



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El desgaste emocional y el rendimiento laboral de los
colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho
Chosica 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Espinoza Mendoza, Joselin Paola (ORCID: 0000-0002-4994-4542)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por darme salud, a mis padres Guillermo Espinoza y Luz Mendoza, también a mis hermanos por su constante apoyo que me han brindado en todo este proceso y sé que están orgullosos por este logro tan importante que estoy realizando.

Agradecimiento

Al concluir una etapa maravillosa en mi vida quiero agradecer principalmente a Dios por haberme guiado a lo largo de este proceso, por ser mi apoyo y fortaleza en mis momentos de debilidad, Asimismo, agradezco a mi asesor de tesis Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco, por la excelente orientación que me brindo para el desarrollo de esta tesis y a los demás docentes por sus enseñanzas.

Índice de contenidos

Caratula	i
Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1 Estadística descriptiva.....	21
4.2 Estadística inferencial	26
V. DISCUSIÓN.....	30
VII. CONCLUSIONES.....	32
VIII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	15
Tabla 2 Información de expertos designados para la validación de datos.....	16
Tabla 3 Validación de expertos: Desgaste emocional.....	16
Tabla 4 Validación de expertos: Rendimiento laboral.....	17
Tabla 5 Nivel de confianza.....	17
Tabla 6 Nivel de confianza: Variable desgaste emocional.....	17
Tabla 7 Nivel de confianza: Variable rendimiento laboral.....	18
Tabla 8 Resultado descriptivo de primera variable: Desgaste emocional	20
Tabla 9 Resultado descriptivo de segunda variable: Rendimiento laboral.....	21
Tabla 10 Resultado descriptivo de: Rendimiento contextual.....	22
Tabla 11 Resultado descriptivo de: Rendimiento de tareas.....	23
Tabla 12 Resultado descriptivo de: Rendimiento organizacional.....	24
Tabla 13 Prueba de normalidad de desgaste emocional y rendimiento laboral.....	25
Tabla 14 Prueba de hipótesis general de las variables de estudio.....	26
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica rendimiento contextual.....	27
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica rendimiento de tareas.....	28
Tabla 17 Prueba de hipótesis específica rendimiento organizacional.....	29

Índice de figura

Figura 1 Desgaste emocional.....	20
Figura 2 Rendimiento laboral.....	21
Figura 3 Rendimiento contextual.....	22
Figura 4 Rendimiento de tareas.....	23
Figura 5 Rendimiento organizacional.....	24

RESUMEN

Esta investigación tuvo 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. En su metodología se utilizó la investigación aplicada con un diseño no experimental, manteniendo un nivel correlacional. Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo, para ello se tomó como población a 35 colaboradores, la cual demostró ser una población censal. Además, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta que fue validado por el juicio expertos y se comprobó el nivel de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Para la medición de los instrumentos se utilizó la escala de valoración Likert, y la comprobación de la hipótesis se elaboró con la correlación del Rho Spearman, obteniendo como resultado 0.927, la cual indica que tiene una correlación positiva muy alta entre sus variables y un nivel de significancia de 0.000. En conclusión, se logró determinar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.

Palabras clave: Desgaste emocional, rendimiento laboral, cansancio emocional, estrés, agotamiento

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between emotional exhaustion and work performance of the employees of the company Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021. In its methodology, applied research was used with a non-experimental design, maintaining a correlational level. Likewise, it has a quantitative approach, for which 35 collaborators were taken as the population, which proved to be a census population. In addition, for data collection, the survey technique was used, which was validated by the experts' judgment and the level of reliability was verified using Cronbach's alpha. For the measurement of the instruments, the Likert assessment scale was used, and the verification of the hypothesis was elaborated with the correlation of the Rho Spearman, obtaining as a result 0.927, which indicates that it has a very high positive correlation between its variables and a level of significance of 0.000. In conclusion, it was possible to determine the relationship between emotional exhaustion and work performance of the employees of the company Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021.

Keywords: Emotional exhaustion, work performance, emotional fatigue, stress, exhaustion

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática de esta investigación se encuentra dentro del marco siguiente.

A nivel internacional, se demostró que la enfermedad del Covid-19 ha causado pérdidas a muchas familias de todo el mundo, la cual provocó un desgaste emocionalmente para toda la humanidad. Según Lozano (2020), menciona que los especialistas determinaron que existe una alta tasa del personal de salud que se mantiene en un ambiente de decadencia provocado por la ansiedad y estrés por todos los sucesos ocurridos en estos últimos meses, es por ello que las instituciones deben fortalecer la capacitación en habilidades psicológicas para que así el personal de salud pueda manejar esta situación de la mejor manera y evitar un desgaste emocional para ellos. Asimismo Sandoval et al. (2020), Manifiestan que la tasa de contagiados va incrementándose diariamente ya que también existen pacientes asintomáticos, puesto que ninguno tiene síntomas pero si dieron positivos al SARS CoV-2 (coronavirus), es por eso que debido al incremento de contagiados y muertes ha generado una gran preocupación a toda la humanidad por lo que los cuidados de prevención y mejor control son extremadamente importantes.

A nivel nacional, del mismo modo, el estado de emergencia que se declaró por el gobierno afectó a muchas empresas, ya que debido a esta enfermedad se tuvo que cerrar y respetar el aislamiento social, esto provocó también la soledad crónica y aburrimiento entre todos los peruanos. Según Livia (2020), indica que esta enfermedad puede perjudicar y tener efectos sobre el bienestar físico y mental. Por otro lado, se determinó también que las personas de bajos ingresos y las que no cuentan con trabajo son las que provocan mayor impacto ante este hecho, ya que esto les puede estar afectando psicológicamente por el estrés de vivir en esta situación y que tal vez no cuenten con ningún ingreso para poder subsistir en esta pandemia.

A nivel local, en la empresa Comtrate S.A.C, la cual se dedica al rubro de transporte por carretera de carga sobredimensionada desde el año 2010 ubicado

en el distrito de Lurigancho Chosica, se presentó una serie de fenómenos asociados al rendimiento laboral y esto se ve reflejado en un comportamiento coyuntural por las enfermedades presentes en la actualidad, por otro lado no están teniendo un comportamiento adecuado dentro del cargo de funciones que se les otorgaron en la empresa ya que existe frustración por parte de los colaboradores que se sienten expuestos ante cualquier riesgo de contagio como también sienten temor por la salud de sus familiares, todo ello provoca un desgaste emocional por parte de ellos la cual puede ser perjudicial para la empresa.

Se observó que durante todo este tiempo afectado por el Covid 19 ha habido un desgaste emocional conocido también como Síndrome de Burnout provocado por el estrés ya que también se detectó algunos casos positivos dentro de la empresa, el personal tiene una alta sensibilidad ante los riesgos que les puedan ocurrir en el ambiente ya sea por transporte al acudir a sus labores diarios, en su casa o como también en el mismo trabajo ya que se ven expuestos y sienten miedo de contagiar a sus familiares. Esto emocionalmente a deprimido y disminuido su rendimiento en las labores y esta situación frustra al personal al querer alcanzar los objetivos de la empresa, de proseguir con este problema la empresa se encuentra expuesta a accidentes laborales, bajo rendimiento laboral pérdida de clientes, por ello se realizó esta investigación que demostró la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2020.

La formulación del problema general se determinó de la siguiente manera:

¿De qué manera se relaciona el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021?

Asimismo, se mostró los problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021?

- ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021?

Continuando con la investigación, se formuló la justificación del estudio para esta investigación:

En la justificación práctica, los resultados obtenidos es un aporte relevante para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de Comtrate S.A.C. y sirvió como herramienta para que la empresa tome una buena decisión y mejore la calidad de los servicios que brindan para seguir manteniendo satisfechos a sus clientes.

Por otro lado la justificación teórica, fue obtenida mediante las investigaciones, teorías y distintos conceptos que fueron de gran ayuda para tener en claro todo lo relacionado al desgaste emocional y rendimiento laboral para así aplicar una encuesta bien elaborada.

La justificación social que presentó esta investigación es aumentar más conocimientos a mis colegas, ya que toda la información recolectada será de gran ayuda para aplicar ciertas estrategias de mejora en el comportamiento de los colaboradores ante una situación relevante.

Por último en la justificación metodológica, se realizó el uso de instrumentos para la recopilación de datos, para así contar con información verídica y confiable, con ello se evaluó las posibles amenazas y debilidades de la empresa para aplicar estrategias y mejorar el rendimiento de los colaboradores de Comtrate S.A.C.

El objetivo general y específicos son las herramientas importantes para el proceso de la investigación, por lo que se planteó lo siguiente.

A continuación se determinó el objetivo general de la siguiente manera:

Determinar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.

Por ello los objetivos específicos son los siguientes:

- Identificar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.
- Identificar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.
- Identificar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.

La hipótesis general y específicas son también parte fundamental para el proceso de la investigación, por lo que se planteó lo siguiente.

A continuación se determinó la hipótesis general de la siguiente manera:

Existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.

Por ello las hipótesis específicas son las siguientes:

- Existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.
- Existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.
- Existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para la investigación se tomó los consiguientes trabajos previos, en los que se menciona los antecedentes internacionales:

Comenzando con Hernández y Bautista (2018), mencionan en el artículo titulado *Impacto de la motivación en el rendimiento laboral. Caso de la entidad Cinépolis Sahuayo, México*, tuvo como objetivo indagar el impacto de la motivación en el rendimiento laboral, su metodología utilizada es un estudio descriptivo y explicativo con una investigación mixta y tipo correlacional de corte transversal, como resultado de correlación de Rho Spearman de 0,698 por lo que concluyeron que coexiste una correlación positiva entre el impacto de la motivación en el rendimiento laboral.

Como también, Nájera (2019), en su tesis nombrada *Síndrome de Burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa de producción*, la cual tuvo como objetivo estudiar sus variables, para ello utilizó como metodología el tipo no experimental – transversal con un alcance descriptivo y correlacional en la que obtuvo como resultados un nivel de sig. (bilateral) de 0.001 y correlación de Rho Spearman de 0,363 y concluyó en que no existe relación entre sus variables.

Asimismo, Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019), en el artículo de investigación titulada *Rotación y desempeño laboral de los expertos de enfermería en un instituto especialista*, la cual tuvo como objetivo comprobar la relación entre rotación y desempeño laboral, utilizaron la metodología de diseño no experimental de corte transversal con un tipo de indagación correlacional, prospectivo y aplicada. Como resultados obtuvieron una correlación de Rho Spearman de 0.127 y una significancia de 0.511, y concluyeron que no existe una suficiente evidencia de relación de la rotación y el desempeño laboral.

Por lo tanto, Garnica (2018), en su artículo nombrado *Mobbing y Rendimiento laboral en personal obrero*. Tuvo como objetivo general comprobar la relación que preexiste entre el Mobbing y el rendimiento laboral. Su metodología tiene tipo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, aplicada y tipo descriptiva, por lo que obtuvo como resultados que existen una correlación de Rho Spearman de – 0,657 y un nivel de sig. (bilateral) de 0,000, y concluyó en que existe relación negativa y moderada entre el Mobbing y el rendimiento laboral.

Preenen et al. (2015), manifestaron en la investigación titulada *Productividad laboral e innovación perdomance: La importancia de las prácticas internas de flexibilidad laboral*. (Artículo científico publicado en *Economic and Industial Democracy*) la cual tuvo como objetivo general reconocer si la flexibilidad es fundamental para el rendimiento laboral ya que según lo planteado en su metodología es aplicada descriptiva, correlacional – transversal, en el cual utilizó el método de la encuesta, como resultado obtuvieron una correlación de Rho Spearman ($r= 0.05$, $p<0.001$) y concluyeron que si existe una relación positiva entre la productividad laboral y la innovación laboral.

En el plano nacional se encontró como antecedentes: Garay (2017), en su indagación titulada *La satisfacción y el rendimiento laboral del personal de enfermería del hospital Hermilio Valdizan-Santa Anita 2017*. Como objetivo tuvo que comprobar la concordancia que existe entre sus dos variable de estudio, la metodología que se utilizó tiene un enfoque cuantitativo con un tipo de estudio básico de diseño no experimental de corte trasversal y para su recaudación de datos se manejó la encuesta, Asimismo, alcanzó como resultado un factor de correlación de Rho Spearman de 0.843 y un valor p menor a 0,05, y concluyó en que coexiste la relación positiva estadísticamente significativa entre la satisfacción y el rendimiento laboral.

Asimismo, Chervellini (2019), en su investigación nombrada *La felicidad y el rendimiento laboral en los trabajadores de Mapfre Chimbote, 2019* tuvo como objetivo comprobar la concordancia entre la felicidad y el rendimiento laboral, la cual mantuvo una metodología de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, para medir su variable se manejó la encuesta, observación y entrevista, tuvo como resultado una significancia de 0,01 y una correlación de Rho Spearman de 0,570 y concluyó que coexiste la concordancia positiva moderada entre la felicidad y el rendimiento laboral.

También, Bardales (2019), en su investigación titulada *La gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jessica Tours S.A.C*, la cual tuvo como objetivo establecer la concordancia entre la tarea de recursos humanos y el rendimiento laboral, en su metodología tuvo una investigación cuantitativa con el diseño no experimental, corte transversal y un nivel correlacional, la herramienta utilizada es la encuesta. Sus resultados indicaron que existe una

correlación de Rho Spearman de 0,855 ($p=0,000$), y concluyó que coexiste una relación muy alta entre sus variables estudiadas.

Continuando, Ortiz y Cruz (2019), indicaron en la tesis titulada *El estrés laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 Barranca, 2018*. Su objetivo fue establecer de qué modo influye el estrés profesional en el rendimiento laboral. Asimismo tuvieron una metodología con enfoque mixto y un diseño no experimental explicativo y correlacional, como resultado obtuvieron una correlación Rho de Spearman 0.671 y una significancia de 0,000 siendo positiva y moderada, por lo que concluyeron que el estrés laboral si interviene elocuentemente en el rendimiento laboral.

Culminando, Vásquez (2016), en su investigación titulada *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016*, su objetivo fue determinar de qué manera se relaciona el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, para ello planteó la metodología con un enfoque cuantitativo, con el diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, y como alcances obtenidos por la semejanza de Rho Spearman (0.490) y un nivel de sig. de ($p=0.028$), por lo que concluyó que existe la correlación positiva moderada entre sus variables de estudio.

Por consiguiente, para la indagación se describió las teorías respectivas al tema en el cual se refirió a diversos autores que detallan de mejor manera a las dos variables mencionadas:

En ella se mencionó a la variable Desgaste emocional:

El desgaste emocional se define como un cansancio mental, esto puede ser la causa de un bajo desempeño ya sea en el ámbito laboral, social o familiar, tal como lo indica Castro (2017), quien definió que el desgaste emocional es manifestado como Burnout, la cual es un conjunto de factores que conlleva al individuo al estrés ya sea por una acumulación o sobre carga de trabajo, como también de emociones puesto que esto puede manifestarse de manera negativa para la persona y también para los empleadores.

Asimismo, Alecsiuk (2015), en su artículo de investigación dice que el desgaste emocional es definido como el estado en el cual se encuentra una persona, debido al exceso de esfuerzo que realiza ya sea en lo laboral o personal, y son manifestadas como malestares físicos, mentales y la disminución de los recursos

personales. El desgaste emocional es un factor que hoy en día se ve reflejado en todos los colaboradores debido la pandemia, ya que sienten temor de contagiarse ya sea desplazándose a su lugar de trabajo como también realizando el mismo, por ese motivo es que existe una incertidumbre en ellos y esto se refleja en su desempeño, ya que todo el tiempo están pensando en lo que pueda pasar con el transcurso del tiempo.

También, Vilariño (2015), en su estudio indica que el desgaste emocional es definido como cansancio ante las exigencias que se tienen en el trabajo, por la que la persona no manifiesta entusiasmo, asimismo, siente un desgaste físico y reduce sus habilidades emocionales como la pérdida del interés laboral y la insatisfacción al realizar su labor.

A continuación, se procedió a definir las dimensiones de esta variable:

Como primera dimensión tenemos al agotamiento emocional, este indicador influye mucho en el desarrollo profesional, ya que si un colaborador siente cansancio provocado por las labores rutinarias que realiza, puede generar un desgaste en ellos, tal como Abdulhassan y Hurajah (2020), mencionaron en el artículo que en el entorno empresarial existen crisis continuas y se ven enfrentados a diversos desafíos ya sea internas o externas que son derivadas al comportamiento entre el personal y las empresas de gestión. En la investigación se dio a conocer que existen empleadores que no cumplen con los contratos establecidos ya sea por las horas laborables, las bonificaciones entre otros la cual provoca que el empleado no se sentía bien en la empresa.

Asimismo, Lestari (2020), en su investigación define el agotamiento emocional como el estado de fatiga, en el que se muestra cansancio y un bajo entusiasmo, también el estrés y aburrimiento ya sea en el trabajo o en lo personal, Es por ello que no se puede cumplir adecuadamente con las responsabilidades asignadas a los colaboradores porque se encuentran psicológica y emocionalmente agotados percibiendo una energía negativa.

También, Velazco et al. (2017), indica en su estudio que el agotamiento emocional es definido como el cansancio que se manifiesta ya sea de forma física o psicológica, esto permite que la persona se encuentre incapacitado en poder realizar adecuadamente sus actividades.

Como segunda dimensión tenemos a la despersonalización, Abínzano (2019), comentó en su artículo científico que la despersonalización es una alteración que se percibe mediante la experiencia ante el macro entorno de tal manera que se identifica como algo extraño o que no es real, existen diversos síntomas en el que se ve reflejado la escases de espontaneidad, como también el colorido emocional y profundidad.

Por otro lado, Rumschlag (2017), definió a la despersonalización como un estado que no tiene respuesta en el que la persona se siente invisible e impersonal hacia las demás de su entorno, esto incluso incita a que sientan su cuerpo de manera extraña, y puede provocar un rechazo hacia ellos mismos.

Asimismo, Velazco et al. (2017), en su investigación brinda como concepto que la despersonalización se entiende por cómo se desarrollan los sentimientos o actitudes frías y distantes que se tienen hacia las personas, esto puede provocar irritabilidad y pérdida de motivación logrando que el colaborador se comporte de manera distante y culpando de sus frustraciones a las personas que se encuentran en su entorno.

Por último la dimensión de realización personal, en la que Baraja et al. (2020), indicaron en el artículo que la realización personal es un proceso en el que la persona se auto descubre de acuerdo a sus habilidades, siempre y cuando tenga la aspiración a seguir creciendo, en esto se culmina la satisfacción de las necesidades primordiales de cada ser humano de acuerdo a la pirámide de Maslow, en la que se define como una necesidad básica, una vez que se haya logrado alcanzar esta parte de la pirámide se podrá conocer el bienestar y felicidad que conlleva al crecimiento del autoestima de cada ser humano.

Asimismo, Saavedra (2018), indica en su estudio que la realización personal es definida como la base fundamental de la identidad de las personas, en aquella se encuentra el logro de haber sobrepasado las necesidades biológicas y las trasciende para conseguir un óptimo nivel de salud mental, de esta manera se enfocará en el bienestar de las personas de su alrededor.

También, Neciosup (2016), en su investigación indica que la realización personal tuvo como concepto describir el logro que tiene cada individuo que compite con criterios hacia la excelencia, y se encuentran relacionados a la elaboración de tareas que se tiene con uno mismo. Estos comportamientos tienen

combinaciones de emociones como la satisfacción y orgullo que siente la persona al conseguir lo propuesto, si estuviese en un caso contrario puede inducir a la frustración y obstaculizar su aprendizaje.

Continuando, se procedió a definir la segunda variable denominada Rendimiento laboral:

Se conceptualiza por un conjunto de conductas que son significativas para el cumplimiento de metas de las organizaciones. Por ello Hashimoto (2017), en su artículo científico determinó que el rendimiento laboral es la relación entre lo que se produce y los recursos que fueron utilizados como materiales, recurso humano y otros. En cuanto al factor empresarial es la relación entre los objetivos, metas y tareas cumplidas y el tiempo brindado para poder lograrlo.

Además, según los autores Gabini y Salessi (2016), en el artículo explicaron que el rendimiento laboral es conocido como productividad. Es el resultado de lo producido por los colaboradores con las herramientas brindadas sea tangibles o intangibles, de esta manera se podrá cumplir con los objetivos que tienen las organizaciones en el tiempo establecido. También, Marrufo (2021), en su estudio define al rendimiento por cómo se desenvuelve la persona profesionalmente en su trabajo, demostrando sus habilidades y el alcance óptimo de los objetivos planteados, teniendo un buen manejo de los recursos que se le brindan y garantizando un ambiente formidable entre sus compañeros.

Por otro lado, en su investigación indica que el rendimiento laboral es parte de un método estructurado que se utiliza para medir y evaluar las particularidades, gestión y efectos que se encuentran relacionados al desempeño de los colaboradores, mediante los resultados obtenidos a raíz de las decisiones se observa si el método de trabajo es el adecuado o no.

Esta variable se descompone en distintas dimensiones tales como rendimiento contextual, rendimiento de tareas y rendimiento organizacional para la cual comenzamos a detallar.

Como primera dimensión referida al rendimiento contextual, en la que Palenzuela, Delgado y Rodríguez (2019), definen como la expresión del comportamiento voluntario brindado a la empresa, esto implica más allá de sus funciones formales de cada colaborador, pero no es reconocido. Es decir que existen empleados que realizan labores fuera de sus horarios de trabajo ya sea

para el cumplimiento de los objetivos o exigencias por parte de sus subordinados sin contar con ninguna remuneración extraordinaria.

Por otro lado, Gabini (2018), en su investigación define al rendimiento de contexto como las conductas que tienen los colaboradores al tomar una iniciativa en la que buscan soluciones hacia algún problema existente, usan sus conocimientos para poder resolver y de esta manera seguir aprendiendo, planteando una retroalimentación para cumplir con los objetivos que tienen las organizaciones.

En la segunda dimensión tenemos al rendimiento de tareas, Kaplan et al. (2020), en su investigación mencionan que es un conjunto de conductas de los colaboradores con respecto a sus obligaciones laborales, cumpliendo con el logro de objetivos. Continuando, Gabini (2018), indica que es definida por como los colaboradores demuestran sus habilidades y competencias que ayudan a contribuir a los productos o servicios que brindan las empresas, estas son evaluadas con indicadores como la planificación ya que ayuda a mejorar y consigue cumplir con todos los retos planteados, superándose y destacándose en lo profesional por cumplir su trabajo de manera eficiente y con menos recursos posibles.

Como tercera dimensión tenemos al rendimiento organizacional, en la que Gil (2018), manifestó en su artículo científico que se encuentra relacionada a la cultura de la organización, mediante el rendimiento de los colaboradores se podrá medir su forma de trabajo y logro de objetivos. En este factor es importante el trabajo en equipo porque ayudará a que se mantengan unidos para un mejor control de actividades. Por otro lado, Gálvez (2016), indica que existen diversos factores que implican el cumplimiento de la misión, en ella tenemos a la moral, innovación y poder acomodarse a los cambios que surgen dentro de las empresas con el pasar del tiempo. De esta manera se cumple con las metas planteadas aumentando su productividad y obteniendo mayores ingresos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque de investigación

El enfoque fue cuantitativo, ya que la recopilación de datos estadísticos fue realizada a través de una encuesta, para validar las teorías que fueron planteadas al inicio de esta investigación.

Según Paramos (2018), argumenta que el método cuantitativo busca forjar conclusiones y no solo se encarga de investigar, detallar o expresar y todo esto surge a partir de la facultad de entendimiento cualitativo.

3.1.2 Nivel de investigación

Esta indagación tuvo el nivel correlacional, ya que esta busca medir la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral.

Por ello, Mahabat (2018), indica que la investigación correlacional busca descubrir si dos o más variables se encuentran relacionadas de manera directa, como también de que manera está asociada y el grado en el que se encuentran.

3.1.3 Tipo de investigación

La investigación para este estudio fue de tipo aplicada, ya que la búsqueda de información está enfocada en los estudios previos para ser aplicada en el contexto y solucionar los problemas que surgen en la sociedad según las necesidades de la población.

Esta busca ampliar conocimientos sobre un tema en específico de manera inmediata, por ello Baena (2017), en su artículo define que la investigación está enfocada en el estudio del problema destinado a la acción, por lo que se implementa nuevas ideas para que los resultados sean positivos y la información que se recopila se útil para la implementación de nuevas estrategias en la investigación.

3.1.4 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, ya que no se manipuló las variables y se observó la investigación en su forma natural, por la clasificación que presenta fue de corte transversal.

Santillán (2017), manifiesta que el diseño no experimental de corte transversal, se basa a que cuentan con datos exclusivos en un instante, por lo que existe un periodo perfecto para poder puntualizar las variables y así determinar la relación existente entre ellas.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que la investigación no experimental-transversal, describe a todas las variables sin manipular ninguna de ellas y no modifica las circunstancias del medio por el cual ocurre el hecho, además se recopila información en un solo estudio y analiza el suceso de interrelación en un momento determinado.

3.2 Variables y operacionalización

Cauas (2015), indica que la variable compone un elemento fundamental ya que por medio de ellas se caracterizan los fenómenos que se van a estudiar e intervienen entre la causa y efecto en el desarrollo de la investigación y son determinadas mediante unidades de observación.

Para la investigación se aplicó variables cualitativas, con un enfoque cuantitativo. Para Cauas (2015), sintetizan que la variable cualitativa cuenta con un elemento de variación y mantienen análisis numéricos de medición, por ello este enfoque de recopilación determina las interrogantes para obtener un mejor proceso de interpretación y comprobación teórica.

En la matriz de operacionalización se encuentran las definiciones conceptuales de cada variable de estudio. También, describe las dimensiones e indicadores de cada una ellas que fueron distribuidas en ítems para ser aplicadas en la encuesta mediante la escala de medición ordinal. (Ver anexo 1)

3.2.1 Desgaste emocional:

Definición conceptual

Alecsiuk (2015), indica que el desgaste emocional es el estado en el cual se encuentra una persona, debido al exceso de esfuerzo que realiza ya sea en lo laboral o personal, y son manifestadas como malestares físicos, mentales y la disminución de los recursos personales.

Definición operacional

La variable fue medida a través de la uso del cuestionario, basado a la escala de Likert (desde 1 = nunca a 5 = siempre) este elemento está compuesta por 15 ítems para medir las siguientes dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

3.2.2 Rendimiento laboral:

Definición conceptual

Gabini y Salessi (2016), explicaron que el rendimiento laboral estudia el comportamiento de cada colaborador, es por eso que de acuerdo a la competitividad y productividad que hay en las empresas se encuentran relacionadas al desempeño y al cumplimiento de las tareas que tiene cada miembro de la organización.

Definición operacional

La variable fue medida través de la utilización del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1 = nunca a 5 = siempre) este elemento está compuesta por 17 ítems para medir las siguientes dimensiones: Rendimiento de tareas, rendimiento de contexto y rendimiento organizacional.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La investigación tomó como población a los colaboradores que componen la empresa Comtrate S.A.C., la cual cuenta con 35 colaboradores que tienen las mismas particularidades y condiciones, es por eso que fueron estudiados. Para ello, Ríos (2017), manifiesta que la población es un conjunto en el que las personas se hallan y tienen distintos aspectos u objetos de los cuales se quiere estudiar y esta se mantiene relacionada a todo lo que caracteriza a cada uno de ellos.

Dado a conocer la cantidad de componentes de la población se determinó como población finita. Por ello, Méndez (2012), indica que la población finita abarca todos los elementos para realizar su estudio, sin la necesidad de elaborar un muestreo ya que la población es pequeña.

3.3.2 Criterios de Selección

Inclusión

Se consideró como población a todos los colaboradores, entre personal administrativo y operadores de la empresa Comtrate S.A.C, las cuales comparten muchas particulares por que trabajan en equipo para poder realizar los servicios.

Exclusión

No se consideró a las personas que brindan servicios externos a la empresa, asimismo a los colaboradores que tienen contrato determinado o se encuentran en periodo de prueba.

3.3.3 Unidad de Análisis

La unidad de análisis comprende a cada uno de los colaboradores que conforman la empresa Comtrate S.A.C. Lurigancho Chosica.

3.3.4 Muestra

Para la investigación no se elaboró el cálculo de la muestra ya que se optó por la población censal por ser una población pequeña la cual involucra al 100% de los colaboradores de la empresa. Por ello, Méndez (2012), indica que la población censal ya que toma elementos para su estudio, sin la necesidad de realizar un muestreo ya que la población no cuenta con un gran número de personas.

3.3.4 Muestreo

Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico ya que se realizó a una población finita y de esta manera fue más accesible de contar con la información requerida para la encuesta.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se recurrió a la técnica de la encuesta para recolectar datos y estas fueron tratadas directamente con los colaboradores encuestados, Para ello, Paramo (2018), menciona que la encuesta es el instrumento principal muy conocido y utilizado en los estudios, ya consiste en emplear procedimientos para interrogar a la muestra representativa de la investigación y así obtener una respuesta hacia las interrogantes.

Tabla 1

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Desgaste emocional	Encuesta	Cuestionario
Rendimiento laboral	Encuesta	Cuestionario

3.4.2 Instrumento

Para la recaudación de datos se realizó el cuestionario de manera presencial, en la cuales se redactaron preguntas organizadas. (Ver anexo 5)

Patten (2006), indica que el cuestionario es un instrumento totalmente elaborado para ser ejecutado hacia los encuestados y así obtener respuesta de las interrogantes planteadas.

Validez

El instrumento fue aprobado mediante el juicio de expertos, en el argumento que se va a investigar los especializados fueron los que dieron validez a los ítems que componen el instrumento de medición. Tal como Hernández et al. (2014), señalan que la validación está referida al nivel en que el elemento evalúa la variable de estudio.

Tabla 2

Información de expertos designados para la validación de datos.

Información expertos	
Experto 1	Dr. La Cruz Arango, Óscar David
Experto 2	Mg. Alonso López, Alfredo
Experto 3	Mg. Aramburú Geng, Carlos Abraham

Tabla 3

Validación de expertos: Desgaste emocional

Crterios	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	Total
Claridad	87%	81%	87%	261%
Objetividad	88%	81%	88%	257%
Pertinencia	88%	81%	88%	257%
Actualidad	88%	81%	91%	260%
Organización	89%	81%	89%	259%
Suficiencia	88%	81%	88%	257%
Intencionalidad	88%	81%	90%	259%
Consistencia	88%	81%	88%	257%
Coherencia	88%	81%	88%	257%
Metodología	88%	81%	91%	260%
	88%	81%	89%	2584%
			TOTAL CV	86%

Tabla 4*Validación de expertos: Rendimiento laboral*

Criterios	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	Total
Claridad	85%	82%	87%	254%
Objetividad	88%	81%	92%	261%
Pertinencia	88%	81%	90%	259%
Actualidad	88%	81%	89%	258%
Organización	91%	81%	91%	263%
Suficiencia	88%	81%	89%	258%
Intencionalidad	88%	81%	91%	263%
Consistencia	89%	81%	89%	259%
Coherencia	88%	81%	88%	257%
Metodología	90%	81%	92%	263%
	88%	81%	90%	2595%
			TOTAL	
			CV	87%

Confiabilidad

Se desarrolló una prueba piloto a 15 colaboradores que se encuentran en la empresa. Mediante el alfa de Cronbach se comprobó el nivel de confianza del instrumento para verificar que la medición sea viable. Hernández et al. (2014), mencionan que el nivel de confiabilidad es el elemento para obtener mejores resultados al realizar la segunda prueba, ya que de esta manera se obtendrá una información más verídica. Para ello será medido de acuerdo a una tabla de confiabilidad propuesto por Hernández et al. (2014), (Ver Anexo 2).

Tabla 5*Nivel de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº Elementos
0.941	32

Por consiguiente, en la tabla 5 se aplicó el alfa de Cronbach, la cual consiguió como valor de 0.941 y demuestra que tiene un nivel de confiabilidad perfecta, de esta manera la encuesta puede ser aplicable.

Tabla 6*Nivel de confianza: Variable desgaste emocional*

Alfa de Cronbach	Nº Elementos
0.864	15

En la tabla 6, para la primera variable se obtuvo como valor de 0.864, la cual brinda un nivel de confiabilidad elevada y demuestra que la encuesta es aplicable.

Tabla 7

Nivel de confianza: Variable rendimiento laboral.

Alfa de Cronbach	Nº Elementos
0.894	17

De acuerdo con la tabla 7, para la segunda variable se obtuvo como valor 0.894 la cual indica que tiene un nivel de confiabilidad elevada.

3.5 Procedimiento

Esta investigación aplicó su encuesta a los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, luego de obtener respuesta a las 35 encuestas, se realizó el orden de toda la información recaudada mediante el registro en la base de datos manejando el programa Microsoft Excel, Asimismo, se transportó toda la información para obtener la sumatoria de cada variable, dimensiones e indicadores, luego fue trasladado al sistema de Software SPSS. Finalmente se presentó los registros mediante las figuras correspondientes y la comprobación de las hipótesis (coeficiente de Spearman) para realizar la estadística descriptiva e inferencial.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos cuantitativos se realizó mediante dos tipos:

3.6.1 Análisis de datos descriptivos

Se usó el programa de Excel mediante el cual se realizó la tabulación de datos conforme a los resultados del cuestionario. Asimismo, se utilizó el SPSS y la matriz de datos para obtener la prueba de normalidad y de esa manera determinar las correlaciones que existen de acuerdo al coeficiente requerido.

Para ello, Cardozo (2018), indica que el análisis descriptivo es una serie de procesos que ayuda a expresar y disminuir todos los datos que se ha recopilado, para ser ordenados y luego presentado de tal manera que logre entenderse.

3.6.2 Análisis de datos inferencial

La inferencia estadística permitió comprobar los resultados que se obtuvo de las encuestas realizadas. Por ello, se usó un análisis no paramétrico como lo es el coeficiente Rho de Spearman, ya que de esta manera se pudo emplear recomendaciones para posibles soluciones ante el problema encontrado en la empresa Comtrate S.A.C.

Asimismo Cardozo (2018), indica que la estadística inferencial, está dedicada al estudio de la posibilidad de lograr el éxito con las soluciones empleadas ante un problema encontrado, y deduce el procedimiento de una población a partir de muestras.

3.7 Aspectos éticos

La investigación se desplegó conforme a todas las medidas dispuesta por la Universidad César Vallejo, por eso para la composición se manejó las normas APA, el cuestionario fue resuelto de forma anónima con la aprobación de la empresa Comtrate S.A.C.. Los entrevistados participaron de manera voluntaria y mantuvieron conocimiento del propósito de este proyecto de investigación.

Cabe resaltar que toda la información plasmada en esta investigación fue respaldada por las referencias, también con los cuadros estadísticos, herramientas, instrumentos entre otros que ayudaron a demostrar la ética profesional para la elaboración de esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 8

Resultado descriptivo de primera variable: Desgaste emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
A veces	10	28,6	28,6	31,4
Casi siempre	22	62,9	62,9	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

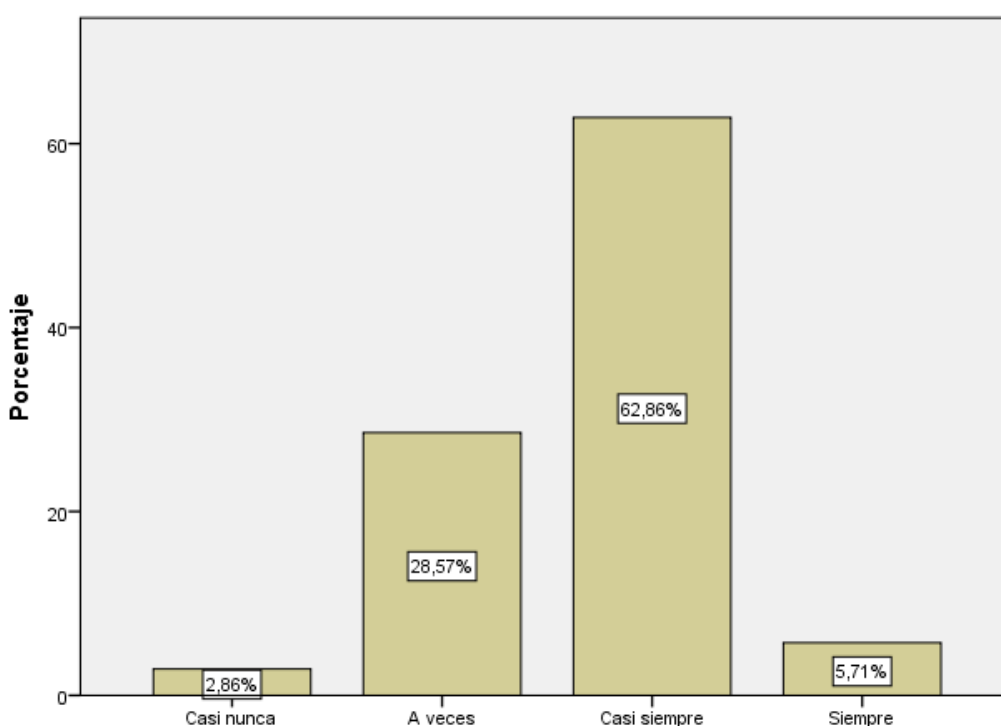
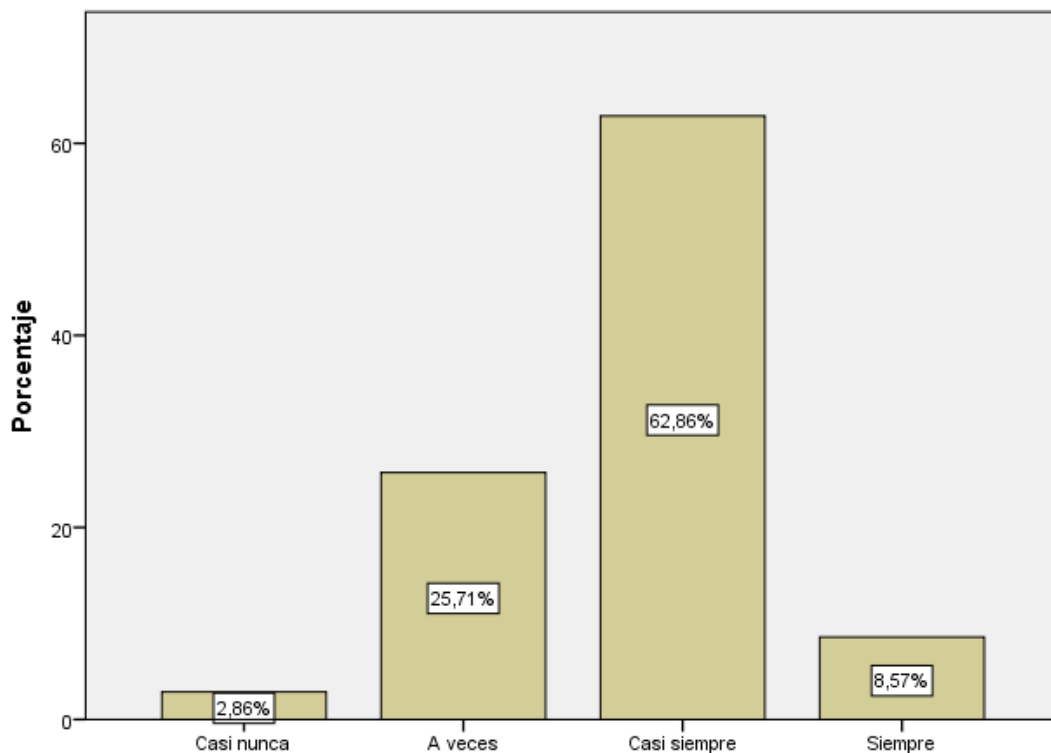


Figura 1. Desgaste emocional

En la tabla 8, así mismo en la figura 1, se observó que los resultados con respecto a la primera variable, indican que de los 35 encuestados 22 de ellos representados por el 62.86% que respondieron casi siempre, 10 de ellos representados por el 28.57% y respondieron a veces, así mismo, 2 de ellos representados por el 5.71% y respondieron siempre, sin embargo, solo 1 que representa el 2.86% respondió que casi nunca. Según los resultados la mayor parte de los colaboradores indicaron que el desgaste emocional influye en el rendimiento al realizar sus labores.

Tabla 9*Resultado descriptivo de segunda variable: Rendimiento laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
A veces	9	25,7	25,7	28,6
Casi siempre	22	62,9	62,9	91,4
Siempre	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Figura 2.** Rendimiento laboral

Según en la tabla 9, así mismo en la figura 2, se observó que los resultados con respecto a la segunda variable presentaron que de 35 encuestados 22 de ellos representados por el 62.86% que respondieron casi siempre, 9 de ellos representados por el 25.71% respondieron que a veces, también, 3 de ellos representados por el 8.57% respondieron que siempre y solo 1 representado por el 2.86% respondió que casi nunca. De acuerdo a los resultados alcanzados se puede probar que para mejorar el rendimiento laboral se debe emplear estrategias para obtener resultados positivos.

Tabla 10

Resultado descriptivo de primera dimensión: Rendimiento contextual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
A veces	6	17,1	17,1	20,0
Casi siempre	22	62,9	62,9	82,9
Siempre	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

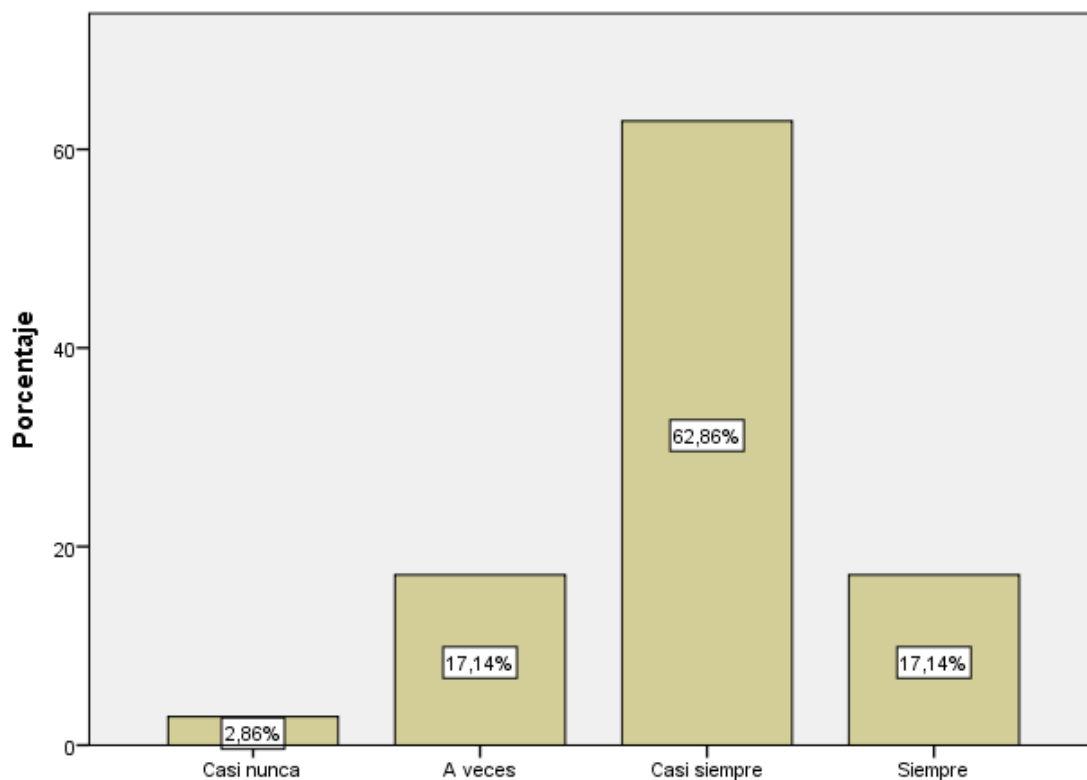
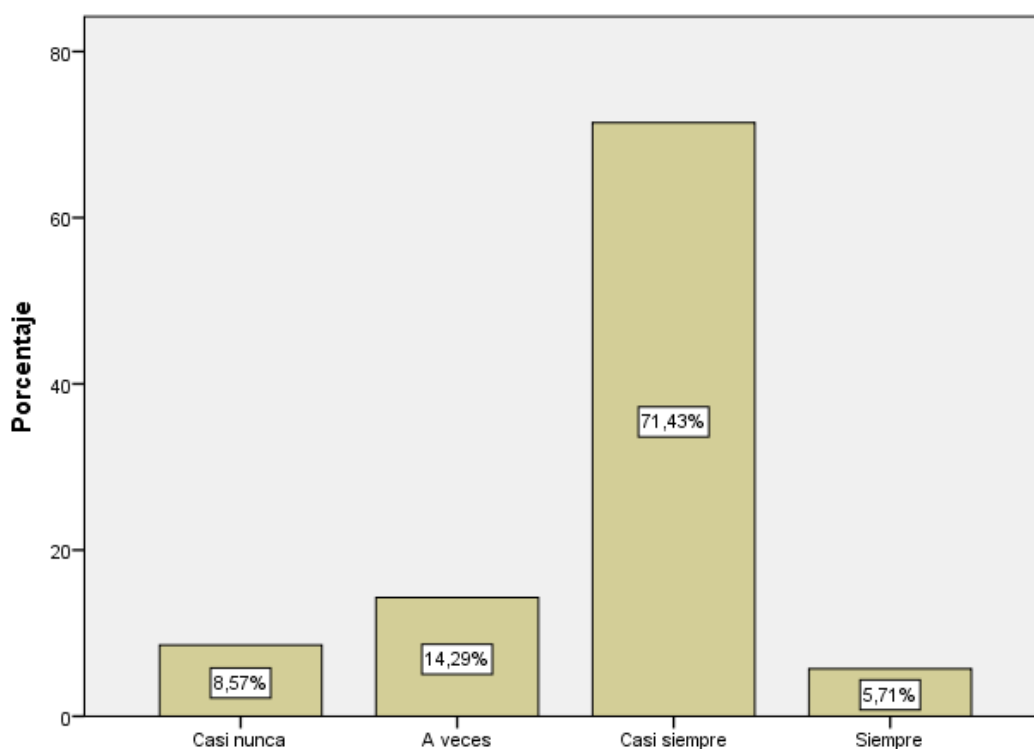


Figura 3. Rendimiento contextual

En la tabla 10, así mismo en la figura 3, se visualiza que del total de los 35 encuestados 22 de ellos representados por el 62.86% respondieron que casi siempre, 6 de ellos representados por el 17.14% respondieron que a veces. También, 6 de ellos representados por el 17.14 respondieron que siempre y solo 1 representado por el 2.86% respondió que casi nunca. Según los resultados obtenidos se deduce que al realizar una buena toma de decisión y resolver diversas situaciones puede mejorar el rendimiento contextual.

Tabla 11*Resultado descriptivo de segunda dimensión: Rendimiento de tareas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	8,6	8,6	8,6
A veces	5	14,3	14,3	22,9
Casi siempre	25	71,4	71,4	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Figura 4.** Rendimiento de tareas

En la tabla 11, así mismo en la figura 4, se puede apreciar los resultados en relación al rendimiento de tareas en la cual de 35 encuestados 25 de ellos representados por el 71.43% respondieron casi siempre, 5 de ellos representados por el 14.29% respondieron a veces, asimismo, 2 de ellos representados por el 5.71% respondieron siempre y 3 de ellos representados por el 8.57% respondieron casi nunca. De esta forma, se puede deducir que una buena planificación, orientación y un trabajo eficiente conlleva a un buen rendimiento de tareas dentro de la organización.

Tabla 12

Resultado descriptivo de tercera dimensión: Rendimiento organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	14,3	14,3	14,3
A veces	8	22,9	22,9	37,1
Casi siempre	20	57,1	57,1	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

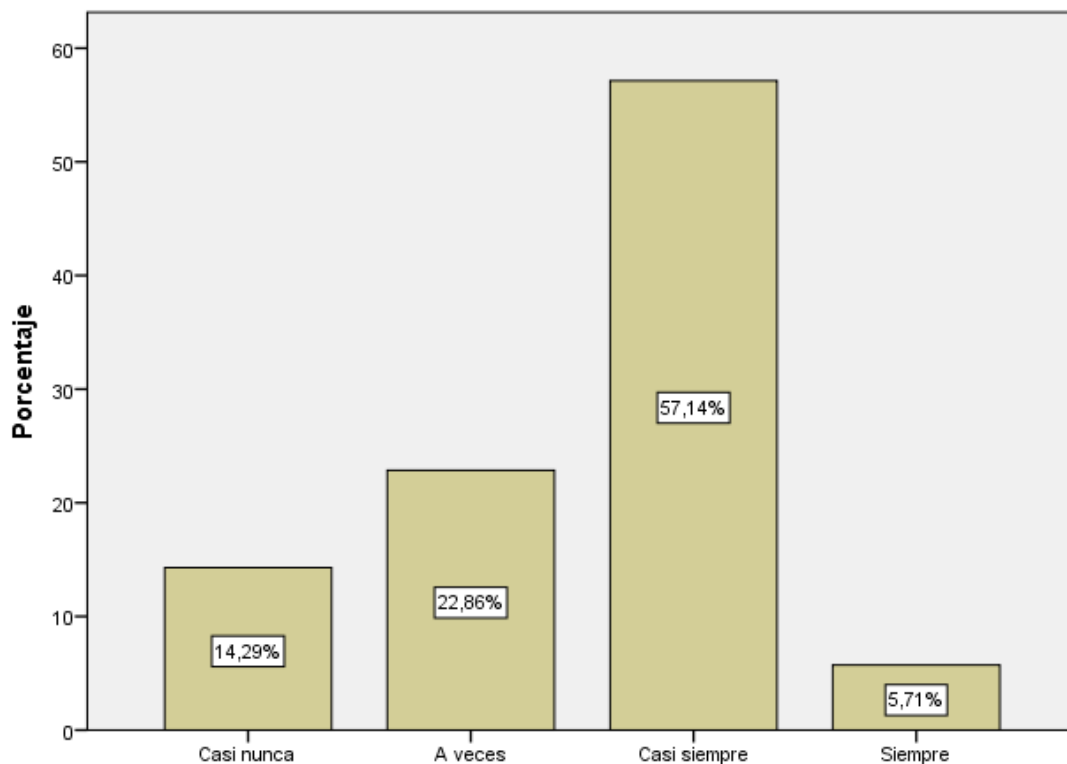


Figura 5. Rendimiento organizacional

En la tabla 12, así mismo en la figura 5, se alcanzó como resultado que de los 35 encuestados 20 de ellos representados por el 57.14% respondieron casi siempre, 8 de ellos representado por el 22.86% respondieron a veces. Asimismo, 5 de ellos representados por el 14.29% respondieron casi nunca y solo 2 de ellos representados 5.71% respondieron siempre. En consecuencia a los resultados se evidencia que para tener un buen rendimiento organizacional tiene que haber un buen clima laboral para cumplir con los objetivos planteados.

4.2 Estadística inferencial

4.2.2 Prueba de normalidad

Según lo que indican los autores Hernández et al., (2014), la prueba permite comprobar el tipo de distribución y la prueba que comprenda, puede ser paramétrica y no paramétrica.

Hipótesis de normalidad:

- H_0 : la distribución de la muestra es normal
- H_1 : la distribución de la muestra no es normal

Decisión:

- Si el valor de Sig. es $<$ a 0.05, rechaza la hipótesis nula
- Si el valor de Sig. es $>$ a 0.05, se acepta la hipótesis nula

Tabla 13

Prueba de normalidad de desgaste emocional y rendimiento laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste emocional	,363	35	,000	,771	35	,000
Rendimiento laboral	,353	35	,000	,788	35	,000

Según menciona Romero (2016), para elegir una prueba, se considera el tamaño de la muestra. Por ello, como la muestra es mayor a 30, se designó la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Se observó en la tabla 13 el tipo de estadística que se utilizó, de esa manera se pudo verificar que el valor de Sig. es 0,000 (menor a 0.05). De modo que no existe distribución normal, por lo que indica que es no paramétrica, así se procedió a trabajar con el Rho de Spearman.

4.2.3 Prueba de hipótesis

Para poder comparar los resultados de Rho Spearman se utilizó la tabla con los distintos niveles de correlación. (Ver anexo 3)

Prueba correlacional entre desgaste emocional y rendimiento laboral.

- H₀: No existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.
- H₁: Existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.

Estrategia de prueba:

- Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Prueba de hipótesis general de las variables de estudio.

			Desgaste emocional	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rendimiento laboral	N	35	35
		Coefficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Se observó en la tabla 14 que el grado de sig. (Bilateral) tiene un valor de 0.000 la cual es menor al $p= 0.05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula, y se logra aceptar la hipótesis alterna, mostrando que coexiste la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021, y el Rho de Spearman es = 0.927 indicando que existe una correlación positiva muy alta.

A continuación, se describe a las hipótesis específicas:

Prueba de hipótesis correlacional entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual.

- H_0 : No existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.
- H_1 : Existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica rendimiento contextual.

			Desgaste emocional	Rendimiento contextual
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rendimiento contextual	N	35	35
		Coefficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Se observó en la tabla 15 que el valor de significancia (Bilateral) es de 0.000 y es menor de $p=0.05$. Por esa razón, se rechaza la hipótesis nula y accediendo a la hipótesis alterna, de esta manera se deduce que existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.661, donde demuestra que existe una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis correlacional entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas.

- H_0 : No existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.
- H_1 : Existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.

Tabla 16*Prueba de hipótesis específica rendimiento de tareas.*

			Desgaste emocional	Rendimiento de tareas
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rendimiento de tareas	N	35	35
		Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Se observó en la tabla 16 que el nivel de significancia (Bilateral) es de 0.000 siendo menor a $p=0.05$, y conforme los resultados indica que se rechaza la hipótesis nula y dándose lugar a la hipótesis alterna, se demostró que existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021. De acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman de 0.720, donde indica que coexiste la correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis correlacional entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional.

- H_0 : No existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.
- H_1 : Existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021.

Tabla 17*Prueba de hipótesis específica rendimiento organizacional.*

			Desgaste emocional	Rendimiento organizacional
Rho de Spearman	Desgaste emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,916**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rendimiento organizacional	N	35	35
		Coefficiente de correlación	,916**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

En la tabla 17, se observó que el grado de sig. (Bilateral) tiene un valor de 0.000 la cual es menor al $p=0.05$. Por esa razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se deduce que coexiste la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C, Lurigancho Chosica 2021. De acuerdo al coeficiente de Rho Spearman consiguió un total de 0.916, indicando que coexiste una correlación positiva muy alta.

V. DISCUSIÓN

Los resultados adquiridos del estudio de las variables desgaste emocional y rendimiento laboral, permitió comparar los antecedentes de manera más sencilla y precisa.

De acuerdo con el objetivo general, es 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 tomó en consideración la tabla 14, de esta manera se logró demostrar que existe la correlación positiva muy alta ($r=0.927$), con un valor de significancia de 0,000 (menor a 0,05), estos datos fueron comparados con la investigación de Vásquez (2016), titulada *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016.*, la cual tuvo como resultados una correlación positiva moderada ($r=0.490$), de esta manera afirma que existe la relación directa entre sus variables de estudio. Con estos resultados se demostró que discrepa en que existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral, ya que el nivel de correlación obtenido es positiva muy alta, sin embargo, el antecedente tiene una correlación positiva moderada. Además, Alecsiuk (2015), se refiere al desgaste emocional como el estado que se encuentra una persona manifestado por el exceso de esfuerzo laboral o personal, provocando malestares físicos, mentales y disminución de los recursos personales.

Por otro lado, en el primer objetivo específico se buscó identificar la relación del desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021, según la tabla 15 se obtuvo como resultado un nivel de correlación positiva moderada ($r=0.661$), con un nivel de significancia de 0,000 (menor a 0,05), se demostró que el desgaste emocional provoca frustración ante el rendimiento contextual, estos datos fueron comparados con Ortiz y Cruz (2019), en su investigación *El estrés laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL 16 Barranca, 2018*, donde obtuvo una correlación positiva moderada ($r=0.671$), afirmando la relación entre sus variables. Con los resultados se coincide que existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores. Además, Gabini

(2018), indica que el rendimiento contextual está referido a las conductas que se tiene al tomar iniciativa, buscando soluciones y utilizando sus conocimientos para el cumplimiento de objetivos.

Con respecto al segundo objetivo específico se buscó identificar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas de los colaboradores Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021, según la tabla 16 se tuvo como resultado una correlación positiva alta de ($r=0.720$), la cual demostró que el desgaste emocional contribuye al cumplimiento de objetivos, con un nivel de significancia de 0,000 (menor a 0,05). Para ello se realizó la comparación con el estudio de Garay (2017), titulado *La satisfacción y el rendimiento laboral del personal de enfermería del hospital Hermilio Valdizan-Santa Anita 2017*, indicó como resultado que existe una correlación positiva alta de (0.843), afirmando que la satisfacción contribuye a tener un mejor rendimiento laboral. Con los resultados, se demostró que coinciden en que existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual. Además. Kaplan et al. (2020), mencionan que el rendimiento de tareas es un conjunto de conductas con respecto a sus obligaciones laborales.

Finalmente el tercer objetivo específico fue conocer la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021, de acuerdo a la tabla 17 indicó que existe una correlación positiva muy alta de ($r=0.916$), con un nivel de significancia de 0,000 (menor a 0,05), y se demostró que el desgaste emocional afecta al clima organizacional. Los datos fueron comparados con la investigación de Chervellini (2019), titulada *La felicidad y el rendimiento laboral en los trabajadores de Mapfre Chimbote, 2019*, la cual obtuvo como resultado que existe la correlación positiva moderada de ($r=0.570$), afirmando que existe relación directa entre el desgaste emocional y la felicidad orientada el buen clima laboral. Con los resultados obtenidos se demostró que discrepa en que existe relación entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional, ya que el nivel de correlación obtenido es positiva muy alta, sin embargo el antecedente tiene una correlación positiva moderada. Además, Gil (2018), indica que el rendimiento organizacional se encuentra relacionada a la cultura de las empresas, evaluando su forma de trabajo y el cumplimiento de objetivos.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a los objetivos planteados y los datos que fueron adquiridos a lo largo de la investigación, se plantean las siguientes conclusiones:

Primera. Con respecto al objetivo general se logró determinar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C., Lurigancho Chosica 2021 y se demostró que existe una correlación positiva muy alta con un Rho Spearman de 0,927, manteniendo el grado de significancia con un valor de 0.000. Entonces, mientras se realicen mejoras en procura del rendimiento laboral, contemplando el rendimiento contextual, de tareas y a nivel organizacional, menor será el desgaste emocional de los colaboradores. De esta manera se concluye que el desgaste emocional mantiene relación con el rendimiento laboral.

Segunda. Referente al primer objetivo específico se logró identificar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C. Lurigancho Chosica 2021. Se demostró que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de Rho Spearman de 0.661, manteniendo el grado de significancia con un valor de 0.000. Entonces, para disminuir el desgaste emocional de los colaboradores se debe mejorar el rendimiento contextual, contemplando la muestra de responsabilidad, la toma de iniciativa, cooperación con los compañeros y manteniendo una comunicación afectiva. De esta manera se concluye que el desgaste emocional mantiene relación con el rendimiento contextual.

Tercera. Referente al segundo objetivo específico se logró identificar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C. Lurigancho Chosica 2021. Se demostró que existe una correlación positiva alta con un Rho Spearman de 0.720, manteniendo el grado de significancia con un valor de 0.000. Entonces, para disminuir el desgaste emocional de los colaboradores, se debe mejorar el rendimiento de tareas, teniendo en cuenta la calidad en el trabajo, mediante una buena planificación y organización para la orientación hacia los resultados, demostrando un trabajo eficiente. De esta manera se concluye que el desgaste emocional mantiene relación con el rendimiento de tareas.

Cuarta. Finalmente en el tercer objetivo específico se logró identificar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C. Lurigancho Chosica 2021. Se demostró que existe una correlación positiva muy alta con un Rho Spearman de 0.916, manteniendo el grado de significancia con un valor de 0.000. Entonces, para disminuir el desgaste emocional, se debe contemplar mejoras en el rendimiento organizacional, demostrando un buen clima organizacional, con el uso adecuado de las herramientas y logrando el cumplimiento de objetivos. De esta manera se concluye que el desgaste emocional mantiene tiene relación con el rendimiento organizacional.

VII. RECOMENDACIONES

Para esta investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos, se tomó en cuenta las siguientes recomendaciones:

Primera. Se observó una correlación positiva muy alta entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C. Lurigancho Chosica 2021. Se recomienda emplear estrategias tales como brindar estabilidad laboral, ofreciendo al personal línea de carrera, proponiendo incentivos y reconocimientos, con el fin de mejorar el rendimiento de los colaboradores y disminuir el desgaste emocional.

Segunda. Se observó una correlación positiva moderada con el desgaste emocional y el rendimiento contextual de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C. Lurigancho Chosica 2021. Se recomienda aplicar estrategias tales como, dejar que los colaboradores asuman responsabilidades, dar autonomía a los colaboradores, apoyar a los compañeros, mantener en todo momento la comunicación con los encargados, con el fin de disminuir el desgaste emocional y mejorar el rendimiento contextual.

Tercera. Se halló una correlación positiva alta entre el desgaste emocional y el rendimiento de tareas de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C. Lurigancho Chosica 2021. Se sugiere utilizar estrategias como capacitaciones para que adquieran más conocimientos y habilidades, brindar feedback para que reconozcan sus debilidades y de esta manera disminuir el desgaste emocional mejorando el rendimiento de tareas.

Cuarta. Se observó una correlación positiva muy alta entre el desgaste emocional y el rendimiento organizacional de los colaboradores de la empresa Comtrate S.A.C. Lurigancho Chosica 2021. Se recomienda estrategias tales como, brindar flexibilidad en el lugar de trabajo, programar actividades de esparcimiento, de tal manera que exista un buen clima organizacional, para que los colaboradores se sientan satisfechos y de esta manera se logre cumplir con los objetivos planteados.

REFERENCIAS

- Abdulhassan, A., & Hurajah, H. (2020, 28 de Abril). Role of Psychological Contract Breach and Violation in Generating Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Job Procrastination. Recuperado de <https://bit.ly/3cnPgYv>
- Abínzano, R. (2019). *La despersonalización en psicoanálisis*. Recuperado de <https://bit.ly/3c4FLx3>
- Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia emocional y desgaste por empatía en terapeutas. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*. Recuperado de: <https://bit.ly/38JZJw0>.
- Bardales, M. (2019). *Gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los colaboradores de Jessica Tours SAC. Lima 2017*. Recuperado de <https://bit.ly/3fZILgf>
- Barajas, et al. (2020). Realización personal “Autorrealización” y el personal de Enfermería. *Revista Electrónica de Portales Medicos.com*. Recuperado de <https://bit.ly/35wcuZj>
- Campos, P., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los expertos de enfermería en un instituto especializado. *Revista cuidarte*. Recuperado de <https://bit.ly/3kAd24u>
- 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*. Recuperado de <https://bit.ly/2R5EPRF>
- 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>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11. Recuperado de <https://bit.ly/3fVpr2T>
- Chervellini, F. (2020). *Felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote, 2019*. Recuperado de <https://bit.ly/3wNroF4>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). *Validation of the job performance scale in argentinean workers*. Recuperado de <https://bit.ly/36CA9j>

- Gabini, S. (2018). Potenciales predictivos del rendimiento laboral. *Editorial Teseo*.
Obtenido de: <https://bit.ly/2SdfFRi>.
- Gálvez, E. y García, D. (2016). Cultura organizacional y rendimiento de las Mipymes de mediana y alta tecnología: un estudio empírico en Cali, Colombia. *Cuadernos de Administración*. Obtenido de: <https://bit.ly/3gVV7Hn>.
- Garnica, J. (2018). Mobbing y Rendimiento Laboral en Personal Obrero. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 2(4), .Recuperado de: <https://bit.ly/2IEfHNc>.
- Garay, H. (2018). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán–Santa Anita 2017*. Recuperado de <https://bit.ly/2Tyz5B3>
- Gil, J. (2018). *El estudio de la cultura y su relación con el rendimiento organizacional*. Recuperado de <https://bit.ly/38l15rb>.
- Hashimoto, Y. (October, 2017). Labor Share and Firm Performance. (Scientific article published in EconPapers). Tokio, Japan: Policy Research Institute. Recuperado de <https://bit.ly/3pcbhhV>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de <https://bit.ly/2SRNPdB>
- Hernández, J. & Bautista, G. (2018). Impacto de la motivación en el rendimiento laboral. Caso de la entidad Cinépolis Sahuayo, México. *Ciencias Económicas*, 1(15), 117-130. Recuperado de <https://bit.ly/3fB9L5P>
- Kaplan, S., Winston, C., Craig, L., Lei, X., Wong, C., Bradley-Geist, J., Biskup, M., & Ruark, G. (2020). “Worse than I anticipated” or “This isn’t so bad”? The impact of affective forecasting accuracy on self-reported task performance. Recuperado de <https://bit.ly/3yR2Exx>.
- Lestari, D. (2020). The Effect of Family–Work and Work–Family Conflict on Call Center Workers’ Emotional Exhaustion With Person–Job Fit as Antecedent. *Revista CEA*, 6(12). Recuperado de <https://bit.ly/34BsJ5O>
- Livia, J. (2020, 13 Septiembre). Salud mental y pandemia por Covid - 19. Cátedra Villarreal. Disponible en: <https://bit.ly/38JZpNO>.

- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. Recuperado de <https://bit.ly/3kwHKLZ>.
- Mahabat. B. (2018). *Beginners' Guide for Applied Research*. University of Central Asia (4), 1-46. Recuperado de <https://bit.ly/3fY78d7>
- Marrufo, G. (2021). *Modelo de gestión del cambio para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020*. Obtenido de: <https://bit.ly/3vC1jsd>.
- Méndez, C. (2012). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de la investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Editorial Limusa S.A.
- Nájera, D. (2019). *Síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de una Empresa de producción* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Neciosup, S. (2016). *Nivel de síndrome de Burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología. Hospital regional docente de Cajamarca. 2016. Tesis para optar el título de Obstetra. Universidad nacional de Cajamarca. Perú. Disponible en: <https://bit.ly/339pn9K>*
- Ortiz, G., & Cruz, J. (2019). *El estrés laboral y el rendimiento laboral en los colaboradores administrativos del área de gestión administrativa de la UGEL–N° 16 Barranca, 2018*. Recuperado de: <https://bit.ly/3uC9VOA>
- Palenzuela, P., Delgado, N., & Rodríguez, J. (2019). Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in Healthcare Professionals. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(2), 115–121. <https://bit.ly/2K9keYZ>.
- Paramo, B. (2018). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información*. [S.l.]: Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/2S1Eccp>
- Patten, M. (2016). *Questionnaire research: A practical guide*. Routledge.
- Preenen, P., Vergeer, R., Kraan, K., & Dhondt, S. (2017). Labour productivity and innovation performance: The importance of internal labour flexibility practices. *Economic and Industrial Democracy*, 38(2), 271-293. Recuperado de: <https://bit.ly/3ib338s>

- Ríos, J. (2018). La función de compras en las organizaciones colombianas. *KPMG*: <https://bit.ly/3fDe9P4>.
- Romero, M. (2016). Metodología de la investigación. *Enfermería del trabajo*, 105-114. Recuperado de: <https://bit.ly/34H0rHc>
- Rumschlag, K. (2017). El agotamiento del maestro: un análisis cuantitativo del agotamiento emocional, el logro personal y la despersonalización. *Revista de gestión internacional*, 13, 22.
- Sandoval, J. et al. (2020). *Nuevo coronavirus (COVID-19). Un análisis bibliométrico*. <https://bit.ly/35xyvqB>.
- Santillán, G. (2017). La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la subgerencia de logística de la sede central del Reniec, Lima 2016 (Tesis de maestría): <https://bit.ly/2N5cg>.
- Saavedra, J. (2018). Realización personal y apoyo al ministerio pastoral en esposas de pastores de la iglesia adventista del séptimo día de la Asociación Nor Pacífico del Perú, Trujillo, 2015. *Universidad Peruana Unión ; Repositorio Institucional - UPEU*. Recuperado de: <https://bit.ly/3fJuSdb>
- Vásquez, Q. (2016). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y de obstetricia del centro de salud Simón Bolívar, Cajamarca 2016*. Recuperado de <https://bit.ly/3uULUCH>
- Vilariño, O. (2015). Desgaste emocional y estrategias de afrontamiento en personal de enfermería. Obtenido de: <https://bit.ly/3nEUdjX>
- Velazco, D., Márquez, C., Aldape, A., & Zorrilla, M. (2017). Asociación Entre La Violencia Urbana Y Los Factores Sociodemográficos Con El Desgaste Emocional en El Personal Docente Del Itcj. *Cathedra*, 6(1), 69–78.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desgaste emocional	Alecsiuk (2015), en su artículo de investigación nos dice el desgaste emocional es definida como el estado en el cual se encuentra una persona, debido al exceso de esfuerzo que realiza ya sea en lo laboral o personal, y son manifestadas como malestares físicos, mentales y la disminución de los recursos personales.	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1 = nunca a 5 = siempre) este instrumento está compuesto por 15 ítems.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> Fatiga en el trabajo Cansancio en el desempeño Situación de frustración Sobre carga laboral 	1 2 3 4 y 5	Ordinal 1= nunca 2= casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> Insensibilización Sensación de incertidumbre Habilidad para resolver situaciones 	6 7 y 8 9 y 10	
Rendimiento laboral	Gabini y Salessi (2016) en su artículo explican que el rendimiento laboral es conocido como productividad. Es el resultado de lo producido por los colaboradores con las herramientas brindadas sea tangibles o intangibles, de esta manera se podrá cumplir con los objetivos que tienen las organizaciones en el tiempo establecido	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1 = nunca a 5 = siempre) este instrumento está compuesto por 17 ítems.	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia Buen trabajo Motivación 	11 y 12 13 14 y 15	
			Rendimiento contextual	<ul style="list-style-type: none"> Mostrar responsabilidad y tomar iniciativa. Cooperación con los compañeros Comunicarse de manera afectiva 	16 y 17 18 19 y 20	
			Rendimiento de tareas	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de trabajo Planificación y organización del trabajo Orientación hacia los resultados Trabajo eficiente 	21 y 22 23 y 24 25 y 26 27	
			Rendimiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Clima organizacional Uso adecuado de herramientas Cumplimiento de objetivos 	28 y 29 30 y 31 32	

Anexo 2: Tabla de nivel de Confiabilidad

Rango	Magnitud
0.81-1.00	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Moderado
0.21-0.40	Baja
0.001-0.20	Muy baja

Anexo 3: Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Valor del coeficiente (+/-)	Significado
-1	Negativa grande y perfecta.
-0,9 a -0,99	Negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Negativa alta
-0,4 a 0,69	Negativa moderada
-0,2 a -0,38	Negativa baja
-0,01 a -0,19	Negativa muy baja
0	Nula
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,69	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Hernández et al., (2014) - adaptado

Anexo 4: Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Espinoza Mendoza, Joselin Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

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	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Ate, 04 de mayo del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Espinoza Mendoza, Josélin Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Rendimiento laboral

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

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 04 de mayo del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09499298

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

- L1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. Alonso López Alhedo
 L2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 L3. Especialidad del experto: Administración
 L4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 L5. Autor del Instrumento: Espinoza Mendoza, Joselin Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

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				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

reformular las preguntas: 10, 11, 12, 13, 14, 15 son positivas deben de convertirlas en negativas.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81

Ate, 24 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09460324

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- L1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.
 L2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 L3. Especialidad del experto:
 L4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 L5. Autor del instrumento: Espinoza Mendoza, Josselin Paola

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Rendimiento laboral

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

13				
14				
15				
16				
17				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

reformular las preguntas: 17, 20, 23, son dobles deben de ser únicas; las preguntas 16, 19, 21, 22, ;

26, 27, 28, 30, 32 son muy amplias deben de ser más genéricas.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81%

Ate, 24 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N°

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Parcial -UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: **ESPIÑOZA MENDOZA JOSELIN PAOLA,**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

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	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 05 de mayo del 2021



.....
Firma de experto informante
DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: ESPINOZA MENDOZA JOSELIN PAOLA

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					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

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

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

90%

Ate, 05 de mayo del 2021



Firma de experto informante

DNI N° 44075484

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE COMPRAS Y LA CALIDAD DE SERVICIO.

Estimado Sr. / Sra. /Srta.: La presente encuesta es parte de una investigación que tiene finalidad determinar la relación entre el desgaste emocional y el rendimiento laboral de la empresa Comtrate S.A.C., por ello le solicitamos por favor responder con sinceridad.

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una “x” el número que corresponda a su opinión. Por favor no deje de responder ninguna pregunta. Gracias, tu ayuda hoy es **MUY IMPORTANTE** para nosotros.

Tener en cuenta:

nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿Las funciones que realiza en la empresa exige más allá de su capacidad?					
2. ¿Considera usted que el cansancio perjudica su desempeño?					
3. ¿Comúnmente usted sabe manejar la frustración?					
4. ¿Cree usted que la sobre carga laboral influye en su vida personal?					
5. ¿La acumulación de trabajo le ha provocado algún accidente?					
6. ¿Sientes que tus subordinados muestran insensibilidad ante las situaciones emocionales?					
7. ¿Usted cree que los problemas emocionales puede afectar su labor a realizar en la empresa?					
8. ¿Considera usted en su ambiente laboral existe una sensación de incertidumbre al realizar sus labores?					
9. ¿Cree usted que es capaz de resolver situaciones adversas que ocurren en su trabajo?					
10. ¿La empresa Comtrate, les brinda autorización para tomar decisiones frente a una situación?					
11. ¿Considera usted que la empresa Comtrate realiza los servicios en el plazo determinado?					
12. ¿Considera usted que realiza los servicios de manera eficaz?					
13. ¿Cree usted que la empresa Comtrate cumple con todo lo establecido para realizar los servicios?					
14. ¿Siente que la empresa motiva a sus colaboradores para obtener un mejor rendimiento?					
15. ¿Siente usted que la motivación en la empresa le permite realizarse personalmente?					
16. ¿Usted es consciente de las tareas que debe realizarse bajo su responsabilidad?					

17. ¿El personal de la empresa Comtrate se muestra dispuesto a ayudar y tomar iniciativa?					
18. ¿Considera usted que los colaboradores muestran compañerismo entre ellos?					
19. ¿Considera usted dentro de la empresa hay una buena comunicación?					
20. ¿Cree usted que una buena comunicación puede mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo?					
21. ¿Considera usted la empresa Comtrate brinda un servicio de calidad?					
22. ¿Sus herramientas de trabajo cuentan con el mantenimiento adecuado para mejorar su calidad?					
23. ¿Cree usted que la empresa Comtrate planifica y organiza los servicios a brindarse?					
24. ¿En la empresa Comtrate se encuentran bien designadas las tareas?					
25. ¿Cree usted que todos sus compañeros se encuentran orientados a obtener un buen resultado del servicio realizado?					
26. 26. ¿Los resultados obtenidos por parte de los clientes son los esperados?					
27. ¿Los colaboradores brindan un servicio de manera eficiente?					
28. ¿Cree usted que el clima laboral de la empresa Comtrate es el adecuado?					
29. ¿Considera usted que sus opiniones son consideradas para una mejora continua?					
30. ¿En la empresa Comtrate utilizan correctamente sus EPPS?					
31. ¿Considera usted que las herramientas brindadas son las necesarias para poder ejecutar su trabajo?					
32. ¿La empresa Comtrate plantea el cumplimiento de objetivos de cada servicio realizado?					

Anexo 8: Autorización para recolección de datos

Autorización para la aplicación de encuesta en la empresa Comtrate S.A.C 2021

Por medio de la presente me dirijo a usted **Srta. Francesca Valecillos Linares**, Coordinadora de operaciones de la empresa Comtrate S.A.C, para solicitar la autorización y aplicar encuestas a sus colaboradores con la intención de conocer algunos puntos de vista de acuerdo a la investigación elaborada por la Srta. **Joselin Paola Espinoza Mendoza**, y de esta manera aplicar estrategias para su mejora.



FRANCESCA VALECILLOS LINARES
COORDINADORA DE OPERACIONES



COMTRATE
CORPORACIÓN DE INVERSIÓN Y SERVICIOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ESPINOZA MENDOZA JOSELIN PAOLA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL DESGASTE EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMTRATE S.A.C., LURIGANCHO CHOSICA 2021", 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
ESPINOZA MENDOZA JOSELIN PAOLA DNI: 74734698 ORCID 0000-0002-4994-4542	Firmado digitalmente por: JESPINOZAMEN el 23-07- 2021 13:28:19

Código documento Trilce: INV - 0444518