar.link/6bk>
- Raoufi, M. y Fayek, A. (2022). *New Modes of Operating for Construction Organizations during the COVID-19 Pandemic: Challenges, Actions, and Future Best Practices*. Obtenido de: <https://acortar.link/ity4bH>
- Souza, A., Quirino, D., Ricarte, S., Diniz, V., Carvalho, L., y Carvalho, F. (2019). *Burnout syndrome in informal caregivers of older adults with dementia: A systematic review*. Obtenido de: <https://acortar.link/SbJqqz>
- Rodriguez, W. (2011). *Guía de investigación*. Obtenido de: <https://acortar.link/EfcmK9>

Sanchez, X. (2019). *Control interno y el estrés laboral en Konecta Bto, S.L. Sucursal en Perú, Lima 2019*. Obtenido de: <https://n9.cl/f63g2>

Serrano, J. (2020). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: <https://acortar.link/26tHt0>

Soliz, J. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de Investigación Científica*. Obtenido de: <https://C:/User/-/es/Lic-Desiderio-Javier-Sol%C3%ADz-Plata/dp/1506527191>

Stoker, J, Garretsen, H. y Lammers, J. (2022). *Leading and Working From Home in Times of COVID-19: On the Perceived Changes in Leadership Behaviors*. Obtenido de: <https://acortar.link/wEaUFf>

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. (2.a ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Villalobos, G. y Hurtado, F. (2022). *Factores psicosociales de riesgo a los que están expuestos los Trabajadores de una empresa multinacional farmacéutica de la ciudad de Quito y su relación con síntomas de estrés*. Obtenido de: <https://n9.cl/je5hm>

Villalobos, G. y Quishpe, L. (2022). *Factores protectores y herramientas de afrontamiento ante los riesgos psicosociales para el personal de la universidad, como respuesta al teletrabajo durante el tiempo de aislamiento por pandemia del COVID-19*. Obtenido de: <https://n9.cl/zpfr5>

## ANEXOS

### ANEXO 1 Matriz de Operacionalización de Variable 1

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>V1. Desgaste emocional</b>	Se define según Castro (2017), como el conjunto de causantes que direccionan a una situación de riesgo alterando el estado emocional de forma negativa del individuo.	El desgaste emocional fue medida por tres dimensiones como es la desmotivación, estrés y burnout que se hacen presente en los colaboradores, dado que se utilizará la técnica medible de encuesta con el instrumento del cuestionario tipo de escala Likert.	Desmotivación	Habilidades	1 y 2	Ordinal Tipo Likert
				Rotación	3 y 4	
				Retos	5 y 6	
			Estrés	Fatiga	7 y 8	
				Frustración	9 y 10	
				Teletrabajo	11 y 12	
			Burnout	Sobre carga	13 y 14	
				Conexión digital	15 y 16	
			Ambiente	17 y 18		



**ANEXOS 2** *Matriz de Operacionalización de Variable 2*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>V2. Productividad</b>	Define Baltodano y Leyva (2020), como un factor que requiere la mejor técnica y capacidad individual como recurso principal de una organización, con resultados medibles para cualquier sector organizacional.	La productividad fue medida por las siguientes dimensiones como son los factores individuales, factores grupales y factores organizacionales, también se hará el uso como técnica la encuesta con el instrumento del cuestionario tipo escala Likert.	Factores individuales	Satisfacción	19 y 20	Ordinal Tipo Likert
				Competencias	21 y 22	
				Compromiso	23 y 24	
			Factores grupales	Cohesión	25 y 26	
				Conflicto	27 y 28	
				Participación	29 y 30	
			Factores organizacionales	Cultura organizacional	31 y 32	
				Clima organizacional	33 y 34	
				Liderazgo	35 y 36	

### ANEXOS 3 Instrumento de recolección de datos

#### FICHA DE ENCUESTA

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el desgaste emocional y la productividad en el colaborador. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Tener en cuenta, marcar con un (X) según corresponda los valores del siguiente cuadro:

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre

V1. DESGASTE EMOCIONAL				Escala				
DIMENSIÓN	Indicador	N°	Ítems	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
Desmotivación	Habilidades	1	Practica las habilidades blandas para con su equipo de trabajo					
		2	Se promueve el desarrollo de habilidades al ejecutar las actividades					
	Rotación	3	Los horarios de trabajo son adecuados					
		4	Aplicar rotación en las jornadas de trabajo son más efectivas					
	Retos	5	Logra alcanzar las metas propuestas de tu jefe inmediato					
		6	Cuesta adaptarte a los cambios					
Estrés	Fatiga	7	Al final de la jornada se siente agotado					
		8	Acepta realizar horas adicionales a la jornada laboral					
	Frustración	9	Logra alcanzar los resultados propuestos					
		10	Es posible mejorar los resultados propuestos					
	Teletrabajo	11	Existe un espacio adecuado en su hogar para realizar labores remotas					
		12	Cuenta con los recursos tecnológicos desarrollar el trabajo remoto					
Burnout	Sobre carga	13	El empleador otorga un horario adicional para realizar funciones laborales					
		14	Encuentra conforme la modalidad para el puesto de trabajo					
	Conexión digital	15	Capacitan constantemente para el uso y manejo de los sistemas necesarios					
		16	Los desperfectos de los medios o mecanismos de los sistemas son reportados oportunamente					
	Ambiente	17	El ambiente donde realiza el trabajo remoto cuenta con el espacio adecuado					
		18	Cuenta con los implementos adecuados para realizar un trabajo óptimo					

V2. PRODUCTIVIDAD				Escala				
				1	2	3	4	5
DIMENSIÓN	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Factores individuales	Satisfacción	19	La organización es satisfecha con la productividad de sus colaboradores					
		20	Percibe reconocimientos de su empleador					
	Competencias	21	Participa de manera entusiasta a las capacitaciones programadas					
		22	Practica el buen uso de los equipos e instrumentos de trabajo					
	Compromiso	23	Ante la inasistencia por alguna emergencia, previamente es comunicada al superior					
		24	Realiza las actividades de tu gestión a conciencia					
Factores grupales	Cohesión	25	Realiza aportes académicos o estratégicos, de manera que tu área de trabajo sale beneficiada					
		26	Realiza consulta a manuales sobre aspectos relacionados con tu trabajo					
	Conflicto	27	La organización responde de manera eficiente ante las inquietudes por sus colaboradores					
		28	Considera que hay una buena comunicación asertiva con empleador					
	Participación	29	Presta atención de manera entusiasta a las reuniones de trabajo					
		30	Realiza aportes constructivos en las reuniones de trabajo					
Factores organizacionales	Cultura organizacional	31	En ausencia de su empleador asumes la responsabilidad					
		32	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo					
	Clima organizacional	33	Existe comunicación fluida por parte de la organización y sus colaboradores					
		34	La organización se preocupa por las necesidades y capacidades de los colaboradores					
	Liderazgo	35	Aplica nuevos conocimientos en tu gestión para el alcance de los objetivos de equipo					
		36	El empleador aplica la consideración individualizada a cada integrante de su grupo					

## ANEXOS 4 Validación de Instrumento



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Torre Jibaja, Mabel Cinthya

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				75	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					75	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: DESGASTE EMOCIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICAR

---

---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75 %

Ate, 24 de setiembre del 2022



Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón  
DNI N° 06614765

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: Administración  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.5. Autor del instrumento: Torre Jibaja, Mabel Cinthya

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				76	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				76	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				76	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				76	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				76	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				76	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				76	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				76	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				76	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICAR

---

---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

76 %

Ate, 24 de setiembre del 2022



Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón  
DNI N° 06614765

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Torre Jibaja, Mabel Cinthya

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82
OBJETMDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						82

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: DESGASTE EMOCIONAL**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			



13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19				
20				
21				
22				
23				
24				

III. OPINION DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

---

---

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

82%

Ate, 18 de setiembre del 2022

  
-----  
Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén  
Firma de experto informante  
DNI N° 16498130

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Torre Jibaja, Mabel Cinthya

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

#### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

### IV. PROMEDIO DEVALORACION:

82%

Ate, 18 de setiembre del 2022

  
-----  
Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén  
Firma de experto informante  
DNI N° 16498130

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CANDIA MENOR MARCO ANTONIO  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Dr. en Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Torre Jibaja, Mabel Cinthya

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: DESGASTE EMOCIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. PIÑÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

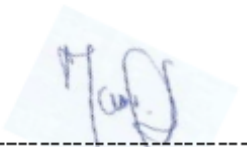
---

---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 19 de septiembre del 2022



-----  
Firma de experto informante  
DNI N°10050551

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CANDIA MENOR MARCO ANTONIO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: D. en Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Torre Jibaja, Mabel Cinthya

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

16	✓			
17	✓			
18	✓			

**IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

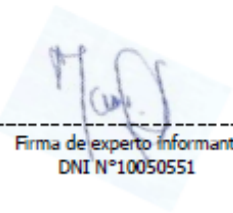
---

---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

80%

Ate, 19 de septiembre del 2022



-----  
Firma de experto informante  
DNI N°10050551

### **ANEXOS 5** *Escala de Alfa de Cronbach*

Rango	Magnitud
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Valderma, S. (2013)

### **ANEXOS 6** *Valorización de Rho de Sperman*

Rango de decisión de Rho de Sperman	
-0.90 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a 0.50	Correlación positiva media
+0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.9 a 1.00	Correlación positiva perfecta

Hernández et al., (2014)

**ANEXOS 7** *Matriz de datos*

Encuestados	Desgaste emocional																	
	Desmotivación						Estrés						Burnout					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	4	4	1	5	3	5	5	5	5	3	2	5	5	2	4	2	3
2	3	4	3	2	5	3	5	5	4	5	4	2	4	5	2	5	2	3
3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	5	4	3	5	5	1	5	3	3
4	3	2	2	1	5	2	5	5	4	5	3	3	5	5	2	4	3	2
5	3	2	2	3	5	2	5	5	4	5	3	1	4	5	1	4	4	3
6	4	3	2	2	5	2	4	4	4	4	4	1	5	5	2	4	3	2
7	4	3	2	3	4	3	5	5	5	5	3	2	4	5	2	5	2	2
8	3	4	2	2	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	2	3
9	4	3	4	2	4	4	4	3	5	5	4	2	5	5	2	5	2	2
10	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	1	4	3	2
11	4	4	3	3	3	2	4	5	4	5	3	2	5	5	2	5	2	2
12	2	3	4	2	3	3	5	4	4	5	2	3	4	5	1	4	2	1
13	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	2	2	5	5	2	4	3	2
14	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	1	5	4	1
15	4	3	3	3	3	2	5	5	4	5	2	4	4	5	2	4	2	2
16	4	3	3	2	3	2	5	5	4	5	2	4	5	4	2	5	2	1
17	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	1	5	4	2	3	2	1
18	4	3	2	2	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	1	4	3	1
19	3	4	2	2	3	2	4	5	4	5	4	3	5	4	2	5	4	2
20	4	3	2	3	4	2	3	4	3	5	2	2	5	5	1	3	4	3
21	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	1	5	1	2
22	3	2	4	2	5	2	5	5	5	5	2	2	4	5	1	4	3	1
23	2	2	3	2	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5	1	5	1	1
24	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	1	1	5	5	1	3	2	2
25	2	3	2	3	4	4	4	5	3	4	2	1	5	4	1	5	3	1
26	4	3	2	2	3	2	4	5	4	5	1	3	5	5	2	4	4	2
27	4	2	2	2	5	2	5	5	4	5	3	1	5	5	1	5	4	1
28	4	4	2	2	5	3	4	5	5	5	2	4	4	4	1	5	2	1
29	4	3	4	2	3	4	5	5	3	4	1	3	5	5	1	4	4	2
30	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	1	5	4	2	4	1	1
31	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	1	3	5	5	2	5	1	1
32	2	4	2	2	3	2	3	4	4	5	1	5	5	5	1	4	2	2



Encuestados	Productividad																	
	Factores individuales						Factores grupales						Factores organizacionales					
	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
1	4	2	2	4	5	4	1	1	2	4	4	4	5	5	4	2	2	1
2	4	1	2	5	5	4	1	1	3	3	4	4	5	5	4	2	2	1
3	4	1	2	5	5	5	1	1	2	4	4	4	5	5	4	2	2	1
4	5	1	2	5	5	4	2	2	2	5	3	3	5	5	4	1	2	1
5	3	2	2	5	5	5	1	1	2	4	4	4	5	5	4	2	1	1
6	4	1	2	5	5	4	1	1	3	3	3	4	4	5	4	1	2	1
7	4	1	2	4	5	5	1	1	2	4	4	4	4	5	5	2	1	1
8	5	1	2	5	5	4	1	1	3	4	3	3	5	5	4	1	2	1
9	3	1	2	5	5	5	1	1	3	3	4	4	4	5	5	1	1	1
10	4	1	2	5	5	4	1	1	3	4	4	5	5	5	4	2	2	1
11	3	1	2	5	5	5	1	2	3	5	4	4	4	5	4	2	3	1
12	5	1	2	5	5	4	2	1	3	4	2	3	5	5	4	2	2	1
13	4	1	2	4	5	5	1	2	2	5	4	4	4	5	3	2	3	1
14	5	1	1	5	5	4	2	2	3	4	2	5	5	5	5	2	3	1
15	4	2	1	4	5	5	1	1	2	5	4	4	5	5	5	1	2	1
16	4	1	1	5	5	4	1	1	3	4	4	4	5	5	4	2	2	2
17	4	1	2	5	5	5	1	1	2	4	3	3	5	5	4	2	2	1
18	5	1	2	5	5	4	1	1	3	4	2	3	5	5	5	1	2	1
19	4	1	1	5	5	5	1	1	2	4	4	4	5	5	3	3	1	1
20	5	1	2	4	5	4	2	1	3	5	4	5	5	5	4	2	2	1
21	4	1	1	5	5	4	1	1	2	4	4	4	4	5	4	3	2	1
22	4	1	3	5	5	4	1	1	3	5	4	5	5	5	4	2	1	1
23	5	1	2	5	5	4	2	1	2	4	4	4	5	5	5	2	2	1
24	5	1	2	5	5	4	1	2	3	5	3	4	5	5	4	2	2	1
25	4	1	2	5	5	5	1	1	3	4	3	5	5	5	4	2	2	1
26	5	1	2	5	5	4	1	1	3	5	4	5	5	5	4	2	1	1
27	4	1	3	5	5	5	1	1	2	4	4	5	4	5	4	2	2	1
28	4	2	2	5	5	3	1	1	2	5	4	4	5	5	4	2	2	2
29	5	1	2	5	5	4	1	1	3	4	3	3	5	5	4	3	2	1
30	4	1	3	5	5	4	1	1	2	4	3	3	5	5	5	2	2	1
31	5	1	2	5	5	3	1	1	2	3	2	4	4	5	4	2	1	1
32	4	2	3	4	5	4	1	1	2	4	4	5	4	5	4	3	2	1