



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desgaste ocupacional en trabajadores del Área de  
Tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de  
Mujeres del Distrito de Chorrillos – Año 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Yovana Quispe Gutiérrez

**ASESOR:**

Dra. Doris Elida Fuster Guillen

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento Humano

**PERÚ - 2016**

**PÁGINA DE JURADO**

---

**Dr. Héctor Santa María Relaiza**  
Presidente

---

**Dr. Sebastián Sánchez Díaz**  
Secretario

---

**Dra. Doris Elida Fuster Guillen**  
Vocal

## Dedicatoria

A mi hija Adriana Valery, por su amor, por estar en mi vida, por hacer que mis días tengan sentido y que sean energizantes, por la motivación que me brinda con sus mensajitos mientras recibía clases y por las horas que se quedó conmigo mientras estudiaba y desarrollaba la tesis.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por su acogida y por todas las facilidades otorgadas para realizar la Maestría, lo cual me permitió adquirir nuevos conocimientos.

Al Instituto Nacional Penitenciario, en especial al Personal de Tratamiento del Establecimiento Penitenciario Virgen de Fátima, Establecimiento Penitenciario de Mujeres Chorrillos y Establecimiento Penitenciario Anexo mujeres Chorrillos, por haber hecho posible el trabajo de campo.

A mi asesora de tesis Dra. Doris Elida Fuster Guillen, a Mg. Silvia Esteban Febres, quienes me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis, así también mi agradecimiento a las personas que participaron de algún modo en la elaboración de esta tesis.

A mi familia y esposo, por su amor, por la unión y el cariño que nos tenemos, son el mayor regalo que tengo y también por su motivación constante y su apoyo emocional durante el tiempo que desarrolle esta tesis.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Yovana Quispe Gutiérrez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07481503, con la tesis titulada “Desgaste Ocupacional en trabajadores del Área de Tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – Año 2015”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha : Lima, Diciembre 2015

Firma :

Nombres y apellidos : Yovana Quispe Gutiérrez

DNI : 07481503

## **Presentación**

La presente investigación trabaja el desgaste ocupacional debido a que es un problema que afecta al trabajador tanto en el bienestar físico, mental, como en las relaciones laborales con sus compañeros y también tiene efectos económicos para las instituciones donde éstos desarrollan su labor. El desgaste ocupacional, se identifica por algunos factores, tal es la aparición de signos físicos traducidos en cansancio y malestar general que indican agotamiento emocional, incluyéndose también la despersonalización que desarrolla sentimientos negativos hacia los que reciben el servicio y sentimientos de insatisfacción de logro, que tiene que ver con las respuestas negativas de uno mismo y del trabajo; estos factores a su vez pueden traducirse en síntomas psicosomáticos.

El desgaste ocupacional es un problema que suele afectar sobre todo a los trabajadores cuyas labores tienen un elemento primordial que es la ayuda a los demás y de mediación social, entre estos trabajadores se encuentra el personal del área de tratamiento que realiza su labor en los Establecimientos Penitenciarios en una interacción directa con los internos reclusos por infringir la ley, es así que el personal de tratamiento es un grupo sensible de sufrir altos niveles de desgaste ocupacional, esto por la responsabilidad que implica trabajar con personas privadas de su libertad y por las características propias de los Establecimientos Penitenciarios, entre ellos el régimen y etapa que tiene cada establecimiento penal y que alcanza cada interno al ser clasificado a un establecimiento penal. Este problema de desgaste ocupacional ha sido evaluado en diversos campos, sobre todo en el terreno de la salud, sin embargo en el ámbito penitenciario son escasas o nulas, por lo que con la presente investigación se busca sentar las bases.

El cuerpo principal de este estudio se estructura en capítulos: El primer capítulo hace una introducción al tema de desgaste ocupacional, se plasma los antecedentes de investigación realizados en relación al tema tanto a nivel internacional y nacional, se realiza la fundamentación teórica, principios y enfoques teóricos, definiciones y dimensiones del desgaste ocupacional, síntomas que se asocian al desgaste ocupacional, factores de riesgo para desarrollar el desgaste ocupacional, prevención y control del mismo. En este capítulo también se presenta la justificación del estudio sobre desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos, así como ver las diferencias o no de desgaste ocupacional Según Establecimiento Penal de procedencia. En este primer capítulo también se contextualiza el problema de investigación general como específicos, junto a las hipótesis y objetivos de estudio, tanto general como específico.

En el segundo capítulo, se muestra el marco metodológico, con la identificación de la variable y operacionalización de la variable desgaste ocupacional, tipo de estudio, diseño de investigación, caracterización de la población y muestra, contiene también técnica e instrumento de recolección de datos (Escala de Desgaste Ocupacional - EDO), así como su validez y confiabilidad, también se menciona los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos que implica el presente estudio.

En el tercer capítulo, se analizan los resultados estadísticos. En el cuarto capítulo se realiza la discusión de resultados. Posterior a esto en el capítulo V, se puntualiza a manera de conclusiones los hallazgos encontrados. Luego, en el capítulo VI se realiza algunas recomendaciones que aporten en mejorar el problema de desgaste ocupacional en los trabajadores del área de tratamiento que laboran en los Establecimientos Penitenciarios de

mujeres del Distrito de Chorrillos; y las recomendaciones para futuras investigaciones. Al final se muestran las referencias bibliográficas y anexos.



## Índice

	Pág.
Páginas Preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	ix
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3. Justificación	47
1.4. Problema	49
1.5. Hipótesis	50
1.6. Objetivos	51
<b>II: MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de Variables	54
2.3. Metodología	57
2.4. Tipo de estudio	57
2.5. Diseño	58
2.6. Población, muestra y muestreo	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.8. Métodos de análisis de datos	67
2.9. Aspectos éticos	68

<b>III: RESULTADOS</b>	70
<b>IV: DISCUSIÓN</b>	91
<b>V: CONCLUSIONES</b>	99
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>	104
<b>VII. REFERENCIAS</b>	107
<b>VIII. ANEXOS</b>	114
Matriz de consistencia	
Constancia emitida por la Institución	
Matriz de datos	
Instrumento	
Normalidad de datos	
Formato de Validación de instrumento	

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la Variable Desgaste Ocupacional	56
Tabla 2 Población	60
Tabla 3 Baremos de variables	64
Tabla 4 Confiabilidad de la Escala de Desgaste Ocupacional	66
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento	67
Tabla 6 Desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	70
Tabla 7 Dimensión agotamiento del desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	71
Tabla 8 Dimensión despersonalización del desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	72
Tabla 9 Dimensión insatisfacción de logro del desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	73
Tabla 10 Dimensión psicósomática del desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	74
Tabla 11 Desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	75
Tabla 12 Dimensión agotamiento del desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	76
Tabla 13 Dimensión despersonalización del desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	77
Tabla 14 Dimensión insatisfacción de logro del desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	78
Tabla 15 Dimensión psicósomática del desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	79
Tabla 16 Análisis de varianza del desgaste ocupacional en los trabajadores	81
Tabla 17 Análisis de varianza de la dimensión agotamiento del desgaste ocupacional en los trabajadores	83
Tabla 18 Análisis de varianza de la dimensión despersonalización del desgaste ocupacional en los trabajadores	85
Tabla 19 Análisis de varianza de la dimensión insatisfacción de logro del desgaste ocupacional en los trabajadores	87
Tabla 20 Análisis de varianza de la dimensión psicósomáticos del desgaste ocupacional en los trabajadores	89

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	70
Figura 2 Dimensión agotamiento del desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	71
Figura 3 Dimensión despersonalización del desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	72
Figura 4 Dimensión insatisfacción de logro del desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	73
Figura 5 Dimensión psicósomática del desgaste ocupacional en trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	74
Figura 6 Desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	75
Figura 7 Dimensión agotamiento del desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	76
Figura 8 Dimensión despersonalización del desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	77
Figura 9 Dimensión insatisfacción de logro del desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	78
Figura 10 Dimensión psicósomática del desgaste ocupacional en trabajadores según Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos – 2015	79

## Resumen

La investigación aborda el desgaste ocupacional en personal de Tratamiento de tres Establecimientos Penales de mujeres del Distrito de Chorrillos, con el propósito de determinar los niveles de desgaste ocupacional en cada uno de ellos y comparar estos niveles de acuerdo al Establecimiento Penitenciario de procedencia.

La investigación se desarrolló desde el enfoque cuantitativo, el diseño de investigación es no experimental transversal, y el tipo de investigación es sustantivo y sub tipo descriptivo-comparativo. La muestra estuvo constituida por 93 trabajadores del área de tratamiento, 33 trabajadores del E.P. virgen de Fátima, 35 trabajadores del E.P. mujeres Chorrillos, 25 trabajadores del E.P. Anexo Mujeres Chorrillos. Para la obtención de datos se administró la Escala de Desgaste Ocupacional- EDO.

Los resultados revelaron que el 54% de trabajadores del área de tratamiento de los Establecimientos Penitenciarios de Mujeres del Distrito de Chorrillos presentan un nivel arriba del término medio en desgaste ocupacional, en las dimensiones también presentan un nivel arriba del término medio, siendo las dimensiones más afectadas la despersonalización (57%) y el factor psicosomático (58%). Comparando el nivel de desgaste ocupacional, se encuentran ligeras diferencias, no hallándose que estas diferencias sean significativas entre los tres grupos. Se concluye que las personas que trabajan en el área de tratamiento de los tres Establecimientos Penales de mujeres, presentan un nivel arriba del término medio en desgaste ocupacional, e independientemente del tipo de internas que alberga cada Establecimiento Penal no se encuentran diferencias que sean significativas en desgaste ocupacional.

*Palabras Clave:* Desgaste ocupacional, profesionales de tratamiento, internos que alberga cada E.P. según régimen y etapa.

## **Abstract**

The research addresses the Occupational Wear personal Treatment three establishments Criminal District of Chorrillos women, in order to determine levels of occupational wear on each and compare these levels according to the Penitentiary of origin.

The research was developed from the quantitative approach, the research design is not experimental cross, and the type of research is descriptive noun and sub-comparative type. The sample consisted of 93 workers of the treatment area, 33 workers E.P. Virgin of Fatima, and 35 workers E.P. Chorrillos women, 25 workers E.P. Women Chorrillos Annex. To obtain data Scale it was administered Wear Occupational- EDO.

The results revealed that 54% of workers in the area of treatment of women's penitentiaries District of Chorrillos present a level above the average in occupational wear, in dimensions also have a level above the average, the dimensions more depersonalization affected (57%) and Psychosomatic factor (58%). Comparing the level of occupational wear, slight differences are not being found that these differences are significant between the three groups. We conclude that people working in the area of treatment of three penitentiaries women, show a level above the average in occupational wear, and regardless of the type of internal housing each Penal Establishment no differences that are significant are in occupational wear.

Keywords: Occupational Wear, treatment professionals, each PS internal housing according regime and stage.