



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Carga laboral y desempeño laboral de los abogados del centro de  
emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Zumaeta Rojas, Aron Jhair (ORCID: 0000-0001-5412-6328)

**ASESORA:**

Mg. Cueva Rodriguez, Medali (ORCID: 0000-0002-1301-5477)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Con cariño dedico este trabajo a mi esposa Jhoanny, quien me ha apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ella siempre ha estado presente para apoyarme. A mis hijos Nathan y Eithan, por ser el mayor impulso.

Aron Jhair

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por hacer propicio esta oportunidad, así como a los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, con quienes compartimos jornadas laborales intensas. Al grupo de expertos, por la revisión y contribución para validar los cuestionarios de la investigación.

Aron Jhair

## Índice de contenidos

|  | Pág. |
|--|------|
| Carátula   | i    |
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice de contenidos                                 | iv   |
| Índice de tablas                                     | v    |
| Índice de gráficos y figuras                         | vi   |
| Resumen  | vii  |
| Abstract   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 5    |
| III. METODOLOGÍA                                     | 15   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                  | 15   |
| 3.2. Variables y operacionalización                  | 16   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo                   | 16   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17   |
| 3.5. Procedimientos                                  | 19   |
| 3.6. Método de análisis de datos                     | 19   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 20   |
| IV. RESULTADOS                                       | 21   |
| V. DISCUSIÓN   | 28   |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 34   |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 35   |
| REFERENCIAS  | 36   |
| ANEXOS   |      |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Frecuencias de la carga laboral   | 21 |
| Tabla 2. Frecuencias del desempeño laboral   | 22 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables   | 23 |
| Tabla 4. Relación de las dimensiones de la carga laboral con el desempeño de los abogados del Centro de Emergencia Mujer de la Comisaría de Uchuglla, año 2020 | 24 |
| Tabla 5. Relación entre variables  | 26 |

## **Índice de gráficos y figuras**

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Esquema del diseño de investigación        | 15 |
| Figura 2: Dispersión de los valores de las variables | 25 |

## Resumen

El objetivo de la investigación fue establecer la relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer comisaría de Uchuglla, año 2020, tipo básica, cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo simple, transversal y correlacional, la población correspondió a los abogados, fiscales, directivos del CEM, miembros de la PNP que atienden casos de violencia contra la mujer. La muestra de 30 individuos, siendo la técnica encuesta y el cuestionario instrumento. Los resultados indican que el nivel de la carga laboral es regular con 53.3%, y sus dimensiones con valores de regular con 53.3% para los elementos productivos y 56.70% para los elementos administrativos; el nivel del desempeño es regular con 66.7%, para sus dimensiones con valores de regular con 66.7% para motivación, 70% para responsabilidad, 70.0% para liderazgo y trabajo en equipo, y 66.7% para formación y desarrollo. Concluye que, la relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer comisaría de Uchuglla, año 2020, es directa y significativa, siendo positiva alta, el correlacional de Spearman es igual a  $r=0.886$ , la significancia bilateral igual a 0.00 y el coeficiente de determinación  $r^2=0.7849$ .

**Palabras clave:** Carga laboral, desempeño laboral, abogados

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship of the workload and its relationship with the performance of the lawyers of the Woman Emergency Center of the Uchuglla Police Station, year 2020, basic type, quantitative, non-experimental design, simple descriptive, cross-sectional and correlational, the population corresponded to all the lawyers of the Women's Emergency Center, the prosecutors, the directors of the CEM, members of the PNP of the Commissioner who deal with cases of violence against women, defense lawyers, and the sample of 30 individuals, the survey and questionnaire being the technique as an instrument. The results indicate that the level of the workload is regular with 53.3%, and for its dimensions with regular values with 53.3% for the productive elements and 56.70% for the administrative elements; and the performance level is regular with 66.7%, for its dimensions with regular values with 66.7% for motivation, 70% for responsibility, 70.0% for leadership and teamwork, and 66.7% for training and development. It is concluded that the relationship of the workload and its relationship with the performance of the lawyers of the Women's Emergency Center of the Uchuglla Police Station, year 2020, is direct and significant, being positive high, where the correlation of Spearman is equal to  $r = 0.886$ , the bilateral significance equal to 0.00, and the coefficient of determination  $r^2 = 0.7849$

**Keywords:** Workload, job performance, lawyer



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión de los recursos humanos en el ámbito público ha asumido nuevos enfoques desde los preceptos de la gestión por resultados y la responsabilidad social hacia los derechos laborales de los trabajadores; todo ello con el objeto que las intervenciones de los Estados estén enfocados al cierre de brechas sociales, sin embargo en los temas relacionados a programas o estrategias para brindar un efectivo acceso a la justicia, como son los servicios de asesoría que brindan los abogados de los programas sociales para la defensa de derechos de poblaciones vulnerables, tal como afirma Nieto (2021) los programas de asistencia legal como componente de la promoción de derechos de las personas excluidas tienen una cobertura baja, y la efectividad de sus resultados no se cumple porque los profesionales del derecho que laboran para estos programas tienen una carga laboral en exceso, y tampoco tienen protocolos para actuar sobre lineamientos uniformizados, lo que conlleva a que los niveles de percepción de la calidad prestacional de los servicios sea poco valorado, y acuden muchas veces solo por ser la única alternativa que les queda.

También se pone de manifiesto que, desde la perspectiva de los abogados, un estudio llevado a cabo por Lorenzo (2018) en diferentes regiones de Latinoamérica, la carga laboral excesiva impide que se pueda cumplir con la cobertura total de denuncias en donde el afectado es un miembro de algún grupo vulnerable, como mujeres, niños, ancianos o indígenas, a la par que por las consideraciones logísticas para llevar a cabo las funciones, como dificultades para acceder a la información de los casos, actuaciones procesales que se superponen, donde además se les exige el cumplimiento de tareas administrativas que hacen que se dedique mucho tiempo a trámites burocráticos, lo que se traduce en un bajo nivel de desempeño desde la perspectiva del resultado de la resolución del caso denunciado, generando con ello una percepción que los abogados y los programas en sí, no son eficientes. Merino (2017) adiciona que es común que los trabajadores del sistema de apoyo a la justicia o de programas estatales destinados a brindar asesorías jurídicas a poblaciones vulnerables tengan agotamiento laboral por la sobrecarga de atenciones en las que participan. En el caso específico del centro de emergencia

mujer - CEM, un programa gubernamental peruano, implementado con el propósito de brindar servicios para atender de forma especializada, integral y sin costo alguno a personas que sufren violencia familiar y sexual, en donde la orientación legal y defensa judicial, es uno de sus componentes.

Según la Defensoría del Pueblo (2019) se evidencia que sólo en el mes de mayo de 2019 los CEM en la región Lima han recibido un total de 2781 casos de violencia familiar contra la mujer, sin embargo tienen asignados solo 156 abogados, lo que hace que tengan una carga laboral de 17 casos por atender, sin contar los otros casos que ya forman parte de legajo de actuación de los otros meses; lo que genera que la calidad del desempeño sea deficiente, como por ejemplo no asistir a audiencias de los casos, no efectuar el seguimiento a las medidas de protección otorgadas.

Como parte de la gestión de recursos humanos, a partir de la dación de la Ley Servir, se ha comenzado a implementar acciones como parte de la gestión administrativa del Estado, y se tenga estándares de cumplimiento uniformizado para todos los trabajadores, entre ellas la gestión del rendimiento, establecida por Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir. RPE N°257–2018-SERVIR-PE, que define el Manual para Gestionar el Rendimiento, en donde se indica que las entidades deben identificar los objetivos funcionales de cada trabajador y su meta correspondiente, sobre el cual se debe evaluar el desempeño laboral de los trabajadores; sin embargo, a la fecha según Servir (2020) sólo un 23% de las entidades del nivel central han empezado a implementarlo, entre las que se encuentra el programa centro emergencia mujer.

En el caso específico del centro emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, en la ciudad de Moyobamba, una indagación exploratoria efectuada por el investigador, se evidencia que la carga laboral de los abogados no tienen un criterio estandarizado de asignación de casos, pues no se toman en cuenta la gravedad del caso denunciado o el número de involucrados, pues estas dos condiciones tienen relevancia en cuanto tiempo se dedicará a atender el caso; a la par que las instalaciones no brindan las condiciones logísticas para tener una

respuesta rápida a cada caso, como son las deficiencias de acceso a internet, y la poca capacidad para articular esfuerzos conjuntos con la PNP y el Ministerio Público, lo que conlleva a que los afectados tengan una percepción que los abogados no cumplen con su labor eficientemente.

Teniendo este escenario se planteó como problema de la investigación, equivalente al problema general es, ¿Cuál es la relación de la carga laboral con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020?; y los problemas específicos, a) ¿Cuál es el nivel de la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020?; b) ¿Cuál es el nivel del desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020?, c) ¿Cuál es la dimensión de la carga laboral que mayor nivel de relación tiene con el desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020?.

La justificación de la investigación se sustentó en las siguientes consideraciones, así por su conveniencia, los aportes que se generarán serán de utilidad para quienes dirigen el CEM para asumir a partir de ellos modalidades de distribución de la carga laboral y su correlato con el desempeño laboral. Por su aplicación práctica, será una base para la generación herramientas para los trabajadores del CEM tengan indicadores o elementos de medición comparativa en cuanto a la labor que se le asigna y su desempeño en pro de conseguir las metas institucionales; por su aporte teórico, será un mecanismo para obtener nuevos conocimientos basados en fundamentaciones teorías y doctrinarias de la gestión de los recursos humanos; por su relevancia social, toda intervención en donde este inmerso el trabajador, asume un rol social, y para el caso planeado lo referido a las condiciones de la carga laboral y su relación desempeño laboral óptimo de los abogados del CEM, con la consiguiente mejora de las metas institucionales; en cuanto al aporte metodológico, se justifica porque las herramientas a ser diseñadas permitirán demostrar la validez para evaluar las variables propuestas, que a posteriori sirva para ser aplicadas en otras investigaciones en el escenario de la gestión pública.

Los objetivos que se plantean son para el objetivo general, establecer la relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, y para los objetivos específicos, a) Identificar el nivel de la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020; b) Identificar el nivel del desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020; c) Analizar la relación de las dimensiones de la carga laboral que mayor nivel de relación tiene con el desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020.

Las hipótesis se definieron para la hipótesis general,  $H_i$ : La relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es directa y significativa; y para las hipótesis específicas, a) El nivel de la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es alta; b) El nivel del desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es deficiente; c) La relación de las dimensiones de la carga laboral que mayor nivel de relación tiene con el desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es directa y significativa.

## II. MARCO TEÓRICO

Iniciamos este capítulo detallando los antecedentes de la investigación, así en el ámbito internacional se tiene de Suzuki et al. (2017) quien estudió sobre el agotamiento entre los servidores públicos después del gran terremoto del este de Japón: descomposición de la estructura después del desastre, del tipo cuantitativo, nivel explicativo, diseño cuasi experimental, con una población igual a 3533 trabajadores y la muestra de 133 trabajadores, la técnica del modelo de Burnout y el instrumento el tes de Burnout, en sus conclusiones detalla que, los hallazgos recomiendan es necesario especial atención para los trabajadores que presentan alteraciones psicológicas producidas por los daños del desastre que genera agotamiento o cansancio, en especial para aquellos cuyo núcleo familiar se encuentra en un lugar diferente al centro de trabajo, por consiguiente las intervenciones de las relaciones humanas con este grupo debe estar orientado a superar las condiciones externas que generan el cansancio, antes que la promoción de la eficiencia productiva profesional.

Una segunda investigación es la desarrollada por Suárez y Fix (2018) en su artículo, el servicio profesional de carrera en la defensoría pública en México, del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con una población igual a 123 defensores públicos de instituciones federales de México y la muestra de 65 defensores, siendo la técnica la encuesta y el instrumento el test de desempeño, en sus conclusiones detalla que, es una característica que los defensores públicos mayoritariamente sean profesionales de reciente egreso, en mucho de los casos es su primera experiencia profesional, existiendo una percepción que el defensor público es asignado por el sólo hecho de dar cumplimiento a una formalidad procesal de contar con una defensa técnica, que se pone de manifiesto en la poca diligencia en los casos que asumen, y siendo esta una de las principales causas de acumulación de casos no resueltos con prontitud o que las garantías de la defensa no han sido de calidad.

También encontramos a Reynoso et al. (2018) en su artículo científico, “Defensoría pública frente a grupos vulnerables en la ciudad de Santo Domingo”, tipo cuantitativo, nivel descriptivo, la población casos de grupos vulnerables, con una muestra de 123 casos, la técnica el estudio de casos y el instrumento la ficha

de registro, en sus conclusiones determina que, no existe una construcción de valores institucionalizados de los defensores públicos para entender los objetivos misionales que deben asumir como parte de su desempeño al asumir casos donde se ha vulnerado derechos de grupos excluidos, donde es común que su acción de defensa sólo esté centrada a los elementos de la legalidad, sin tomar en consideración los componentes propios que caracterizan a estos grupos, como por ejemplo entender la vulnerabilidad de la mujer en el seno familiar, o las cosmovisiones de mujeres indígenas frente a la violencia familiar, lo que genera que en muchos casos su desempeño no sea el apropiado para una efectiva defensa. Es común evidenciar factores de desatención a los casos judiciales por la defensa pública, motivado por la excesiva carga de casos que se les asigna, siendo esto también un factor asociado a deficiencias en su desempeño.

Otra investigación es el artículo científico de Gonzales (2020) La Gestión Judicial en los Tribunales de Familia de Santiago de Chile, tipo cuantitativo, diseño descriptivo, analizando 12 tribunales de familia y 135 casos, la técnica la observación y el instrumento la ficha observacional, concluye que, desde el enfoque de la gestión, sobresale que se han mejorado los procesos para agendar los casos desde el punto de vista teórico, definiendo indicadores de medición, sin embargo, aún se evidencia déficits en el control de cumplimiento de estos indicadores, motivado por un divorcio entre las unidades de apoyo a los gestores jurisdiccionales. Otro de los problemas es la sobrecarga procesal que pone en riesgo el no cumplimiento de los estándares mínimos que exige un proceso judicial moderno y que respete los derechos fundamentales de las personas que acuden a él.

Así también encontramos a Sánchez (2020) en su artículo científico, Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral, tipo cuantitativo, nivel exploratorio, analizando la gestión de recursos humanos en 20 dependencias estatales y aplicando el Modelo de Harvard de las 4 C, a 128 trabajadores, en sus conclusiones detalla que, la escala de competencias tiene una valoración de 0.67 que es el valor mínimo esperado, por consiguiente se puede aseverar que el nivel las deficiencias del desempeño productivo tiene una injerencia directa las acciones de las competencias

laborales. Para las escalas Costo- efectividad, se tiene un valor de 0.78, que indica que los niveles de errores productivos es un factor del costo que afecta directamente la efectividad del desempeño laboral. Para la escala congruencia, se obtiene una valoración de 0.74, indicando que el compromiso laboral de los trabajadores con la misión institucional tiene deficiencias para lograr un mejor desempeño laboral.

A nivel nacional encontramos a Linares (2020) quien en su artículo científico, Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana, diseño empírico, con un diseño asociativo correlacional, con una muestra de 70 magistrados, la técnica la Batería de Carga Laboral de OIT-OMS, y el instrumento el test de carga laboral, en sus conclusiones detalla que, los magistrados evaluados experimentan estrés laboral que incide en el desempeño laboral debido al excesiva cantidad de procesos por sentenciar, sobre el cual recae una alta responsabilidad, pues está en juego los derechos de las partes intervinientes. Entre los factores motivacionales que están ausentes y que generan estrés laboral y relacionada de forma directa a la escala de carga de trabajo, es la relacionada a la percepción que tienen los magistrados del poco apoyo de sus superiores y de la estructura misma del Poder Judicial, asociada a la carencia de recursos y medios y recursos para desempeñar eficientemente su labor jurisdiccional, como son por ejemplo la escasa dotación de tecnologías de la información y la colaboración eficiente de los órganos de apoyo a la justicia.

Una segunda investigación nacional es la ejecutada por López y Arenas (2020) quien en su artículo, Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima, del tipo mixto, diseño no experimental, nivel descriptivo, la población constituida por 1441 usuarios y la muestra de 298 usuarios, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado es el cuestionario, concluye que, la calidad del servicio en los centros de asesoría legal gratuita de Lima tiene una valoración positiva solo para el 28,2% de los usuarios, en la que se resalta la percepción de la poca voluntad expresada por los abogados defensores para atender con profesionalismo, prontitud y esmero los casos que asumen, a la par que al tener una sobrecarga de casos, incluso no asisten a muchas diligencias, retrasando los procesos, y en lo específico de casos

de violencia familiar contribuyendo con ello a elementos de revictimización en contra de la persona violentada.

Ahora presentamos Tuesta et al. (2020) en su artículo científico, Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico, investigación cuantitativa, nivel explicativo, transversal, con una población de 188 trabajadores administrativos de 6 entidades públicas, con una muestra de 80 trabajadores, siendo la técnica la encuesta y el cuestionario el instrumento, en sus conclusiones detalla, se ha determinado la existencia de una correlación alta del desempeño laboral con el salario del personal administrativo, nivel académico y su antigüedad.

El desempeño laboral en función del nivel académico sin embargo tiene un alto componente motivacional en profesionales jóvenes frente a aquellos con mayor antigüedad, en especial cuando estos últimos tienen estabilidad laboral, cuyo nivel de desempeño disminuye con la antigüedad. El nivel de rendimiento laboral con el nivel académico tiene una mayor calidad del producto entregado cuanto mayor sea el nivel alcanzado, pero no siempre en función de la cantidad de productos entregados.

Se ubica también a Celis (2019) con sus tesis de maestría, Relación entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de emergencia mujer sub región Pacífico 2017, tipo básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, con una población de 20 colaboradores y la muestra censal, la técnica la encuesta y el cuestionario el instrumento, concluye que evidencia la existencia de relación positiva alta, con  $r$  de Pearson de 0.914) entre las variables Competencias Gerenciales y desempeño laboral. Se encuentra que un 65% de los colaboradores del centro emergencia mujer cuentan con un nivel medio de las competencias gerenciales, y el nivel de cumplimiento de los indicadores del desempeño laboral alcanza una valoración buena para el 74% de los colaboradores.

Finalmente encontramos el artículo científico de Muñoz et al. (2020) Burnout y calidad de vida profesional en operadores de justicia que atienden violencia familiar, investigación tipo cuantitativa, diseño descriptivo correlacional,



con una muestra de 50 operadores de justicia, y aplicando la técnica del Modelo Burnout y el instrumento del test de Burnout; detallan como conclusiones que, uno de cada cuatro operadores de justicia presentan niveles intermedio a altos de condiciones de desgaste en el centro de trabajo, la misma que genera en ellos un estrés sicosomático; se explica por la recurrente exposición a situaciones de tensiones que ocasiona la víctima en las personas que la oyen y tienen que tomar decisiones sobre agresiones, donde se observa muchas veces un alto contenido de violencia, la misma que afecta de forma directa su carga laboral diaria. El estudio identifica que fiscales, jueces y abogados de la defensa pública tienen estrés general en 20.5% de ellos; estrés laboral en el 34,6%; ansiedad en el 15.2%; y depresión en un 11.4%, factores que afectan de forma directa su productividad laboral.

A continuación, se presenta las bases teóricas que sustentan las variables, donde la variable *Carga laboral*, esta es definida como, la cantidad de tareas y compromisos que la entidad exige a sus trabajadores, con el fin de lograr los objetivos organizacionales, para lo cual el trabajador pone en marcha sus habilidades, destrezas y habilidades (Fernández, 2018).

Es el conjunto de requerimientos funcionales asignados a un trabajador de acuerdo a sus aptitudes y su rol al interno de la organización, para el cual emplea sus condiciones psicológicas, mentales y físicas (Bedoya et al., 2017). Es la cantidad requerida de tiempo que demanda el desempeñar las acciones o tareas de un empleo y que definen las necesidades del personal requeridas en una entidad (Parra y Felli, 2017).

Desde el enfoque de la sobrecarga laboral, es la asignación de funciones excesivas, desproporcionadas y constantes, que ocasiona un riesgo sicosocial, generando una afectación negativa en su calidad de vida (Gutiérrez y Vilorio, 2014). Son las acciones desplegadas por el trabajador para cumplir las condiciones contractuales que ha asumido y su compromiso con la organización, no debiendo en ningún momento aparecer el síndrome de Burnout (Heinemann y Heinemann, 2017).

En el campo de la gestión pública la carga laboral, es el dimensionamiento organizacional que se especifican en manuales de función, organización y de asignación de personal, los cuales sirven para efectuar los procesos de medición de la gestión del rendimiento (Sánchez et al., 2019). Es el esfuerzo mental y físico que realiza un trabajador durante su jornada laboral y se encuentra relacionada de forma directa con el rendimiento, siendo considerado como una condición de riesgo cuando el esfuerzo desplegado supera los niveles de rendimiento promedio (Botiiani et al., 2019).

El Decreto Supremo 005-2012-TR, que reglamenta el trabajo y la salud ocupacional, define como la asignación de tareas a un trabajador, debiendo esto ser desempeñado bajo condiciones de no genere fatiga extrema, ni altere sus condiciones fisiológicas y psíquicas.

Las teorías que sustentan la variable Carga laboral, tienen su fundamento en las ciencias de la salud, encuentran la teoría del síndrome de Burnout, que indica que la carga laboral debe tomar como premisa que este no cause un estrés crónico, que se pone de manifiesto en la fatiga excesiva tanto en lo físico y cognitivo mental que permanece en el tiempo y altera la conducta, autoestima y personalidad y autoestima del trabajador (Riaño et al., 2016), siendo este síndrome considerado por condicionante de riesgo en el trabajo por su potencialidad para impactar la salud mental, la calidad de vida, inclusive poner en riesgo la vida (Al-Azudi et al., 2018).

Una segunda es la teoría de la capacidad productiva, que sustenta que el número de personas que se asigna a una entidad dependerá del producto o servicio a ser brindado, medido a partir de criterios de cobertura, oportunidad y calidad esperada, caso contrario puede ocurrir un sobredimensionamiento del personal o un déficit, en este último caso se generará una sobre carga laboral o una desatención del servicio público (Abad et al., 2018).

También se tiene la teoría de las expectativas ciudadanas, que indica que la carga laboral estará definida por la brecha social que se necesita satisfacer, y sobre ello definir rangos o prioridades de intervención, cuyas metas serán

aquellas que determinen el personal a contratar y las tareas a ser asignadas a ellas (Vinodkumar y Bhasi, 2011).

Otra es la teoría del macro ambiente laboral, que indica que el trabajador no es un elemento aislado, por tanto su accionar está condicionado por decisiones que ocurren en su entorno desde los aspectos económicos, condiciones socioculturales, la tecnología, las condiciones legales y políticas, que harán que su capacidad productiva mejoren o disminuyan según como interactúe, de ahí que la carga laboral, además de los factores técnicos para determinar su número, también participan elementos del entorno social del trabajador (Ladau y Harrison, 2015).

Las dimensiones que engloba la variable carga laboral, en primer lugar, tenemos a los elementos productivos, es decir las condiciones que tiene el trabajador que definen su carga laboral en una entidad, los que son medidos a partir de los elementos de la seguridad y salud ocupacional que se ponen a disposición del trabajador y en la que a su vez es parte de ella, como son los elementos de como la comodidad y ergonomía, las pausas activas, la gestión de riesgos laborales, etc. (Uribe et al., 2014). A ello se suman condicionantes como la fatiga en el trabajo, pues a mayor fatiga debe existir una menor carga laboral o la determinación de descansos durante la jornada laboral; también se tiene al nivel de exigencia de la atención de los usuarios, pues en algunas labores la exigencia tendrá más apremio que en otras, como ocurre con los trabajadores de una emergencia hospitalaria o temas donde están en juego derechos humanos como la libertad personal o la vida misma (Sandoval et al., 2018).

Otro elemento que condiciona la carga laboral son las condiciones emocionales y afectivas de los trabajadores, es decir la capacidad para equilibrar sus sentimientos y emociones propios con las tensiones que se generan el centro laboral; y finalmente se tiene la existencia de definición de roles y funciones, que permita conocer a priori el trabajo a realizar y los productos a entregar (Uribe, 2018).

Una segunda dimensión de la carga laboral, desde el enfoque de la gestión de los sistemas de justicia, son los elementos administrativos, es decir la

dotación de la logística y los medios necesarios para que las asignaciones de funciones se enmarquen dentro los parámetros de prontitud, celeridad procesal y respeto a los derechos fundamentales de las personas (Benavides et al., 2016). Así Iglesias (2019) indica que estos pueden ser medidos por las facilidades para acceder al uso de tecnologías de la información para atender denuncias, la capacidad de respuesta de los órganos de apoyo jurisdiccional como la Policía Nacional o los centros asistenciales para los protocolos de evaluación médica y psicológica como es el Instituto de Medicina Legal, la capacidad de respuesta del Ministerio Público y la disponibilidad de recursos operativos para verificar la acción denunciada.

En relación a la variable desempeño laboral, este se define como la mensuración de las tareas que son ejecutadas por los trabajadores que conducen a obtener una meta para un periodo definido (D'Vicente, 2018). Es la expresión como cada integrante o miembro de un organismo laboral cumple su labor de forma eficaz con el objetivo de lograr objetivos que comunes, condicionados a reglas que son establecidas en manuales, contratos u documentos (Rahimil, 2020). Para Newstron (2018) está referida a la calidad del trabajo realizado por un colaborador como parte integrante de una organización, empleando para ello sus capacidades técnicas y habilidades interpersonales; el concepto de Pagès (2016; p.17), indica que, corresponde a la calificación de aptitudes demostradas por un trabajador con el fin de cumplir una labor encomendada. Asimismo, para Garfield (2016) es el rendimiento del trabajo y la modalidad de intervención que manifiesta el trabajador al ejecutar sus tareas y funciones principales que tienen como origen las atribuciones del cargo que tiene en la organización, lo que le permite demostrar su idoneidad.

En la gestión pública peruana, el desempeño laboral está normado de en el artículo 9 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, donde se menciona que la gestión del rendimiento engloba al sistema de evaluación y desempeño de los trabajadores públicos, siendo el objeto estimular rendimiento hacia conductas buenos y con compromiso hacia el ciudadano, y el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que da atribuciones a SERVIR, de ejercer la rectoría del sistema de recursos humanos, y esto está complementada con la Resolución de Presidencia

Ejecutiva de Servir Directiva N° 002-2014-SERVIR.GDSRH, sobre lineamiento para gestionar el sistema administrativo de recursos humanos en los organismos gubernamentales y Resolución de Servir N° 257-SERVIR-PE, que implementa el Manual para Gestionar el Rendimiento y la RPE N°255–2018-SERVIR-PE, se aprueba la Guía para la elaboración de metas del desempeño, documentos normativos que son la base para que actualmente sea ya una política pública en implementación la medición del desempeño en el Estado.

Las teorías sobre el desempeño laboral como componente de la administración, se tiene a la teoría del *desempeño contextual*, que tipifica que el desempeño del trabajador no está circunscrita al mero cumplimiento de una tarea o función, sí que trae inmerso elementos emocionales y conductuales como el desprendimiento para llevar a cabo la función (Pritence, 2018).

Una segunda teoría es de las *conductas cívicas hacia la organización*; que contempla que las conductas para el desempeño laboral de forma individualizada tienen un factor discrecional, el mismo que no es parte conformante del reconocimiento explícito o directo del aparato laboral formal, siendo estas conductas cívicas condicionantes que se construyen como parte de la cultura organizacional (Bohalander y Snell, 2013).

Las dimensiones del desempeño laboral son, la dimensión *motivación*, que está referida a los componentes de la organización que catalizan los impulsos para desarrollar el trabajo, en donde se busca que esta sea ejecutada con emociones de gozo y placer en su cumplimiento. Estos pueden ser medidos a partir de la potencialidad para propiciar ideas innovativas y creativas; la satisfacción por la tarea realizada; las acciones para retroalimentar procesos en pro de mejorar el trabajo; la motivación constante desempeño con excelencia; la definición de parámetros para evaluar las mejoras de las tareas; el cumplimiento de las actividades como acción intrínseca al desarrollo personal; y la promoción basada en escalas de desempeño (Sabastigal et al., 2020).

La otra dimensión es la responsabilidad; que es la forma como el trabajador asume su rol frente a la entidad, garantizando la calidad prestacional del servicio o del bien producido, presenta como indicadores a la ejecución de las

tareas en los tiempos razonables; las oportunidades de ejecución del trabajo de manera independiente; la expresión de responsabilidades por intervenciones negativas; el establecimiento de violaciones por cada unidad orgánica y por puestos; la definición de canales para la emisión de informes al jefe inmediato sobre modificaciones en el trabajo; y la capacidad para efectuar por iniciativa actividades por encima de las metas previstas.

La tercera dimensión corresponde al *liderazgo y trabajo* en equipo; presentando como indicadores a, las capacidades de anticipación a escenarios problemáticos futuros; la reacción efectiva ante la aparición de conflictos; la capacidad para dar respuestas a los otros miembros del equipo con claridad y oportunidad; el grado de valorativo y respeto hacia sus pares y jefes; la capacidad para el empleo máximo del potencial productivo; y la atención que le otorga a los cambios o procesos y metodologías nuevas (Sabastigal et al., 2020).

Por último, se encuentra la dimensión *formación y desarrollo personal*; donde sus indicadores son; la oportunidad prepararse para ejecutar el trabajo; el impulso de capacitaciones motivadas por los directivos y su participación en las mismas; el concepto que el trabajo contribuye a la realización profesional y al crecimiento personal; la confianza para la aplicación de los conocimientos, sus lecciones aprendidas y destrezas en el trabajo y la obtención de metas; la satisfacción entre la relación remuneración y trabajo realizado (Sabastigal et al., 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Fue tipo básica, donde CONCYTEC (2016) hace mención que esta tipología plantea como propósito buscar conocimiento nuevo conocimiento a partir de en contrastar la realidad, fenómenos, hechos o atributos de una población, es decir no busca llegar a contar con una aplicación práctica directa como producto de la investigación.

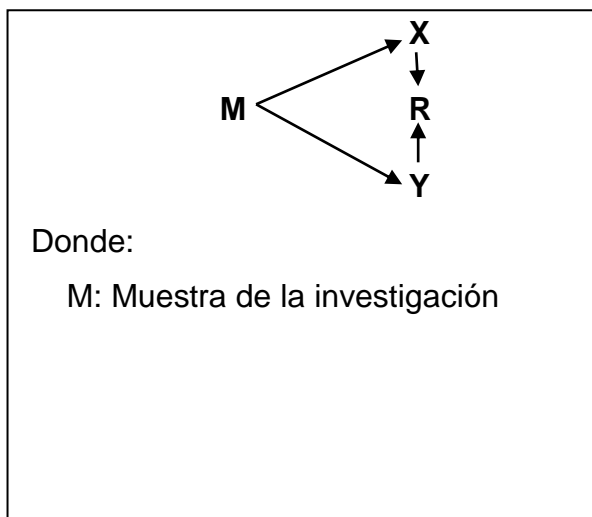
También fue cuantitativo, donde Saldaña (2015) hace mención que en este tipo de investigaciones, se tiene como premisa la mensuración de los variables, para que a partir de ello describirlas o encontrar niveles de relación entre ellas.

##### Diseño de Investigación

La investigación fue diseño no experimental, descriptivo simple, transversal y correlacional, donde Sinha (2028) hace mención que es no experimental debido a que no se aplicaron experimentos como medio para recolectar la información, descriptivo simple, porque se buscó caracterizar las variables sin profundizar en sus relaciones causales; es transversal, porque el recojo de la información fue efectuado en un momento único y para el periodo definido en la investigación, y es correlacional debido a que para definir la validez de las hipótesis, fueron determinadas a partir de aplicar un estadístico de prueba correlacional.

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación*



X : Variable 1: Carga laboral

Y : Variable 2: Desempeño labora

R: Relación entre variables

### **3.2. Variables de estudio: definición conceptual y operacional**

#### **Variable 1: Variable independiente: Carga laboral**

##### **Definición conceptual**

Cantidad de tareas y compromisos que la entidad exige a sus trabajadores, con el fin de lograr los objetivos organizacionales, para lo cual el trabajador pone en marcha sus habilidades, destrezas y habilidades (Fernández, 2018).

##### **Definición operacional**

Valoración de la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría Uchuglla, desde la perspectiva de los elementos productivos y los elementos administrativos, medidos mediante una encuesta.

#### **Variable 2: Variable independiente: Desempeño laboral**

##### **Definición conceptual**

Es la mensuración de las tareas que son ejecutadas por los trabajadores que conducen a obtener una meta para un periodo definido (D'Vicente, 2018).

##### **Definición operacional**

Valoración del desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría Uchuglla, desde la motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y la formación y desarrollo personal, medidos mediante una encuesta. (Ver anexo 1).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población es aquella zona de investigación que se pretende recapitular. Es decir, se piensa que la población esta conformada por características que pueden diferenciar a los sujetos entre sí (Valderrama, 2019). La presente investigación se realizará a todos los abogados del centro de emergencia mujer (04), los fiscales (04), los directivos del CEM (2), miembros de la PNP de la Comisaria que atienden casos de violencia contra la mujer (8), abogados defensores (38).



Según Valderrama (2019) la muestra es un conjunto de cosas, personas o datos seleccionados aleatoriamente, que se consideran representantes del grupo al que pertenecen, y se utilizan para estudiar o determinar las características del grupo. La muestra fue de tipo probabilístico, la misma que fue asumida por conveniencia, estimando que esta sea igual o mayor que 30 personas, donde se incluyó necesariamente al total de los abogados del CEM y los fiscales.

La Unidad de Análisis estuvo definido por cada persona que tuvo participación directa o indirecta en las denuncias ante el centro de emergencia mujer de la comisaría Uchuglla.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Según Ríos (2017), las técnicas son los procesos que utiliza el investigador para obtener datos, por lo tanto, en su elección se definen las modalidades y las precisiones para obtener el objetivo de la investigación, estableciendo la naturaleza, las unidades y el grado de control que se ejercerán sobre las variables, así como los recursos a emplearse. La técnica considerada fue la encuesta, donde Baker (2017), lo define como aquella que permite conocer las percepciones de grupos precisos sobre fenómenos definidos, dando respuesta a preguntas cuyo número específico dependen de la cantidad de indicadores de las variables.

Para Hurtado (2000) la encuesta, se diferencia de la entrevista, en que esta no se lleva a cabo en un dialogo con el participante, donde las preguntas se presentan por escrito y no es indispensable la presencia del investigador.

#### **Instrumento**

Para Ríos (2017), un instrumento de recolección de datos es el que registra información proveniente de las unidades de análisis, este instrumento, debe ser aprobado cumpliendo con los siguientes requisitos: Confiabilidad, la mismas que se mide a través del coeficiente alfa de Cronbach, Validez, Objetividad y la

Prueba Piloto que se aplica previamente a un número reducido de unidades de análisis para evaluar y eliminar los posibles errores en la construcción del instrumento.

El instrumento es fue el cuestionario, que se conformó por un conjunto de preguntas pre establecidas con el objeto de obtener datos, estructurados bajo una escala por lo general del tipo Lickert. Hurtado (2000) considera igualmente al Cuestionario que esta tiene que estar estructurada de forma tal que no conlleve a ambigüedades en las respuestas.

El cuestionario estuvo conformado por las siguientes partes: Título; Código Se usaron como tipo de preguntas cerradas o de alternativas fijas, las mismas que tuvieron 5 posibilidades de respuesta a escoger por el entrevistado siendo del tipo Politómica por tener varias posibilidades de respuesta: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

Así mismo el tipo de aplicación fue el Autoadministrado, toda vez que fue proporcionado directamente al entrevistado, quien contestó sin necesidad de la presencia de alguien y se proporcionó personalmente con una breve explicación.

Para la Primera Variable: Carga laboral: 06 preguntas para la dimensión Elementos productivos, 05 preguntas para la dimensión Elementos administrativos, sumando un total de (11 ítems) con 5 opciones de respuesta cada una: Nunca (1), Casi Nunca (2) A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5). Para la Segunda Variable: Desempeño laboral, 04 preguntas para la dimensión Motivación, 04 preguntas para la dimensión Responsabilidad, 04 preguntas para la dimensión Liderazgo y trabajo en equipo, 04 preguntas para la dimensión Formación y desarrollo profesional un total de 16 preguntas, con 5 opciones de respuesta cada una: Nunca (1), Casi Nunca (2) A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5). (*Ver anexo 3 Instrumentos de recolección de datos*).

## **Validez**

Ríos (2017) indicó que todo instrumento debe tener validez, por lo tanto, se debe someter a evaluación de juicio de expertos los instrumentos para su validación, que lo respalda y fortalece al instrumento de medición de las variables.

En nuestro caso la ficha de validación consta de evaluar cada una de las preguntas contenidas en el cuestionario desde su relevancia, pertinencia y claridad para obtener los resultados que se buscan en el logro de los objetivos propuestos, en donde la decisión de los expertos es que estos instrumentos son suficientes, por tanto, válidos. (Ver anexo 4).

## **Confiabilidad**

Según Ríos (2017) la confiabilidad es medida mediante la prueba de Alfa – Cronbach y Hurtado (2000) define que en el caso que los ítems de medición procedan de varias alternativas se aplica este coeficiente, pues es el que mejor nivel de confiabilidad muestra sobre la base de la constancia de la data Y establecen que el valor mínimo para aceptar que una data es confiable es de 0.7.

Los valores del alfa de Cronbach obtuvieron valores de 0.8893 y 0.8896 tanto para la variable carga laboral como desempeño laboral respectivamente, por tanto, siendo valores  $> 0.7$  se asume que los instrumentos son confiables para el recojo de la información. (Ver anexo 6).

## **3.5. Procedimientos**

Para la recopilación de información y datos de cada una de las variables de estudio, en primer lugar, se procedió a validar los instrumentos y de manera simultánea se procedió a solicitar lo permisos institucionales. El recojo de información fue a través de la aplicación del instrumento de la Encuesta, La información recopilada será procesada a través del Software SPSS v. 25 a fin de determinar el nivel de confiabilidad y las respectivas pruebas de hipótesis, así como los cálculos de los objetivos descriptivos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Culminadas las encuestas, obtuvieron los valores de cada instrumento de medición, en este caso las encuestas aplicadas para ambas variables, por lo que se trasladaron las respuestas de los ítems de cada indicador en una base de datos utilizando los softwares SPSS v.25 y Excel. En este sentido, y para poder tener una adecuada y mejor interpretación de los resultados, se implementaron tablas y gráficos estadísticos.

Así mismo se aplicaron las pruebas de hipótesis, los que estuvieron definidos sobre la naturaleza de los datos si corresponden o no a una curva de normalidad, que es la que determinó el tipo de estadístico a ser aplicado, en nuestro caso el Rho de Spearman por no ser una curva normal en todos los casos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante la investigación se aplicaron los principios éticos internacionales, así el principio de autonomía, donde antes de aplicar los instrumentos quienes fueron los que conformaron la muestra informados del alcance de la investigación y sobre ello adoptaron una decisión de participar o no, respetando así los criterios de la libre participación. El principio de no maleficencia fue aplicado con el objeto de garantizar que no se cometa ninguna acción que perjudique a los participantes, y esto en primer lugar estuvo dado por la reserva del nombre de los encuestados, pues los resultados son presentados de forma generalizada sin identificar nombre alguno que pueda generar alguna controversia laboral con la entidad donde laboran, y en segundo lugar, estando aun en una situación de emergencia sanitaria se respetaron todos los protocolos de salud y aquellos que la entidad donde se desarrolló la investigación ha determinado. El principio de justicia, que se sustentó en el trato igualitario y sin discriminación alguna a los participantes.

## IV.RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Se presentan los resultados que se obtuvieron de las variables sometidas al estudio y sus dimensiones, los cuales tuvieron como soporte el aplicativo SPSS V. 25, los cuales se presentan a continuación:

**Tabla 1**

*Niveles de la carga laboral y sus dimensiones*

| <b>Dimensiones / Variable</b> | <b>Niveles</b> | <b>Intervalo</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>      |
|-------------------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------|
| Elementos productivos         | Malo           | 5 - 20           | 10                | 33.3%         |
|                               | Regular        | 21 - 35          | 16                | 53.3%         |
|                               | Bueno          | 36 - 50          | 4                 | 13.3%         |
|                               | <b>Total</b>   |                  | <b>30</b>         | <b>100.0%</b> |
| Elementos administrativos     | Malo           | 6 - 13           | 12                | 40.0%         |
|                               | Regular        | 14 - 21          | 17                | 56.7%         |
|                               | Bueno          | 22 - 30          | 1                 | 3.3%          |
|                               | <b>Total</b>   |                  | <b>30</b>         | <b>100.0%</b> |
| Carga laboral                 | Malo           | 11 - 24          | 12                | 40.0%         |
|                               | Regular        | 25 - 45          | 16                | 53.3%         |
|                               | Bueno          | 46 - 55          | 2                 | 6.7%          |
|                               | <b>Total</b>   |                  | <b>30</b>         | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a muestra de la investigación

Los resultados evidenciados para las dimensiones de la variable carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, desde las respuestas de quienes participaron de la investigación:

En la dimensión elementos productivos de 30 entrevistados el 53.3% respondieron que es regular, el 33.3% es malo y el 13.3% es bueno.

En la dimensión elementos administrativos de 30 entrevistados el 56.7% contestaron regular, para el 40.0% es malo y el 3.3 es bueno.

Para el total de la variable carga laboral de 30 entrevistados, 53.3% contestaron regular, para el 40.0% es malo y el 6.7% es malo.

**Tabla 2***Frecuencias del desempeño laboral*

| <b>Dimensiones / Variable</b> | <b>Niveles</b> | <b>Intervalo</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>      |
|-------------------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------|
| Motivación                    | Malo           | 4 - 9            | 8                 | 26.7%         |
|                               | Regular        | 10 - 14          | 20                | 66.7%         |
|                               | Bueno          | 15 -20           | 2                 | 6.7%          |
|                               | <b>Total</b>   |                  | <b>30</b>         | <b>100.0%</b> |
| Responsabilidad               | Malo           | 4 - 9            | 3                 | 10.0%         |
|                               | Regular        | 10 - 14          | 21                | 70.0%         |
|                               | Bueno          | 15 -20           | 6                 | 20.0%         |
|                               | <b>Total</b>   |                  | <b>30</b>         | <b>100.0%</b> |
| Liderazgo y trabajo en equipo | Malo           | 5 - 20           | 7                 | 23.3%         |
|                               | Regular        | 21 - 35          | 21                | 70.0%         |
|                               | Bueno          | 36 - 50          | 2                 | 6.7%          |
|                               | <b>Total</b>   |                  | <b>30</b>         | <b>100.0%</b> |
| Formación y desarrollo        | Malo           | 5 - 20           | 9                 | 30.0%         |
|                               | Regular        | 21 - 35          | 20                | 66.7%         |
|                               | Bueno          | 36 - 50          | 1                 | 3.3%          |
|                               | <b>Total</b>   |                  | <b>30</b>         | <b>100.0%</b> |
| Desempeño laboral             | Malo           | 5 - 20           | 7                 | 23.3%         |
|                               | Regular        | 21 - 35          | 20                | 66.7%         |
|                               | Bueno          | 36 - 50          | 3                 | 10.0%         |
|                               | <b>Total</b>   |                  | <b>30</b>         | <b>100.0%</b> |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a muestra de la investigación

Los resultados evidenciados para las dimensiones de la variable desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, desde las respuestas de quienes participaron de la investigación:

En la dimensión motivación de 30 entrevistados el 66.7% respondieron que es regular, el 26.7% es malo y el 6.7% es bueno.

En la dimensión responsabilidad de 30 entrevistados el 70.0% contestaron regular, para el 20.0% es bueno y el 10.0% es malo.

En la dimensión liderazgo y trabajo en equipo de 30 entrevistados el 70.0% contestaron regular, para el 20.0% es malo y el 6.7% es bueno.

En la dimensión formación y desarrollo de 30 entrevistados el 67.7% contestaron regular, para el 30.0% es malo y el 3.3.% es bueno.

Para el total de la variable desempeño laboral, de 30 entrevistados, 66.7% contestaron regular, para el 23.3% es malo y el 10.0% es bueno.

## 4.2. Análisis inferencial

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de las variables*

|                           | Shapiro-Wilk |    |      |
|---------------------------|--------------|----|------|
|                           | Estadístico  | gl | Sig. |
| Carga laboral             | ,747         | 30 | ,000 |
| Elementos productivos     | ,853         | 30 | ,001 |
| Elementos administrativos | ,754         | 30 | ,000 |
| Desempeño laboral         | ,863         | 30 | ,001 |

**Fuente:** Encuestas aplicadas a muestra de la investigación

La tabla 3 detalla la prueba de normalidad de las dimensiones de la variable carga laboral y la variable desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, donde la muestra al haber estado conformado por un número menor a 50 individuos fue necesario aplicar la prueba de Shapiro-Wilk, donde la significancia es igual a 0.00 para la carga laboral y los elementos administrativos y de 0.001 para los elementos productivos y el desempeño laboral.

Bajo el considerando teórico que una data pertenece a una curva normal si la significancia de Shapiro-Wilk es igual o mayor a 0.5, al mostrar los valores para todos los casos valores menores a 0.5, se determina que no se configuran a una curva normal, por tanto, para la correlación se aplica el estadístico de Spearman.

**Tabla 4**

Relación entre variables

|                   |                            | Carga<br>laboral | Desempeño<br>laboral |
|-------------------|----------------------------|------------------|----------------------|
| Carga laboral     | Rho de Spearman            |                  | ,886                 |
|                   | Significancia de dos colas |                  | ,000                 |
|                   | N                          |                  | 30                   |
| Desempeño laboral | Rho de Spearman            | ,886             |                      |
|                   | Significancia de dos colas | ,000             |                      |
|                   | N                          | 30               |                      |

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

**Fuente:** Encuestas aplicadas a muestra de la investigación

La tabla 4 establece la relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, en donde al aplicar la correlación bivariada de Spearman se obtiene que la significancia de bilateralidad es igual a 0.00, demostrando con ella la existencia de correlación, y el rho de Spearman logra una puntuación de 0.886.

Ahora procedemos a la definir la prueba de hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis

Ho: La relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, no es directa y ni significativa.

Ha: La relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es directa y significativa.

Selección de significancia: Se define como  $p < 0.05$

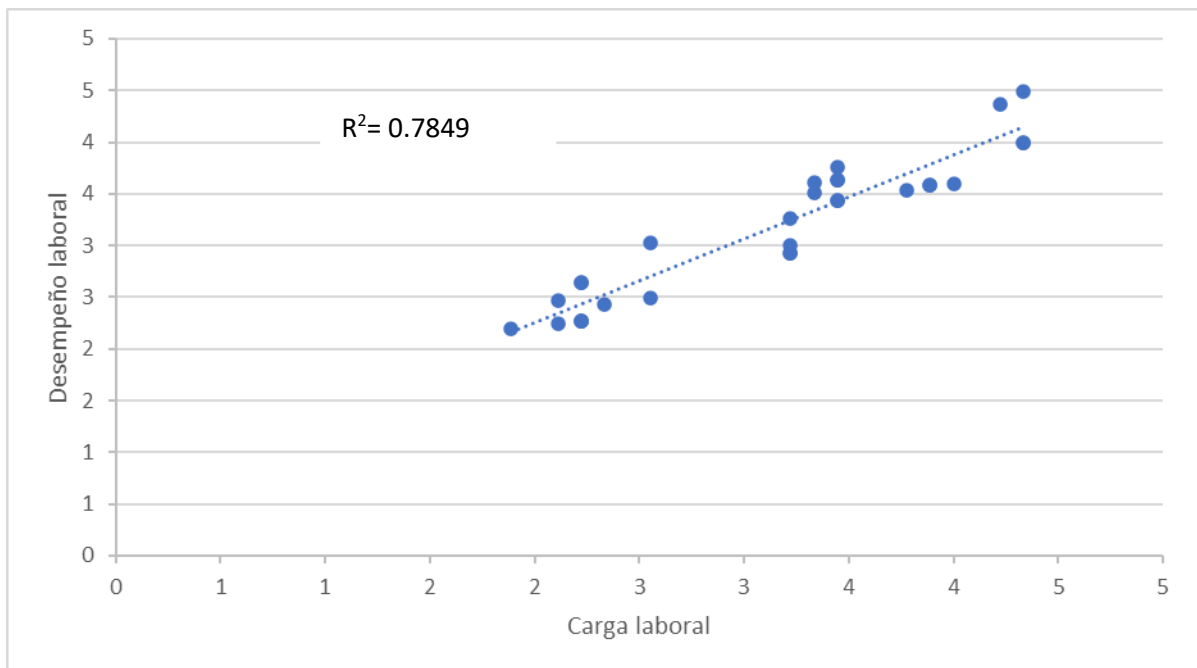


## Análisis y decisión

Siendo  $p < 0.05$ , es decir igual a 0.00 en todos los casos se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ . que dice: La relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es directa y significativa.

### Figura 2

*Dispersión de los valores de las variables*



**Fuente:** Encuestas aplicadas a muestra de la investigación

La Figura 2 nos muestra que la dispersión de los puntos en la recta de correlación es bastante homogénea en función de su cercanía a la recta, corroborando así la relación directa entre variables expresado a su vez en el coeficiente de determinación  $R^2 = 0.7849$ , que implica que un 78.49% de los elementos que constituyen el desempeño laboral, dependen de los componentes de la carga laboral.

**Tabla 5g**

*Relación de las dimensiones de la carga laboral con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020*

|                           |                         | Desempeño laboral |
|---------------------------|-------------------------|-------------------|
|                           | Rho Spearman            | ,883**            |
| D1: Elementos productivos | Significancia bilateral | ,000              |
|                           | N                       | 30                |
| V2: Desempeño laboral     | Rho de Spearman         | 1.0**             |
|                           | Significancia bilateral | ,000              |
|                           | N                       | 30                |

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

**Fuente:** Encuestas aplicadas a muestra de la investigación

### **Prueba de hipótesis específica 3**

La tabla 5 establece la relación entre la dimensión elementos productivos de la carga laboral con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, en donde al aplicar la correlación bivariada de Spearman se obtiene que la significancia de bilateralidad es igual a 0.00 para demostrando con ella la existencia de correlación, y el rho de Spearman logra una puntuación de 0.883, indicando una correlación positiva alta

**Tabla 5**

*Relación de las dimensiones de la carga laboral con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020*

|                               |                         | Desempeño laboral |
|-------------------------------|-------------------------|-------------------|
|                               | Rho Spearman            | ,883**            |
| D1: Elementos productivos     | Significancia bilateral | ,000              |
|                               | N                       | 30                |
| D2: Elementos administrativos | Rho Spearman            | ,887**            |
|                               | Significancia bilateral | ,000              |
|                               | N                       | 30                |
| V2: Desempeño laboral         | Rho de Spearman         | 1.0**             |
|                               | Significancia bilateral | ,000              |

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

**Fuente:** Encuestas aplicadas a muestra de la investigación

### **Prueba de hipótesis específica 3**

La tabla 5 establece la relación entre la dimensión elementos administrativos de la carga laboral con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, en donde al aplicar la correlación bivariada de Spearman se obtiene que la significancia de bilateralidad es igual a 0.00, demostrando con ella la existencia de correlación, y el rho de Spearman logra una puntuación de 0.887 que indica una correlación positiva alta.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados para el objetivo general que establecer la relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, indican que esta al aplicarse la prueba de Rho de Spearman este estadístico asume un valor de 0.886, el mismo que se cataloga como una relación positiva alta, y el valor que asume el coeficiente de determinación es de 0.7849, lo que implica que un 78.49% de los resultados que obtiene el desempeño laboral están condicionados o influenciados por la carga laboral, siendo estos valores similares a lo observado por Celis (2019) que afirma la existencia de relación positiva alta, con  $r$  de Pearson de 0.914) entre las variables competencias gerenciales y desempeño laboral del centro emergencia mujer de San Juan de Lurigancho, sin embargo, estos resultados de la correlación alta no necesariamente está dado por un alto nivel de eficiencia de las variables, sino porque tienen similares comportamientos en cuanto a los valores de las escalas medidas, los cuales se corroboran al analizar la dispersión de las variables donde los puntos en la recta de correlación es bastante homogénea en función de su cercanía a la recta de dispersión.

Tener valores de la recta de dispersión distribuidas mayoritariamente hacia las intersecciones de los puntos entre 2 y 3, nos indica que ambas variables tienen similar comportamiento, de ahí que la correlación resulta siendo positiva alta, y desde un punto de vista de la gestión por procesos como herramienta de la gestión pública, donde se parte de la premisa que los procesos son acciones concatenadas para el logro de los objetivos, siendo en algunos casos incluso preclusivos, no se pueden tener valores altos de un proceso si lo que le antecede no ha sido implementado de forma eficiente, por el contrario se traducirá en resultados con similares valoraciones que el proceso previo, y en nuestro caso, condición que se complementa con lo afirmado por Reynoso et al. (2018) que dice, es común evidenciar factores de desatención a los casos judiciales por la defensa pública, motivado por la excesiva carga de casos que se les asigna, siendo esto también un factor asociado a deficiencias en su desempeño.

Para los aspectos teóricos, tanto la carga laboral como el desempeño laboral son componente de un mismo sistema administrativo, que en este caso es el sistema de recursos humanos, por tanto contar con una correlación positiva alta, demuestra que ambos procesos para su mejora deben ser abordados de forma integral, pero a la vez tomando en consideración la teoría del macro ambiente laboral, que Ladau y Harrison (2015) que indica que el trabajador no es un elemento aislado, por tanto su accionar está condicionado por decisiones que ocurren en su entorno desde los aspectos económicos, condiciones socioculturales, la tecnología, las condiciones legales y políticas, que harán que su capacidad productiva mejoren o disminuyan según como interactúe.

Por otro lado, los resultados para el objetivo específico 1 que plantea identificar el nivel de la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020; este logra un valor de regular para el 53.3%, malo con 40.0% y un escaso 6.7% consideran como bueno, siendo estos resultados una condición que demuestra que para 4 de 10 entrevistados esta está es deficiente, y si sumamos los valores de regular expresa que poco más de 9 de cada 10 encuestados indica que los procesos para la asignación de la carga laboral necesitan acciones de mejora para lograr una adecuada gestión de las intervenciones que lleva a cabo esta entidad, siendo estos valores muy inferiores a lo indicado por López y Arenas (2020) que dice que la valoración positiva es de 28,2% para los usuarios, en la que se resalta la percepción de la poca voluntad expresada por los abogados defensores para atender con profesionalismo, prontitud y esmero los casos que asumen, a la par que al tener una sobrecarga de casos, por ende, se propicia a que por más ánimo de proactividad tengan los profesionales no asisten a muchas diligencias, retrasando los procesos judiciales.

Al analizar los valores de la dimensión elementos productivos como componente d la carga laboral, es decir las condiciones de la salud y seguridad ocupacional, la atención a los usuarios, la carga emocional y efectiva y la definición de roles y funciones tienen una valoración bueno de 13.3%, y donde malo alcanza 33.3% y regular con 53.3%, es decir nos demuestra que para estos

indicadores que delimitan la carga laboral no se llevan eficientemente, valores ligeramente menor a lo indicado por Gonzales (2020) quien afirma que, se encuentra que un 65% de los colaboradores del centro emergencia mujer cuentan con un nivel medio de las competencias gerenciales para el desarrollo de las acciones planteadas en los lineamientos y metas del programa a favor de desarrollar atención legal a las poblaciones vulnerables.

La carga laboral es una condición que determina el accionar de los trabajadores, en este caso los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, pues cada individuo tiene un potencial individual, el mismo que responde a sus capacidades, no obstante este no puede tener un valor a ser asignado de forma indeterminada, pues, no sólo está referido al número de horas disponibles en el día, sino también a factores como la cobertura del servicio, por tanto si los elementos productivos sobre el cual se define la carga laboral no se cumplen satisfactoriamente, estas condiciones pueden afectar las condiciones sicosomáticas del trabajador y los resultados de su accionar, condición que se complementa con lo afirmado por Lorenzo (2018) que afirma que en diferentes regiones de latinoamérica, la carga laboral excesiva impide que se pueda cumplir con la cobertura total de denuncias en donde el afectado es un miembro de algún grupo vulnerable, como mujeres, niños, ancianos o indígenas, a la par que por las consideraciones logísticas para llevar a cabo las funciones, como dificultades para acceder a la información de los casos, actuaciones procesales que se superponen, donde además se les exige el cumplimiento de tareas administrativas

Para los elementos administrativos de la carga laboral que son las condiciones que se pone a disposición de los trabajadores como el acceso a las tecnologías de información para atender las denuncias, la capacidad de respuesta de los órganos de apoyo como la policía y medicina legal, como la disponibilidad de recursos operativos para verificar la acción denunciada, que también logran valores de regular de 56.7% y malo de 40.0%, condición que desde una adecuada gestión de los recursos humanos en el centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020 no se cumple a cabalidad, por tanto estos

elementos deben ser abordados desde la teoría de las expectativas ciudadanas, que Vinodkumar y Bhasi (2011) que indica que la carga laboral estará definida por la brecha social que se necesita satisfacer, y sobre ello definir rangos o prioridades de intervención, cuyas metas serán aquellas que determinen el personal a contratar y las tareas a ser asignadas a ellas.

Para el caso del objetivo específico 2, que buscó identificar el nivel del desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, los resultados indican que esta obtiene como valoración más alta regular con 66.7%, y un 23.3% lo considera como malo y bueno solo 1 de cada 10 encuestados, lo que nos indica que los resultados desde el punto de vista del cumplimiento de metas individuales de cada abogado defensor, o las metas institucionales para brindar los servicios a la población más vulnerable no vienen siendo cumplidos en la dirección que establecen sus políticas institucionales, siendo estos valores muy disímiles a lo indicado por Gonzales (2020) quien afirma que para los colaboradores del centro emergencia mujer los indicadores del desempeño laboral alcanza una valoración buena para el 74%.

Por otro lado para la dimensión de la motivación como factor del desempeño laboral en el centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla logra una valoración de malo de 26.7%, es decir aproximadamente 1 de cada 4 entrevistados lo evalúa como malo, lo que nos indica que la entidad no genera de forma efectiva espacios para motivar a los trabajadores para cumplir sus funciones, o no están interiorizados los componentes del compromiso organizacional, siendo esto congruente con lo afirmado por Reynoso et al. (2018) que al analizar programas de atención legal indica que, no existe una construcción de valores institucionalizados de los defensores públicos para entender los objetivos misionales que deben asumir como parte de su desempeño al asumir casos donde se ha vulnerado derechos de grupos excluidos, donde es común que su acción de defensa sólo esté centrada a los elementos de la legalidad, sin tomar en consideración los componentes propios que caracterizan a estos grupos

La dimensión responsabilidad también tiene una valoración de regular, y este alcanza un valor de 70%, y un 20% lo estima como bueno, lo que nos permite inferir que los niveles de responsabilidad en el cumplimiento de las tareas, la realización del trabajo metódico y ordenado, y el cumplimiento de informes de actuaciones realizadas no están siendo asumidos de forma tal que se logre los objetivos propuestos, siendo estos valores muy similares a lo indicado por Gonzales (2020) que dice, la escala de competencias tiene una valoración de 0.67 que es el valor mínimo esperado, por consiguiente se puede aseverar que el nivel las deficiencias del desempeño productivo tiene una injerencia directa las acciones de las competencias laborales.

Por otro lado la carga laboral si bien puede ser un factor condicionante para tener un desempeño laboral, es importante también resaltar que los resultados en cuanto a la dimensión responsabilidad al tener una valoración de bueno de 20%, nos muestra que tampoco existen criterios personales para asumir sus funciones acordes a las exigencias del servicio público, por tanto alejadas conductas cívicas hacia la organización definidas por Bohlander y Snell (2013) que contempla que las conductas para el desempeño laboral de forma individualizada tienen un factor discrecional, el mismo que no es parte conformante del reconocimiento explícito o directo del aparato laboral formal, siendo estas conductas cívicas condicionantes que se construyen como parte de la cultura organizacional.

En relación a las dimensiones de liderazgo y trabajo en equipo y la formación y desarrollo como componentes del desempeño laboral, también muestran valores de regular en aproximadamente 7 de cada 10 entrevistados, por tanto las acciones como anticiparse a los problemas de las denuncias, la atención al cambio y propuestas de solución, la aplicación de conocimientos, experiencias y destrezas en el trabajo no se cumplen satisfactoriamente, por tanto no solo los aspectos personales del desempeño laboral no se cumplen, sino también en sus elementos de interacción con los usuarios, por tanto cualquier intervención sobre estos elementos debe ser abordado desde la la teoría del desempeño contextual que Pritence (2018) que tipifica que el desempeño del trabajador no está circunscrita al mero cumplimiento de una tarea o función, sí que trae inmerso



elementos emocionales y conductuales como el desprendimiento para llevar a cabo la función

Finalmente en lo concerniente al objetivo específico 3, que planteó analizar la relación de las dimensiones de la carga laboral que mayor nivel de relación tiene con el desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, este logra valores de 0.883 y 0.887 para las dimensiones de los elementos productivos y los elementos administrativos de la variable carga laboral al ser correlacionados con el desempeño laboral, siendo estos una condición de relación positiva alta, en la misma tendencia que cuando se evalúa la relación de las variables de forma integral, condición que reafirma que los valores de la relación no son porque ambas variables tengan performances de logro buenos, sino porque tienen la misma valoración no diferenciados con el desempeño laboral, por tanto la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, donde se menciona que la gestión del rendimiento engloba al sistema de evaluación y desempeño de los trabajadores públicos, no viene siendo el instrumento para estimular el rendimiento hacia conductas buenas y con compromiso hacia el ciudadano.

Teniendo la carga laboral que se asigna a los trabajadores desde las dimensiones que la componen con valores de relación alta con el desempeño laboral, podemos inferir entonces que al tener ambas variables niveles de cumplimiento bueno de 6.7% para la carga laboral y de 10% para el desempeño laboral, nos ratificamos en que la relación está dada porque ambos procesos de la gestión del rendimiento no se cumplen satisfactoriamente, que nos permite inferir que una mejora en la asignación de la carga laboral tendrá un repercusión directa y de forma inmediata en el desempeño laboral, mejorando así la performance institucional de la calidad de los servicios que brindan a sus usuarios, y así desterrar lo afirmado por Suárez y Fix (2018) que hace mención que, existe una percepción que el defensor público es asignado por el sólo hecho de dar cumplimiento a una formalidad procesal de contar con una defensa técnica, que se pone de manifiesto en la poca diligencia en los casos que asumen, y siendo esta una de las principales causas de acumulación de casos no resueltos con prontitud o que las garantías de la defensa no han sido de calidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. La relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es directa y significativa, siendo positiva alta, donde el correlacional de Spearman es igual a  $r=0.886$ , la significancia bilateral igual a 0.00, y el coeficiente de determinación  $r^2=0.7849$
2. El nivel de la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es regular con 53.3%, y para sus dimensiones con valores de regular con 53.3% para los elementos productivos y 56.70% para los elementos administrativos.
3. El nivel del desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es regular con 66.7%, para sus dimensiones con valores de regular con 66.7% para motivación, 70% para responsabilidad, 70.0% para liderazgo y trabajo en equipo, y 66.7% para formación y desarrollo.
4. La dimensión de la carga laboral que mayor nivel de relación tiene con el desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020 son los elementos administrativos con 0.887 para el Rho de Spearman, y para los elementos productivos con 0.883, siendo una significancia positiva alta para ambos casos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Al jefe del Programa centro de emergencia mujer para en la planificación operativa de la entidad se efectúe una evaluación de la demanda de los servicios para sobre ello definir la carga laboral que se necesita para tener un adecuado desempeño laboral de los abogados que se asignan a los casos que se denuncian
- 2.** Al jefe de Recursos Humanos del centro de emergencia mujer para implementar un programa de destinado a prevenir los riesgos de salud ocupacional asociados a la carga laboral que tienen, en el marco de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- 3.** Al jefe de Recursos Humanos del centro de emergencia mujer a implementar indicadores de desempeño laboral alineados a la Resolución de Servir N° 257-SERVIR-PE, que implementa el Manual para Gestionar el Rendimiento y la RPE N°255–2018-SERVIR-PE, el mismo que se debe formular de forma participativa.
- 4.** Al jefe del centro de emergencia mujer para que implemente procesos de retroalimentación de resultados asociados a la carga laboral y el desempeño laboral con el objeto de incorporar a los procesos institucionales las lecciones aprendidas y las buenas prácticas de gestión.

## REFERENCIAS

- Abad, J., Lafuente, E., y Vilajosana, J. (2013). An assessment of the OHSAS 18001 certification process: Objective drivers and consequences on safety performance and labour productivity. *Safety Science*, 60, 47-56. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2013.06.011>
- Al-Asadi, J., Khalaf, S., Al-Waaly, A., Abed, A. y Shami, S. (2018). Burnout among primary school teachers in Iraq: prevalence and risk factors. *East Mediterr Health J*, 24(3), 262-268. doi: <https://doi.org/10.26719/2018.24.3.262>
- Bedoya, E., Vega, N., Severiche, C. y Meza, M. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en docentes universitarios: el caso de un centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*, 10(6), 51-58. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000600006>
- Benavides FG, Merino-Salazar P, Cornelio C, Assunção AA, Agudelo-Suárez AA, Amable M, (2016) Cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe. *Cad Saude Publica*; 32 (9). <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00210715>.
- Bottiani, J., Duran, C., Pas, E. y Bradshaw, C. (2019). Teacher stress and Burnout in urban middle schools: Associations with job demands, resources, and effective classroom practices. *Journal Scholar Psychology*, 77, 36-51. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2019.10.002>
- Bohlander, G. y Snell, S. (2013). *Human resources management*. 14ta. Edition. Cengage Learning Editors S.A. México. <https://bit.ly/3dyHrgb>
- Celis, M.I (2019) Relación entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de emergencia mujer sub región Pacífico 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11950>
- CONCYTEC (2016) Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT. Lima. Perú. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

- Decreto Supremo N° 005-2012-TR. Reglamento de la Ley No 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. (20 mayo 2012) Diario Oficial El Peruano
- Decreto Supremo N° 018-2021-TR. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo al 2030 (11 julio 2021) Diario Oficial del Peruano
- Defensoría del Pueblo (2019) Reporte de la primera supervisión Mayo / Junio de los Centros Emergencia Mujer 2019. Lima. Perú.
- D'Vicente, Y (2018) Business Productivity. New York. USA: Mc Graw Hill Editions
- Fernández, O (2018) Los estresores laborales. México. Mc Graw Hill.
- Garfield, J (2016) The Civil Service Record.(2nd. Edition) USA: University of Chicago.[https://www.nber.org/system/files/working\\_papers/w28665/w28665.pdf](https://www.nber.org/system/files/working_papers/w28665/w28665.pdf)
- Gonzales, L (2020) La Gestión Judicial en los Tribunales de Familia de Santiago de Chile. Revista CEJA, 6 (11), 65-81 pp. <https://sistemasjudiciales.org/wp-content/uploads/2018/02/temacentral4.pdf>
- Gutiérrez, S.A.M., Vilorio, J.C. (2014). Riesgos Psicosociales y estrés en el ambiente laboral, Salud Uninorte, (30) 1, v-vii. <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850001.pdf>
- Heinemann, L y Heinemann, T. (2017). Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis. Sage Open, 7(1), 1-12. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2158244017697154>
- Iglesias, P (2019) Los Centros de Emergencia Mujer: Roles y Funciones en la lucha con la violencia contra la mujer. Lima. Perú: Palestra editores.
- Ladou, J. y Harrison, R. (2015). Diagnóstico y tratamiento en medicina laboral y ambiental. México: Editorial Manual Moderno <https://store.manualmoderno.com/diagnostico-y-tratamiento-en-medicina-laboral-y-ambiental-9786074485035.html>
- Linares, S.L. (2020) Carga de trabajo y estrés laboral en magistrados de Lima Metropolitana. Revista Liberabit, 24 (2), pp.67-93. [http://revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/bitstream/handle/20.500.12727/5518/LINARES\\_PS.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/bitstream/handle/20.500.12727/5518/LINARES_PS.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- López, F.C. y Arenas, E.S. (2020) Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. Revista Gobierno y Gestión Pública, 7 (2), 77-99 pp.

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177/232>

- Merino, P., Artazcoz L, Cornelio C, Iñiguez MJI, Rojas M, Martínez, D. (2017) Work and health in Latin America: results from the working conditions surveys of Colombia, Argentina, Chile, Central America and Uruguay. *Occup Environ Med.* 2017;74(6):432-9. <http://dx.doi.org/10.1136/oemed-2016-103899>.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE. (2017) Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017 – 2021. Lima: MTPE; 2018. [https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica\\_nacional\\_SST\\_2017\\_2021.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica_nacional_SST_2017_2021.pdf).
- Muñoz, A., Begazo, L., Diaz, B., Rodríguez, A., Mendoza, G. y Málaga, G. (2020) Burnout y calidad de vida profesional en operadores de justicia que atienden violencia familiar. *Revista Peruana de Medicina Experimental en Salud Pública.* 37(3), 68-94 pp. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.373.5276>
- Newstrom JW. (2018) Dirección y gestión para lograr resultados (2da. Edic) México: McGraw-Hill.
- Nieto, M.A. (2021) La defensoría pública y las necesidades jurídicas insatisfechas en el área del derecho de penal: Balance y perspectiva [Universidad del Rosario, Colombia, tesis de maestría]. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/31169/TESIS%20MAESTRIA%20EN%20DERECHO%20ADMINISTRATIVO%20-%20VF%20MNR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley 30057 (03 de julio 2013) Ley del Servicio Civil. Lima. Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Little, T. (2013). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods*, Vol. 1: Foundations. Oxford University Press. <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199934874.001.001/oxfordhb-9780199934874>México.[https://mx.boell.org/sites/default/files/libro\\_la\\_gota.pdf](https://mx.boell.org/sites/default/files/libro_la_gota.pdf)
- Lorenzo, L (2018) Gestión de la Defensa Pública: Consideraciones sobre los modelos de gestión y los procesos de trabajo de la Defensa Pública. Bogotá. Colombia. Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

- Levaggi V. (2015) ¿Qué es el trabajo decente? [Internet]. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm)
- Pagès, C (2016) The Age of Productivity How to transform economies from the ground up. Washington. USA: Inter-American Development Bank. <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Ideas-for-Development-in-the-Americas-The-Age-of-Productivity.pdf>
- Palací, J. (2005) Psicología de la organización Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Parra, D. y Felli, V. E. A. (2017). Work process of nursing professors. Revista latinoamericana de enfermagem, 25. doi: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1941.2946>
- Pritence, J (2018) The Latin American Civil Service. U.S. Washintong.: Government Printing Office Washington. <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Strategies-to-Professionalize-the-Civil.pdf>
- Rahimli, R (2020) Rajab. Performance appraisal of civil servants for human capacity development in Azerbaijan. Universidad y Sociedad, 12 (Nº2), pp.466-472. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-6202020000200466&script=sci\\_abstract&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-6202020000200466&script=sci_abstract&lng=pt)
- Reynoso, L.F., Beltrán, J.M., Alfaro, M. e Hinojosa, C.Y (2018) Defensoría pública frente a grupos vulnerables en la ciudad de Santo Domingo. Revista Magazine de las Ciencias, 3 (4), 135-152 pp. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/612>
- Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir. RPE N°257–2018-SERVIR-PE Manual de Gestión del Rendimiento (08 julio 2018) Diario Oficial El Peruano
- Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir - RPE N°255–2018-SERVIR-PE. Aprueba la Guía para Elaboración de Metas de Desempeño en la Gestión del Rendimiento. Diario Oficial El Peruano.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir Directiva N° 002-2014-SERVIR.GDSRH- Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades pública. (10 noviembre, 2014) Diario Oficial El Peruano.
- Riaño, M., Hoyos, E., y Valero, I. (2016). Progress of an occupational health and safety management system that impacts workplace accidents: case study of

petrochemical companies in Colombia. *Ciencia and Trabajo*, 18(55), 68-72.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100011>

Sabastizagal, I., Astete, J., Benavides, FG. (2020) Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2020;37(1):32-41. Doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>.

Saldaña, J (2015) *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>

Sánchez, C.N.(2020) Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista de Investigación Psicológica*, N° 25. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322021000100007](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100007)

Sanchez, H. M., Sanchez, E., Barbosa, M., Guimarães, E. C. y Porto, C.C. (2019). Impacto da saúde na qualidade de vida e trabalho de docentes universitários de diferentes áreas de conhecimento. *Ciência y Saúde Coletiva*, 24(11), 4111-4123. <https://doi.org/10.1590/1413-812320182411.28712017>

Sandoval, O.J.I., Gómez, P.G., Fernández, H.L.M., y Torres, O.A. (2018). Historia breve de la psicología del trabajo en México. México: UNAM-FES Zaragoza. <http://gaceta.facmed.unam.mx/index.php/2019/04/24/historia-breve-de-la-psicologia-del-trabajo-en-mexico/>

Sinha, M.P. (2018) *Research Methods in English*. USA: the Hardcover edition. <https://www.a/Research-Methods-English-M>

Suárez, A.A. y Fix, H. (2018) El servicio profesional de carrera en la defensoría pública en México. *Política y Gobierno*, 25 (2), 123-157 pp. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-20372018000200301](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-20372018000200301)

Suzuki Y, Fukasawa M, Obara A, Kim Y. Agotamiento entre los servidores públicos después del gran terremoto del este de Japón: descomposición de la estructura después del desastre. *J Occup Health*. 2017;59:156-64. <https://doi.org/10.1539/joh.16-0263-OA>



- Tuesta, J.A., Angulo, M., Chávez, R. y Morante, M.A (2020) Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271>
- Uribe, J.F. (2018). Escala de desgaste ocupacional, EDO. México: Editorial Manual Moderno .Revista Serviluz, 26 (95), 83-102 pp. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12>
- Uribe, J.F., López, F.P.R., Pérez, G. C., y García, S.A. (2014). Síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y su relación con salud y riesgo psicosocial en funcionarios públicos que imparten justicia en México, D.F. Acta de Investigación Psicológica , (4)2, 1554-1571. [https://doi.org/10.1016/S2007-4719\(14\)70393-X](https://doi.org/10.1016/S2007-4719(14)70393-X).
- Vinodkumar M. N., y Bhasi M. (2011). A study on the impact of anagement system certification on safety management. Safety Sci. 49(3), 498-507. [https://www.researchgate.net/publication/229360690\\_A\\_study\\_on\\_the\\_impact\\_of\\_management\\_system\\_certification\\_on\\_safety\\_management](https://www.researchgate.net/publication/229360690_A_study_on_the_impact_of_management_system_certification_on_safety_management)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| Variables         | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones                     | Indicadores   | Escala de medición |
|-------------------|---|---|---------------------------------|---|--------------------|
| Carga laboral     | Cantidad de tareas y compromisos que la entidad exige a sus trabajadores, con el fin de lograr los objetivos organizacionales, para lo cual el trabajador pone en marcha sus habilidades, destrezas y habilidades (Fernández, 2018)   | Valoración de la carga laboral de los abogados del centro emergencia mujer comisaría Uchuglla, desde la perspectiva de los elementos productivos y los elementos administrativos, medidos mediante una encuesta.                          | Elementos productivos           | Seguridad y salud ocupacional<br>Fatiga en el trabajo<br>Atención usuarios<br>Niveles de estrés<br>Carga emocional y afectiva<br>Definición de roles y funciones  | Nominal            |
|                   |   |   | Elementos administrativos       | Acceso a TIC para atender denuncias<br>Capacidad de respuesta de la PNP<br>Capacidad de respuesta de Medicina Legal<br>Capacidad de respuesta del Ministerio Público<br>Disponibilidad de recursos operativos para verificar la acción denunciada |                    |
| Desempeño laboral | Medición de las acciones ejecutadas por el trabajador conducentes al logro de las metas en un periodo dado al interno de una organización, por consiguiente este desempeño se configura por todas las acciones tangibles, verificables y cuantificables, y otras que se pueden ser inferidas (D'Vicente, 2018; p.23). | Valoración del desempeño laboral de los abogados del centro emergencia mujer comisaría Uchuglla, desde la motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y la formación y desarrollo personal, medidos mediante una encuesta. | Motivación                      | Promoción de ideas creativas<br>Retroalimentación de las tareas<br>Cumplimiento de metas<br>Promoción por niveles de desempleo  | Nominal            |
|                   |   |   | Responsabilidad                 | Cumplimiento de tareas<br>Trabajo metódico y ordenado<br>Responsabilidad del puesto definidos<br>Cumplimiento de informes de actuaciones realizadas   |                    |
|                   |   |   | Liderazgo y trabajo en equipo   | Anticipación a los problemas de las denuncias<br>Reacción calmada para atender casos<br>Valoración y respeto de la persona<br>Atención al cambio y propuesta de soluciones  |                    |
|                   |   |   | Formación y desarrollo personal | Preparación para el desarrollo del trabajo<br>Trabajo como contribución social<br>Aplicación de conocimientos, experiencias y destrezas en trabajo y cumplimiento de metas<br>Satisfacción del trabajo realizado en función de remuneración       |                    |

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**Título:** La carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020

| Formulación del problema   | Objetivos   | Hipótesis  | Técnica e Instrumentos   |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |
|--|---|--|--|-------------|---------------|-----------------------|---------------------------|-----------|------------|-----------------|-------------------------------|---------------------------------|--|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación de la carga laboral con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>a) ¿Cuál es el nivel de la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020?<br/>b) ¿Cuál es el nivel del desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020?<br/>c) ¿Cuál es la dimensión de la carga laboral que mayor nivel de relación tiene con el desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Establecer la relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>a) Identificar el nivel de la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020.<br/>b) Identificar el nivel del desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020.<br/>c) Analizar la relación de las dimensiones de la carga laboral que mayor nivel de relación tiene con el desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/><b>Hi:</b> La relación de la carga laboral y su relación con el desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es directa y significativa</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>a) El nivel de la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es alta.<br/>b) El nivel del desempeño de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020, es deficiente.<br/>c) La relación de las dimensiones de la carga laboral que mayor nivel de relación tiene con el desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020 es directa y significativa.</p> | <p><b>Técnica</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b><br/>Cuestionario</p> |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |
| Diseño de investigación  | Población y muestra   | Variables y dimensiones  |  |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |
| <p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional</p> <p>Dónde:<br/>M = Muestra<br/>V1= Carga laboral<br/>V2= Desempeño laboral<br/>r = Relación entre variables</p>   | <p><b>Población</b><br/>Corresponderá a todos los abogados del Centro de Emergencia Mujer (04), los fiscales (04), los directivos del CEM (2), miembros de la PNP de la Comisaría que atienden casos de violencia contra la mujer (8), abogados defensores (38)</p> <p><b>Muestra</b><br/>La muestra será censal</p>  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Carga laboral</td> <td>Elementos productivos</td> </tr> <tr> <td>Elementos administrativos</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Desempeño</td> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo y trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td>Formación y Desarrollo Personal</td> </tr> </tbody> </table>  | Variables  | Dimensiones | Carga laboral | Elementos productivos | Elementos administrativos | Desempeño | Motivación | Responsabilidad | Liderazgo y trabajo en equipo | Formación y Desarrollo Personal |  |
| Variables  | Dimensiones   |  |  |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |
| Carga laboral  | Elementos productivos   |  |  |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |
|  | Elementos administrativos   |  |  |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |
| Desempeño  | Motivación  |  |  |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |
|  | Responsabilidad   |  |  |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |
|  | Liderazgo y trabajo en equipo   |  |  |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |
|  | Formación y Desarrollo Personal   |  |  |             |               |                       |                           |           |            |                 |                               |                                 |  |

### **Anexo 3. Instrumentos de colección de datos.**

#### **Cuestionario: Carga laboral**

##### **Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

##### **Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer aspectos relacionados a la carga laboral de los abogados del centro de emergencia mujer en la comisaría de Uchuglla.

##### **Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

| <b>Escala de medición</b> |   |
|---------------------------|---|
| <b>Siempre</b>            | 5 |
| <b>Casi Siempre</b>       | 4 |
| <b>A veces</b>            | 3 |
| <b>Casi nunca</b>         | 2 |
| <b>Nunca</b>              | 1 |

| Ítem | Dimensión / Indicador  | Escala de valoración |   |   |   |   |
|------|--|----------------------|---|---|---|---|
|      |  | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
|      | <b>Dimensión: Elementos productivos</b>  |                      |   |   |   |   |
| 1    | Considero que la seguridad y salud ocupacional son los adecuados   |                      |   |   |   |   |
| 2    | Considero que la fatiga en el trabajo es la razonable  |                      |   |   |   |   |
| 3    | Considero que la atención usuarios es la adecuada  |                      |   |   |   |   |
| 4    | Considero que los niveles de estrés se encuentran dentro de los parámetros normales                      |                      |   |   |   |   |
| 5    | Considero que la carga emocional y afectiva está dentro de los parámetros laborales normales             |                      |   |   |   |   |
| 6    | Considero que la definición de roles y funciones son las adecuadas                                       |                      |   |   |   |   |
|      | <b>Dimensión; Elementos administrativos</b>  |                      |   |   |   |   |
| 7    | Considero que el acceso a TIC para atender denuncias es la adecuada                                      |                      |   |   |   |   |
| 8    | Considero que la capacidad de respuesta de la PNP a las denuncias es la adecuada                         |                      |   |   |   |   |
| 9    | Considero que la capacidad de respuesta de Medicina Legal es la adecuada                                 |                      |   |   |   |   |
| 10   | Considero que la capacidad de respuesta del Ministerio Público es la adecuada                            |                      |   |   |   |   |
| 11   | Considero que la disponibilidad de recursos operativos para verificar la acción denunciada es suficiente |                      |   |   |   |   |

## **Cuestionario: Desempeño laboral**

### **Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### **Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad de conocer aspectos relacionados al desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer en la comisaría de Uchuglla

### **Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

| <b>Escala de medición</b> |   |
|---------------------------|---|
| <b>Siempre</b>            | 5 |
| <b>Casi Siempre</b>       | 4 |
| <b>A veces</b>            | 3 |
| <b>Casi nunca</b>         | 2 |
| <b>Nunca</b>              | 1 |

| Ítem | Dimensión / Indicador  | Escala de valoración |   |   |   |   |
|------|--|----------------------|---|---|---|---|
|      |  | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
|      | <b>Dimensión: Motivación</b>   |                      |   |   |   |   |
| 1    | Considero que la promoción de ideas creativas es la adecuada   |                      |   |   |   |   |
| 2    | Considero que la retroalimentación de las tareas es la adecuada  |                      |   |   |   |   |
| 3    | Considero que el cumplimiento de metas es la adecuada  |                      |   |   |   |   |
| 4    | Considero que la promoción por niveles de desempleo es la adecuada   |                      |   |   |   |   |
|      | <b>Dimensión: Responsabilidad</b>  |                      |   |   |   |   |
| 5    | Considero que el cumplimiento de tareas es el adecuado   |                      |   |   |   |   |
| 6    | Considero que el trabajo metódico y ordenado es el adecuado  |                      |   |   |   |   |
| 7    | Considero que la responsabilidad del puesto definidos es la adecuada   |                      |   |   |   |   |
| 8    | Considero que el cumplimiento de informes de actuaciones realizadas es el adecuado                                       |                      |   |   |   |   |
|      | <b>Dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo</b>  |                      |   |   |   |   |
| 9    | Considero que la anticipación a los problemas de las denuncias es el adecuado  |                      |   |   |   |   |
| 10   | Considero que la reacción calmada para atender casos es la adecuada  |                      |   |   |   |   |
| 11   | Considero que la valoración y respeto de la persona es la adecuada   |                      |   |   |   |   |
| 12   | Considero que la atención al cambio y propuesta de soluciones es la adecuada   |                      |   |   |   |   |
|      | <b>Dimensión: Formación y desarrollo personal</b>  |                      |   |   |   |   |
| 13   | Considero que la preparación para el desarrollo del trabajo es el adecuado   |                      |   |   |   |   |
| 14   | ¿Considero que el trabajo como contribución social es el adecuado  |                      |   |   |   |   |
| 15   | Considero que la aplicación de conocimientos, experiencias y destrezas en trabajo y cumplimiento de metas es el adecuado |                      |   |   |   |   |
| 16   | Considero que la satisfacción del trabajo realizado en función de remuneración es el adecuado                            |                      |   |   |   |   |



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL**

| N°                 | DIMENSIONES / Items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                    |  | SI                       | No | SI                      | No | SI                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                  | Considero que la seguridad y salud ocupacional son los adecuados   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 2                  | Considero que la fatiga en el trabajo es la razonable  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 3                  | Considero que la atención usuarios es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 4                  | Considero que los niveles de estrés se encuentran dentro de los parámetros normales                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 5                  | Considero que la carga emocional y afectiva está dentro de los parámetros laborales normales             | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 6                  | Considero que la definición de roles y funciones son las adecuadas                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| <b>DIMENSIÓN 2</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7                  | Considero que el acceso a TIC para atender denuncias es la adecuada                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 8                  | Considero que la capacidad de respuesta de la PNP a las denuncias es la adecuada                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 9                  | Considero que la capacidad de respuesta de Medicina Legal es la adecuada                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 10                 | Considero que la capacidad de respuesta del Ministerio Público es la adecuada                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 11                 | Considero que la disponibilidad de recursos operativos para verificar la acción denunciada es suficiente | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir | 1 | No aplicable | 1  
 Apellidos y nombres del juez validador: Gina García Yallies  
 Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

..... del 2021.  
 DNI: 47.69.4438  
  
 GRG: Gina García Yallies  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Firma del Exponente: IMI/Finante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL**

| N°                 | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSION 1</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                  | Considero que la promoción de ideas creativas es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 2                  | Considero que la retroalimentación de las tareas es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 3                  | Considero que el cumplimiento de metas es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 4                  | Considero que la promoción por niveles de desempeño es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| <b>DIMENSION 2</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                  | Considero que el cumplimiento de tareas es el adecuado   | X                        | No | X                       | No | X                     | No | Ninguna     |
| 6                  | Considero que el trabajo metódico y ordenado es el adecuado  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 7                  | Considero que la responsabilidad del puesto definidos es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 8                  | Considero que el cumplimiento de informes de actuaciones realizadas es el adecuado                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| <b>DIMENSION 3</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9                  | Considero que la anticipación a los problemas de las denuncias es el adecuado  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No | Ninguna     |
| 10                 | Considero que la reacción calmada para atender casos es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 11                 | Considero que la valoración y respeto de la persona es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 12                 | Considero que la atención al cambio y propuesta de soluciones es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| <b>DIMENSION 4</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                 | Considero que la preparación para el desarrollo del trabajo es el adecuado   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 14                 | Considero que el trabajo como contribución social es el adecuado   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 15                 | Considero que la aplicación de conocimientos, experiencias y destrezas en trabajo y cumplimiento de metas es el adecuado | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 16                 | Considero que la satisfacción del trabajo realizado en función de remuneración es el adecuado                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El instrumento es suficiente*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Gina García Vallas*


Especialidad del validador: *Magister en Gestión Pública*

DNI: *42.694.478*

*02* de *Noviembre* del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota:* Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
**CPCC Gina García Vallas**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**CCPSM N° 19 - 1129**  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL**

| N°                 | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 1                  | Considero que la seguridad y salud ocupacional son los adecuados   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 2                  | Considero que la fatiga en el trabajo es la razonable  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 3                  | Considero que la atención usuarios es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 4                  | Considero que los niveles de estrés se encuentran dentro de los parámetros normales                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 5                  | Considero que la carga emocional y afectiva está dentro de los parámetros laborales normales             | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 6                  | Considero que la definición de roles y funciones son las adecuadas                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| <b>DIMENSIÓN 2</b> |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 7                  | Considero que el acceso a TIC para atender denuncias es la adecuada                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 8                  | Considero que la capacidad de respuesta de la PNP a las denuncias es la adecuada                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 9                  | Considero que la capacidad de respuesta de Medicina Legal es la adecuada                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 10                 | Considero que la capacidad de respuesta del Ministerio Público es la adecuada                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 11                 | Considero que la disponibilidad de recursos operativos para verificar la acción denunciada es suficiente | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ... El Instrumento es Adecuado ...

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador: Jose Ivan Tuesta Estrella

Especialidad del validador: Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota:* Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

... 03 ... de Noviembre del 2021.  
 DNI: 4.334.8630  
 C. P. Jose Ivan Tuesta Estrella  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CCPSM N° 19-1007

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

| N°                 | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSIÓN 1</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                  | Considero que la promoción de ideas creativas es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 2                  | Considero que la retroalimentación de las tareas es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 3                  | Considero que el cumplimiento de metas es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 4                  | Considero que la promoción por niveles de desempeño es la adecuada   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No | "           |
| <b>DIMENSIÓN 2</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                  | Considero que el cumplimiento de tareas es el adecuado   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 6                  | Considero que el trabajo metódico y ordenado es el adecuado  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 7                  | Considero que la responsabilidad del puesto definidos es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 8                  | Considero que el cumplimiento de informes de actuaciones realizadas es el adecuado                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| <b>DIMENSIÓN 3</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9                  | Considero que la anticipación a los problemas de las denuncias es el adecuado  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No | Ninguna     |
| 10                 | Considero que la reacción calmada para atender casos es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 11                 | Considero que la valoración y respeto de la persona es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 12                 | Considero que la atención al cambio y propuesta de soluciones es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| <b>DIMENSIÓN 4</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                 | Considero que la preparación para el desarrollo del trabajo es el adecuado   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | Ninguna     |
| 14                 | Considero que el trabajo como contribución social es el adecuado   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 15                 | Considero que la aplicación de conocimientos, experiencias y destrezas en trabajo y cumplimiento de metas es el adecuado | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 16                 | Considero que la satisfacción del trabajo realizado en función de remuneración es el adecuado                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ...El instrumento es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Jose Ivan Tuesta Estrella

Especialidad del validador: Gestión Pública

DNI: 4.334.8630

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

C.P.C. Jose Ivan Tuesta Estrella  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
Firma CSJ 19/1807/Informativo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CARGA LABORAL**

| N°                 | DIMENSIONES / Items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 1                  | Considero que la seguridad y salud ocupacional son los adecuados   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | NIVEL BUENO |
| 2                  | Considero que la fatiga en el trabajo es la razonable  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 3                  | Considero que la atención usuarios es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 4                  | Considero que los niveles de estrés se encuentran dentro de los parámetros normales                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 5                  | Considero que la carga emocional y afectiva está dentro de los parámetros laborales normales             | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 6                  | Considero que la definición de roles y funciones son las adecuadas                                       | X                        |    | +                       |    | +                     |    | "           |
| <b>DIMENSION 2</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7                  | Considero que el acceso a TIC para atender denuncias es la adecuada                                      | X                        |    | X                       |    | X                     |    | NIVEL BUENO |
| 8                  | Considero que la capacidad de respuesta de la PNP a las denuncias es la adecuada                         | X                        |    | X                       |    | X                     |    |             |
| 9                  | Considero que la capacidad de respuesta de Medicina Legal es la adecuada                                 | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 10                 | Considero que la capacidad de respuesta del Ministerio Público es la adecuada                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 11                 | Considero que la disponibilidad de recursos operativos para verificar la acción denunciada es suficiente | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *El ítem 7, 8 y 9 son suficientes.*

Opinión de aplicabilidad: *Aplicable (X)* Aplicable después de corregir: *NO APLICABLE*

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr/ Mg: GONZALEZ TERRY COLLES LINDO*

Especialidad del validador: *MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN PSICOLOGIA EDUCATIVA*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota:* Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

DNI: *44136836*  
*de* *Neerlyn* del 2021.  
*de* *Neerlyn*  
*Caldas Juive Gonzalez Terry*  
*C.P.P 19545*

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL**

| N°                 | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|                    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| <b>DIMENSION 1</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1                  | Considero que la promoción de ideas creativas es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | NINGUNO     |
| 2                  | Considero que la retroalimentación de las tareas es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 3                  | Considero que el cumplimiento de metas es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 4                  | Considero que la promoción por niveles de desempeño es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| <b>DIMENSION 2</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5                  | Considero que el cumplimiento de tareas es el adecuado   | X                        | No | Si                      | No | Si                    | No | NINGUNO     |
| 6                  | Considero que el trabajo metódico y ordenado es el adecuado  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 7                  | Considero que la responsabilidad del puesto definidos es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 8                  | Considero que el cumplimiento de informes de actuaciones realizadas es el adecuado                                       | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| <b>DIMENSION 3</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9                  | Considero que la anticipación a los problemas de las denuncias es el adecuado  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No | NINGUNO     |
| 10                 | Considero que la reacción calmada para atender casos es la adecuada  | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 11                 | Considero que la valoración y respeto de la persona es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 12                 | Considero que la atención al cambio y propuesta de soluciones es la adecuada   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| <b>DIMENSION 4</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13                 | Considero que la preparación para el desarrollo del trabajo es el adecuado   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | NINGUNO     |
| 14                 | Considero que el trabajo como contribución social es el adecuado   | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 15                 | Considero que la aplicación de conocimientos, experiencias y destrezas en trabajo y cumplimiento de metas es el adecuado | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |
| 16                 | Considero que la satisfacción del trabajo realizado en función de remuneración es el adecuado                            | X                        |    | X                       |    | X                     |    | "           |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: CARLOS TEJERA CAJALOS JUNIOR DNI: 44236836

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 26 de NOVIEMBRE del 2021.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Carlos Tejera Cajalos  
 Carlos Tejera Cajalos  
 C.P.S.P. 19545

Firma del Experto Informante

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## Anexo 5. Datos de la encuesta

| Variable: Carga laboral |                       |    |    |    |    |                           |    |    |    |     |     |
|-------------------------|-----------------------|----|----|----|----|---------------------------|----|----|----|-----|-----|
| Encuest                 | Elementos productivos |    |    |    |    | Elementos administrativos |    |    |    |     |     |
|                         | P1                    | P2 | P3 | P4 | P5 | P6                        | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 |
| 01                      | 5                     | 3  | 5  | 5  | 4  | 5                         | 4  | 4  | 3  | 2   | 4   |
| 02                      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4                         | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   |
| 03                      | 3                     | 5  | 3  | 3  | 4  | 3                         | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   |
| 04                      | 2                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 5                         | 5  | 4  | 3  | 2   | 4   |
| 05                      | 2                     | 4  | 3  | 5  | 4  | 5                         | 4  | 4  | 2  | 3   | 3   |
| 06                      | 2                     | 2  | 2  | 1  | 1  | 2                         | 1  | 1  | 2  | 2   | 2   |
| 07                      | 2                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5                         | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   |
| 08                      | 2                     | 2  | 1  | 2  | 1  | 1                         | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   |
| 09                      | 5                     | 5  | 4  | 5  | 5  | 5                         | 3  | 4  | 3  | 2   | 4   |
| 10                      | 2                     | 2  | 2  | 2  | 2  | 3                         | 3  | 3  | 2  | 2   | 3   |
| 11                      | 4                     | 5  | 4  | 5  | 5  | 5                         | 4  | 4  | 3  | 3   | 5   |
| 12                      | 3                     | 3  | 3  | 3  | 2  | 2                         | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   |
| 13                      | 3                     | 4  | 3  | 3  | 3  | 3                         | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   |
| 14                      | 2                     | 2  | 1  | 2  | 1  | 1                         | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   |
| 15                      | 4                     | 3  | 4  | 4  | 3  | 3                         | 4  | 3  | 3  | 2   | 3   |
| 16                      | 3                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4                         | 3  | 4  | 3  | 2   | 3   |
| 17                      | 2                     | 2  | 3  | 2  | 2  | 2                         | 2  | 2  | 2  | 2   | 3   |
| 18                      | 2                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 5                         | 5  | 4  | 3  | 2   | 4   |
| 19                      | 2                     | 4  | 3  | 5  | 4  | 5                         | 4  | 4  | 2  | 3   | 3   |
| 20                      | 2                     | 2  | 2  | 1  | 1  | 2                         | 1  | 1  | 2  | 2   | 2   |
| 21                      | 2                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5                         | 4  | 4  | 3  | 3   | 5   |
| 22                      | 2                     | 2  | 2  | 1  | 1  | 2                         | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   |
| 23                      | 2                     | 5  | 3  | 5  | 4  | 5                         | 4  | 4  | 3  | 3   | 5   |
| 24                      | 2                     | 2  | 1  | 2  | 1  | 1                         | 2  | 2  | 2  | 1   | 1   |
| 25                      | 5                     | 5  | 4  | 5  | 5  | 5                         | 3  | 4  | 3  | 2   | 5   |
| 26                      | 2                     | 2  | 2  | 2  | 2  | 3                         | 3  | 3  | 2  | 2   | 3   |
| 27                      | 4                     | 5  | 4  | 5  | 5  | 5                         | 4  | 4  | 3  | 3   | 5   |
| 28                      | 2                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 5                         | 5  | 3  | 3  | 2   | 3   |
| 29                      | 2                     | 4  | 3  | 5  | 4  | 5                         | 4  | 4  | 2  | 3   | 3   |
| 30                      | 2                     | 2  | 2  | 1  | 1  | 2                         | 1  | 1  | 2  | 2   | 2   |

| Variable: Desempeño laboral |            |    |    |    |                 |    |    |    |                               |     |     |     |                        |     |     |     |
|-----------------------------|------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|-------------------------------|-----|-----|-----|------------------------|-----|-----|-----|
| Encuest                     | Motivación |    |    |    | Responsabilidad |    |    |    | Liderazgo y trabajo en equipo |     |     |     | Formación y desarrollo |     |     |     |
|                             | P1         | P2 | P3 | P4 | P5              | P6 | P7 | P8 | P9                            | P10 | P11 | P12 | P13                    | P14 | P15 | P16 |
| 01                          | 5          | 3  | 5  | 5  | 4               | 5  | 4  | 4  | 3                             | 2   | 4   | 2   | 3                      | 3   | 4   | 4   |
| 02                          | 3          | 4  | 3  | 4  | 3               | 4  | 3  | 4  | 3                             | 2   | 3   | 3   | 3                      | 3   | 0   | 3   |
| 03                          | 3          | 5  | 3  | 3  | 4               | 3  | 3  | 4  | 3                             | 2   | 3   | 4   | 4                      | 3   | 3   | 3   |
| 04                          | 2          | 4  | 3  | 4  | 4               | 5  | 5  | 4  | 3                             | 2   | 4   | 4   | 5                      | 4   | 2   | 3   |
| 05                          | 2          | 4  | 3  | 5  | 4               | 5  | 4  | 4  | 4                             | 3   | 4   | 4   | 4                      | 3   | 4   | 4   |
| 06                          | 2          | 2  | 2  | 3  | 3               | 2  | 3  | 3  | 2                             | 2   | 2   | 3   | 2                      | 2   | 2   | 3   |
| 07                          | 2          | 5  | 3  | 5  | 4               | 5  | 4  | 4  | 3                             | 3   | 5   | 2   | 4                      | 3   | 2   | 4   |
| 08                          | 2          | 2  | 3  | 2  | 3               | 3  | 3  | 3  | 2                             | 3   | 3   | 2   | 2                      | 3   | 3   | 3   |
| 09                          | 5          | 5  | 4  | 5  | 5               | 5  | 3  | 4  | 4                             | 4   | 5   | 5   | 5                      | 5   | 5   | 4   |
| 10                          | 2          | 2  | 2  | 2  | 2               | 3  | 3  | 3  | 2                             | 2   | 3   | 3   | 4                      | 2   | 3   | 3   |
| 11                          | 4          | 5  | 4  | 5  | 5               | 5  | 4  | 4  | 3                             | 3   | 5   | 3   | 4                      | 4   | 4   | 4   |
| 12                          | 3          | 3  | 3  | 3  | 2               | 2  | 2  | 2  | 2                             | 2   | 3   | 2   | 3                      | 3   | 3   | 3   |
| 13                          | 3          | 4  | 3  | 4  | 3               | 4  | 3  | 4  | 4                             | 3   | 4   | 4   | 3                      | 4   | 4   | 3   |
| 14                          | 2          | 2  | 3  | 2  | 3               | 3  | 2  | 2  | 2                             | 3   | 3   | 2   | 2                      | 3   | 3   | 2   |
| 15                          | 4          | 3  | 4  | 4  | 3               | 3  | 4  | 3  | 3                             | 2   | 3   | 2   | 3                      | 3   | 3   | 2   |
| 16                          | 3          | 4  | 3  | 4  | 3               | 4  | 3  | 4  | 3                             | 2   | 3   | 3   | 3                      | 3   | 0   | 3   |
| 17                          | 3          | 2  | 3  | 3  | 2               | 3  | 3  | 4  | 3                             | 4   | 3   | 2   | 4                      | 4   | 3   | 3   |
| 18                          | 2          | 4  | 3  | 4  | 4               | 5  | 5  | 4  | 3                             | 2   | 4   | 4   | 5                      | 4   | 2   | 3   |
| 19                          | 2          | 4  | 3  | 5  | 4               | 5  | 4  | 4  | 2                             | 3   | 3   | 4   | 4                      | 3   | 2   | 4   |
| 20                          | 2          | 2  | 2  | 3  | 3               | 2  | 3  | 3  | 2                             | 2   | 2   | 3   | 2                      | 2   | 2   | 3   |
| 21                          | 2          | 5  | 3  | 5  | 4               | 5  | 4  | 4  | 3                             | 3   | 5   | 2   | 4                      | 3   | 2   | 4   |
| 22                          | 2          | 2  | 2  | 3  | 3               | 2  | 2  | 3  | 3                             | 3   | 2   | 3   | 2                      | 3   | 2   | 3   |
| 23                          | 2          | 5  | 3  | 5  | 4               | 5  | 4  | 4  | 3                             | 3   | 5   | 2   | 4                      | 3   | 2   | 4   |
| 24                          | 2          | 2  | 3  | 2  | 3               | 1  | 2  | 2  | 2                             | 3   | 3   | 2   | 2                      | 3   | 3   | 2   |
| 25                          | 5          | 5  | 4  | 5  | 5               | 5  | 3  | 4  | 3                             | 2   | 5   | 4   | 5                      | 4   | 4   | 4   |
| 26                          | 2          | 2  | 2  | 2  | 2               | 3  | 3  | 3  | 2                             | 2   | 3   | 3   | 4                      | 2   | 3   | 3   |
| 27                          | 4          | 5  | 4  | 5  | 5               | 5  | 5  | 5  | 4                             | 4   | 5   | 4   | 4                      | 5   | 5   | 4   |
| 28                          | 2          | 4  | 3  | 4  | 4               | 5  | 5  | 4  | 3                             | 2   | 4   | 4   | 5                      | 4   | 2   | 3   |
| 29                          | 2          | 4  | 3  | 5  | 4               | 5  | 4  | 4  | 2                             | 3   | 3   | 4   | 4                      | 3   | 2   | 4   |
| 30                          | 2          | 2  | 2  | 3  | 2               | 3  | 3  | 3  | 2                             | 2   | 2   | 3   | 2                      | 2   | 2   | 3   |



## Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Para la variable: Carga laboral

|               | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| Casos Válidos | 30 | 100,0 |
| Excluidos     | 0  | ,0    |
| Total         | 30 | 100,0 |

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de componentes |
|------------------|------------------|
| ,8893            | 11               |

Para la variable: Desempeño laboral

|               | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| Casos Válidos | 30 | 100,0 |
| Excluidos     | 0  | ,0    |
| Total         | 30 | 100,0 |

Estadísticas de confiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de componentes |
|------------------|------------------|
| ,8896            | 16               |



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

|  |               |
|--|---------------|
| Nombre de la Organización:               | RUC:          |
| CEM COMISARIA UCHUGLLA                   | / 20512807411 |
| Nombre del Titular o Representante legal |               |
| CARLOS JUNIOR GONZALES TESÉN             | DNI: 44236836 |

Consentimiento:

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

|   |               |
|---|---------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación   |               |
| Carga laboral y desempeño laboral de los abogados del centro de emergencia mujer de la comisaría de Uchuglla, año 2020. |               |
| Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA  |               |
| Autor: ARON JHAIR ZUMAETA ROJAS   | DNI: 70236068 |

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

Lugar y Fecha: *Moyobamba 21 de Abril del 2022*  
 Firma:

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