



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
PSICOLOGÍA**

Desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en  
equipos de atención integral en situaciones de violencia a la  
mujer y familia

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Psicología**

**AUTOR:**

Hernandez Vela, Jorge Antonio ([orcid.org/0000-0002-7990-682X](https://orcid.org/0000-0002-7990-682X))

**ASESORES:**

Dr. Alva Loyola, María Elena ([orcid.org/0000-0002-3034-2170](https://orcid.org/0000-0002-3034-2170))

Dr. Noe Grijalva, Hugo Martin ([orcid.org/0000-0003-2224-8528](https://orcid.org/0000-0003-2224-8528))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios en primer lugar  
Quien es el gestor y soberano de todos los  
pasos que logro dar en mi vida; a mi amada  
esposa, que con su amor y apoyo está  
presente en mi corazón, a mis hijos, mi  
motivo para luchar y salir adelante cada día,  
para todos aquellos que confían en mí,  
gracias, por tanto.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos los profesionales que aceptaron apoyarme en esta investigación, a mis asesores Dra. Alva y Dr. Noe, quienes en su conocimiento me prepararon en esta dura tarea, al Mg. Rafael Marquina, quien me dio su apoyo incondicional y a todos los que hicieron este logro posible.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN PSICOLOGÍA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVA LOYOLA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la mujer y familia", cuyo autor es HERNÁNDEZ VELA JORGE ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 17 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVA LOYOLA MARIA ELENA DNI: 06267406 ORCID: 0000-0002-3034-2170	Firmado electrónicamente por: MALVALO el 12-08- 2023 13:48:51

Código documento Trilce: TRI - 0596827



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2. Variables y operacionalización.....	26
3.3. Población, muestra y muestreo.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.5. Procedimientos .....	30
3.6. Método de análisis de datos .....	30
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS .....	32
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES .....	51
VIII. PROPUESTA .....	53
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Nivel de desgaste profesional en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.....	32
<b>Tabla 2</b>	.....	32
<b>Tabla 3</b>	Nivel de satisfacción laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.....	33
<b>Tabla 4</b>	Nivel de desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.....	34
<b>Tabla 5</b>	Influencia del desgaste profesional sobre la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia. ....	35
<b>Tabla 6</b>	Influencia del desgaste profesional sobre la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia. ....	37
<b>Tabla 7</b>	Influencia del desgaste profesional sobre la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia. ....	39
<b>Tabla 8</b>	Carta Gantt .....	58
<b>Tabla 9</b>	Materiales .....	60
<b>Tabla 10</b>	Gastos operativos.....	60
<b>Tabla 11</b>	Ficha técnica del inventario de desgaste profesional .....	82
<b>Tabla 12</b>	Ficha técnica del inventario de Satisfacción laboral .....	82
<b>Tabla 13</b>	Ficha técnica del inventario de desempeño laboral .....	83
<b>Tabla 14</b>	Validez de Aiken .....	84
<b>Tabla 15</b>	Confiability de los instrumentos .....	84
<b>Tabla 16</b>	Evaluación de supuestos .....	136

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del desgaste profesional en la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia. La metodología a usar fue de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, de diseño correlacional, se usó una muestra de 52 profesionales. Se usaron los cuestionarios de desgaste profesional de la OIT, satisfacción laboral y desempeño laboral. Los resultados indican que existe influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) del desgaste profesional sobre la satisfacción laboral y además una influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) del desgaste profesional sobre el desempeño laboral de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo. Se puede concluir que a mayor desgaste exista en los profesionales menor satisfacción laboral tendrán y menor desempeño labora en la realización de sus atenciones a usuarias víctimas de violencia familiar.

**Palabras clave:** Desgaste profesional, satisfacción laboral, desempeño laboral, atención integral, violencia.

## ABSTRACT

The present research aimed to determine the influence of professional desgaste profesional on job satisfaction and performance in Comprehensive Care Teams dealing with situations of violence against women and families. The methodology employed was a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach with a correlational design, using a sample of 52 professionals. The Professional Desgaste profesional Questionnaires from the ILO, as well as job satisfaction and job performance questionnaires, were used. The results indicate a statistically significant moderate negative influence ( $0.34 \leq r^2 < 0.68$ ,  $p < 0.05$ ) of professional desgaste profesional on job satisfaction, and also a statistically significant moderate negative influence ( $0.34 \leq r^2 < 0.68$ ,  $p < 0.05$ ) of professional desgaste profesional on job performance among members of Comprehensive Care Teams dealing with violence cases in Trujillo. It can be concluded that higher levels of professional desgaste profesional lead to lower job satisfaction and decreased performance in providing care to female victims of family violence.

**Keywords:** Professional desgaste profesional, job satisfaction, job performance, comprehensive care, violence.

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones gubernamentales son las encargadas de implementar los Equipos de Atención Básica Integral en cada país ya que permiten la implementación y articulación de políticas, programas y proyectos de los gobiernos produciendo un efecto local, regional o nacional en sectores de la población y en las problemáticas que los aquejan en términos medioambientales, de seguridad, de salud pública, de educación, de violencia de género, etc. (Ruge & Ritgen, 2021). Para lo cual requieren de personas calificadas que desempeñen distintos roles a fin de que se cumplan los objetivos y se atienda al sector de la población que corresponde según la función del establecimiento estatal al que pertenecen (Zorina et al., 2019).

Desafortunadamente, a nivel mundial, existen órganos estatales que no cubren plenamente las necesidades de la población por no contar con recursos materiales apropiados, con políticas bien diseñadas, procedimientos eficientes o con la cantidad correcta de trabajadores, generándose con esto, no solo el descontento de la población atendida, sino, una serie de efectos negativos en el personal que trata de cumplir con sus funciones a pesar de las limitaciones, de manera que en ellos se presenta desgaste profesional, insatisfacción y un notable efecto de esto en la productividad laboral (Do Santos et al., 2021; Gomes et al., 2022)

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) ha reconocido al desgaste profesional como un problema prevalente en trabajadores de las más de 47 naciones miembros de este organismo, sobre todo en sus instituciones de salud pública; esto afecto al 75% de trabajadores públicos que atendían casos de violencia en México (2022); en 1817 efectivos policiales Colombia cuya prevalencia del desgaste profesional fue alta (Montero et al., 2020); incluso en Estados Unidos, el desgaste produjo un aumento de pensamientos suicidas en el 13% de profesionales de equipos de atención básica en salud según la revista Medscape (2021).

Según indica la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) declaró que, en más 1200 millones de empleados de 41 países, están insatisfechos laboralmente a causa de las condiciones en las que trabajan y una percepción baja de la calidad del empleo; y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2020) manifiesta que en América Latina y el Caribe, la confianza en el cumplimiento de sus actividades respecto a los trabajadores públicos del sector judicial a cargo de los casos de violencia es baja en el 34%, y ha decaído 6% y 3% en los empleados de los sectores salud y educación.

No obstante, los efectos del desgaste profesional, la satisfacción y el desempeño laboral no se encuentran separados, sino que, en el ámbito de las instituciones estatales, su incidencia se haya y se estudia de forma conjunta; como en la investigación de Ahmad et al. (2018) sobre 424 efectivos policiales de Malasia, en los cuales el agotamiento por la atención fue prevalente y se asociaba con un bajo desempeño de manera significativa según el estudio ( $r=-0.23$ ); también en una muestra de más de 13 mil trabajadores del área policial y judicial pertenecientes a 89 equipos de atención integral en Estados Unidos, el 19% manifestó niveles importantes de agotamiento y una asociación negativa con su desempeño en el trabajo, sobre todo en los efectivos policiales (McCarty et al., 2020).

Además, también existen estudios en la satisfacción que tuvieron una notable influencia en desempeño de equipos de atención básica, como el estudio de Rinaldi y Riyanto (2021) en la que en servidores sanitarios de indonesia, se halló una relación muy fuerte entre la satisfacción laboral y el desempeño; por lo que, en el personal de atención básica, la aparición de desgaste profesional puede propiciar una disminución tanto de la satisfacción como el desempeño de los colaboradores de una institución gubernamental.

Asimismo, hay investigaciones en las que se detectaron niveles elevados de agotamiento que afectan la satisfacción laboral, como en lo

mencionado de Wang et al. (2020) en trabajadores de de equipos de atención básica de China, en los cuales, mostraron agotamiento alto y baja satisfacción; igual que lo encontrado en centros de atención sanitaria, en Chile, donde un mayor nivel de agotamiento, genera que la satisfacción sea menor en estos trabajadores (Salgado & Lería, 2020).

En el Perú, lo observado respecto a empleados de instituciones de gobierno no se aleja demasiado de los hallazgos internacionales, ya que, por ejemplo, en muchos centros de atención del país se reúnen las condiciones suficientes para generar agotamiento: se realizan dobles turnos en hospitales, jornadas de 12 horas (Asociación Médica Peruana, 2022), poca infraestructura en las dependencias policiales y una logística ineficiente (Defensoría del Pueblo, 2021), malas condiciones en las que los maestros imparten clases y muchos centros sin servicios básicos (Ministerio de Educación del Perú [MINEDU], 2020), el desabastecimiento de personal en los Centros de Emergencia Mujer y los procedimientos engorrosos para la atención, entre otros (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2021).

Según un informe del observatorio nacional existe un aumento exponencial de situaciones atendidos por el estado, siendo para el 2021 de 163 mil 797 víctimas que son atendidos por un total 371 centros con equipos de atención de situaciones de violencia, los cuales han sido de manifiesto insuficientes por los mismos coordinadores de los diferentes centros de atención a nivel nacional, siendo desgastante para los profesionales a cargo que tienen más casos de los que pueden abordar eficientemente (MIMP, 2021).

En los equipos de atención integral que incluyen a personal de salud y policial cuando aplican los protocolos de atención de emergencia multidisciplinaria como los médicos, enfermera e incluso obstetras en situaciones de violencia sexual, inclusive el personal técnico que realiza triaje hasta los policías que reciben la denuncia y hacen la verificación de los hechos, que pertenecen a las instituciones aliadas para la atención de

los situaciones de violencia a la mujer y a la familia en Trujillo, se genera cuadros de agotamiento y falta de satisfacción en los equipos de atención producen efectos en su rendimiento laboral.

Como consecuencia de este panorama se ha podido inferir comprobar la relación entre estas variables, como lo demuestra el agotamiento de efectivos policiales que también atienden situaciones de violencia y mostraron un desempeño laboral bajo (Palacios et al.; 2020); lo mismo en el personal de salud que denotan niveles altos y regulares de desgaste y un descenso en el desempeño de su trabajo, así también; muestran agotamiento laboral por exceso de estrés y la satisfacción, ya donde el personal de salud mostró un nivel medio de agotamiento y el un nivel bajo de satisfacción, resaltando una asociación significativa e inversa entre las variables (Calderón; 2022)

En la realidad local, en centros asistenciales de la región de La Libertad, también se puede encontrar que el desempeño del personal asistencial se resiente por la deserción de sus carreras, como se observa en el estudio Huayhua (2021) Burneo y Moreno (2022) Campos y Laureano (2021) en trabajadores del cuidado en la provincia de Trujillo encontraron que casi el 80 por ciento de ellos reportaron agotamiento, lo que se relacionó significativamente con la calidad percibida del trabajo; además, reportaron que el 45% de los trabajadores de los centros de TC experimentaron desgaste profesional, lo que estuvo muy relacionado con su nivel de calificación laboral, al igual que el estudio de sobre personal de enfermería, que encontró desgaste profesional entre el personal que recibe a mujeres agredidas para atención de emergencia.

Así, se puede concluir que el desgaste profesional afecta la salud mental de quien interviene en situaciones de violencia, afecta su satisfacción laboral, que puede ser modificada por aspectos emocionales y personales, afecta su desempeño laboral y, en última instancia, posiblemente afecta la participación en el cuidado. usuarias de los centros de emergencia de la mujer.

Por lo expuesto se formula la pregunta de investigación: ¿Existe influencia entre el desgaste profesional, satisfacción en el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia?

El presente documento se justificó en lo teórico porque podría servir como base para futuras investigaciones acerca del comportamiento del personal de atención de situaciones de violencia, realizando así su valor al brindar mayor conocimiento de cómo se relaciona el desgaste profesional y el desempeño laboral. Bajo este argumento salta la necesidad de poder tomar medidas de prevención contra el desgaste profesional y como afecta en el desempeño de sus funciones de intervención en la erradicación de la violencia de género, la misma que actualmente no ha sido de interés de investigación.

En cuanto a lo metodológico, esta investigación se enfocó en la actualización científica orientada al desarrollo organizacional, estableciendo la relación entre las especialidades de los colaboradores para la atención respecto a cómo el desgaste profesional se relaciona con la satisfacción y el desempeño brindado a los usuarios por medio de instrumentos validados para cumplir con los objetivos de estudio planteados.

Respecto a lo práctico, el estudio permite poder establecer información pertinente para plantear estrategias que eviten el desgaste de los profesionales que se encuentran en contacto constante con la violencia de las víctimas que asisten a los centros de emergencia mujer, dándoles un espacio para sentirse satisfechos con sus labores y permitiendo promover estrategias de prevención objetivas que deriven en mejoras en la atención del usuario afectado de violencia de género.

**Es por lo expuesto que se plantea como objetivo general,** determinar la influencia del desgaste profesional en la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de

violencia a la Mujer y Familia, y como objetivos específicos, se proponen los siguientes, 1) Identificar los niveles de desgaste profesional, satisfacción en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia, 2) Determinar la influencia de las dimensiones del desgaste profesional en la satisfacción laboral en equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia; 3) Determinar la influencia de las dimensiones del desgaste profesional en el desempeño laboral en equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.

Así mismo se formula la siguiente hipótesis general: El desgaste profesional tiene una influencia negativa y significativa sobre la satisfacción y el desempeño laboral en equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia. Las siguientes hipótesis específicas, existe influencia de las dimensiones del desgaste profesional en la satisfacción laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia, existe influencia de las dimensiones del desgaste profesional en el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, Bernales et al. (2022) tuvieron por objetivo estudiar al desgaste profesional, la autoeficacia profesional y la satisfacción con la vida como predictores del desempeño en trabajadores tomando como mediador al compromiso laboral en centros de salud de Lima. El estudio fue explicativo, cuantitativo y transversal, en una muestra de 508 profesionales. Los instrumentos fueron el IUB, la Escala de Autoeficacia Profesional, La SL-SPC, el IWPQ (en inglés) y la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht. El resultado fue que el compromiso mostró una mediación positiva fuerte ( $\beta=0.878$ ) entre las otras variables y el desempeño; asimismo, la satisfacción ( $R=0.48$ ), el compromiso ( $R=0.53$ ), la autoeficacia ( $R=0.59$ ) y el desgaste profesional ( $R=-0.34$ ) mostraron relaciones significativas con el desempeño. Una de las conclusiones fue que el desempeño se asoció negativamente con el desgaste profesional y este se asoció de forma inversa con la satisfacción ( $R=-0.54$ ).

Delgado et al. (2020), buscó establecer la relación entre el desgaste profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Trujillo en el año 2019. La metodología es un estudio no experimental, correlacional y transversal, con enfoque mixto. La técnica utilizada es una encuesta y la herramienta es un cuestionario. La muestra estuvo conformada por 98 personas de este establecimiento. Los investigadores realizaron el análisis utilizando dos variables relacionadas con el ambiente de trabajo: el estrés y el rendimiento. El 98% de los empleados tienen niveles de estrés moderado y alto en el trabajo y el 39,8% tienen resultados laborales normales. Se concluyó con el Rho de Spearman que habría una correlación negativa y moderada entre el desgaste profesional y el desempeño laboral.

Además, Sucapuca et al. (2022) tuvieron por objetivo investigar los factores asociados al desgaste profesional en enfermeras de centros de salud de Puno. La metodología fue descriptiva, cuantitativa y transversal, para una muestra de 340 profesionales. Los instrumentos fueron el

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ en inglés) y el Ítem Único para Burnout (IUB). El resultado fue que el desempeño en las tareas ( $R=-0.43$ ), los comportamientos contraproducentes ( $R=0.28$ ) y el desempeño en el contexto ( $R=-0.45$ ) mostraron asociaciones significativas con el desgaste profesional; asimismo, el modelo de regresión lineal múltiple mostró que el 28,54% de la variabilidad del desgaste profesional se explicaba por estos factores. Una de las conclusiones fue que el desgaste profesional se relacionó de forma negativa con el desempeño laboral.

Por otra parte, Crivillero et al. (2022) se propusieron determinar la relación el desgaste profesional por los estresores y la satisfacción de enfermeras de un hospital de EsSalud de Chimbote. El estudio fue descriptivo, cuantitativo y correlacional, para una muestra de 60 enfermeras. Los instrumentos fueron la Escala de Estrés en Enfermería y la Encuesta de Satisfacción del Usuario Interno. El resultado fue que el nivel predominante de los estresores ambientales (63.3%), respecto a la tarea (83.3%) y personales (51.67%) fue regular; además el 18.33% presentó un nivel alto de satisfacción, el 53.34% uno medio y el 28.33% uno bajo; asimismo, los estresores ambientales y personales mostraron asociación directa, significativa y baja con la satisfacción, no así con los referidos a la tarea. La conclusión fue que la variable general “estresores laborales” mostró una asociación directa y débil con la satisfacción.

También Yslado et al. (2019) buscaron determinar la relación del desgaste profesional con la satisfacción laboral en profesionales de la salud de dos hospitales de Chimbote. La metodología fue cuantitativa, observacional y correlacional de corte transversal; la muestra fue de 177 profesionales. Los instrumentos fueron el Inventario de Desgaste profesional de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). El resultado fue que los que presentaron más niveles bajos de desgaste profesional fueron los psicólogos (100%), obstetras (52.4%) y nutricionistas (50%); mientras que los de más niveles altos fueron: los cirujanos dentistas (50%), químicos (50%) y trabajadores sociales (40%);

además, el factor más predominante del desgaste profesional fue la despersonalización (37%) y de la satisfacción fueron los beneficios económicos (35). La conclusión fue que existió una asociación negativa, significativa y fuerte entre el agotamiento y la satisfacción laboral.

Finalmente, Lauracio y Ticona (2020) tuvieron como propósito determinar la relación entre el desgaste profesional y el desempeño de trabajadores de un centro de atención en Puno. El método fue descriptiva, correlaciona y cuantitativa, para una muestra de 22 personas (médicos, enfermeras, odontólogos, técnicos y trabajadores sociales). Los instrumentos fueron el MBI y el Cuestionario de Autoevaluación de Desempeño Laboral. El resultado fue que el agotamiento emocional fue predominantemente bajo en el 57.2% del personal profesional y en el 71.4% del no profesional; la despersonalización fue predominantemente baja y media en el 42.9% de los profesionales, pero alta en el 42.8% de los no profesionales; y la realización personal fue predominantemente baja en el 78.6% de los profesionales, pero regular en el 42.8% de los no profesionales. La conclusión fue que no se halló asociación significativa entre el desgaste profesional y el desempeño ( $R=0.063$ ).

En el ámbito internacional, Gherman et al. (2022) investigaron con el objetivo de determinar el impacto moral de la pandemia de COVID-19 en el agotamiento, la satisfacción y el desempeño de las enfermeras, así como el papel de los recuerdos autobiográficos de eventos potencialmente perjudiciales en enfermeros de Rumania. La metodología fue descriptiva, cuantitativa y transversal, aplicada a una muestra de 614 personas; y los instrumentos fueron cuestionarios para cada variable. Entre los resultados se encontró que la satisfacción laboral mostró asociación significativa y moderada con el desgaste profesional ( $R=-0.42$ ) y fuerte con el desempeño ( $R=0.6$ ), asimismo también el desgaste profesional y el desempeño mostraron asociación significativa fuerte ( $R=-0.59$ ). Una de las conclusiones fue que, a mayor satisfacción menos desgaste profesional y mayor desempeño; y a mayor desempeño, menor fue el desgaste profesional.

Asimismo, Lee y Kim (2020) tuvieron como propósito analizar un modelo de predicción del resultado del trabajo de enfermeras enfocándose en el capital psicológico positivo, esto en un hospital general de Seúl, Corea del Sur. La metodología fue descriptiva, cuantitativa y transversal, usada en una muestra de 350 personas; los instrumentos fueron la Escala de Ambiente-Índice de Trabajo de Enfermería, el Cuestionario de Capital Psicológico, el Cuestionario Minnesota de Satisfacción, el Índice de Retención en Enfermería, la Escala de Comportamiento de Ciudadanía Internacional y la Escala de Desempeño Laboral en Enfermería. El resultado fue que el capital psicológico positivo mostró relaciones significativas con la satisfacción ( $R=0.37$ ), la intención de permanencia ( $R=0.39$ ) y el comportamiento ciudadano organizacional ( $R=0.37$ ), funcionando de mediador de estos con el desempeño ( $R=0.23$ ); por otra parte, el ambiente de trabajo no midió la relación entre las variables con el desempeño. La conclusión fue que, sin acción de mediación, la satisfacción y el desempeño no mostraron asociación significativa ( $R=0.01$ ).

También, Saeidi et al. (2020) investigaron la relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento en el personal de una unidad de cuidados intensivos neonatales de Mashhad, Irán. La metodología fue descriptiva, correlacional y cuantitativa, usada para una muestra de 30 enfermeras; los instrumentos fueron el Inventario de Desgaste profesional de Maslach (IMB) y el Índice Descriptivo del Trabajo para la satisfacción. El resultado fue que las dimensiones “compromiso con las condiciones de los pacientes” ( $R=0.786$ ) y “cansancio emocional” ( $R=0.426$ ) mostraron asociaciones significativas con la satisfacción laboral, a diferencia de la “despersonalización” ( $R=0.087$ ) y los “logros personales” ( $R=0.093$ ). La conclusión fue que no se observó una correlación significativa entre las variables desgaste profesional y satisfacción laboral.

Además, Eseadi y Diale (2020) asumieron el objetivo de determinar la correlación de la satisfacción laboral con el agotamiento entre enfermeras de centros de atención en Nsukka, Nigeria. La metodología

fue descriptiva, correlacional y transversal, empleada en 923 profesionales; los instrumentos fueron el Cuestionario de Satisfacción Profesional en Enfermeras (NCSQ, en inglés) y el Cuestionario de Desgaste profesional en Enfermeras (NBQ). El resultado fue que la satisfacción laboral mostró asociaciones significativas e inversas con el cansancio físico ( $R=-0.21$ ) y el cansancio emocional ( $R=-0.47$ ), no obstante, con el cansancio cognitivo, la asociación fue directa y significativa ( $R=0.29$ ). La conclusión fue que hubo una asociación general negativa y significativa entre el agotamiento y la satisfacción ( $R=-0.27$ ).

Por otra parte, Aires y Palucci (2021) buscaron determinar el vínculo entre la satisfacción, estrés y agotamiento de enfermeras gestoras y asistenciales de Sao Paulo, Brasil. La metodología fue descriptiva, exploratoria y cuantitativa, aplicada a una muestra de 122 personas; los instrumentos fueron una Escala de Estrés Laboral, la Escala de Caracterización de Desgaste profesional y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. El resultado fue que, en las enfermeras gestoras, la satisfacción con el trabajo se asoció inversa y significativamente con el cansancio emocional ( $R=-0.368$ ), la deshumanización ( $R=-0.341$ ) y la decepción por el trabajo ( $R=-0.458$ ); de forma similar ocurrió en enfermeras asistenciales pero solo con el cansancio emocional ( $R=-0.401$ ) y la decepción ( $R=-0.447$ ). La conclusión fue que en ambos grupos se halló una asociación inversa y significativa entre las variables, pero fue más fuerte en las enfermeras gestoras.

Liu et al. (2019) tuvieron por objetivo determinar la incidencia de la violencia en el trabajo en satisfacción laboral, agotamiento en enfermeras y en la seguridad del paciente en hospitales de Guangdong, China. El estudio fue descriptivo, cuantitativo y transversal, usados en una muestra de 1502 personas; los instrumentos fueron el Cuestionario de Enfermería Registrada de Pensilvania, en el cual estaban integrados los ítems de medición de todas las variables. El resultado fue que la violencia mostró asociaciones significativas con el desgaste profesional ( $R=0.314$ ), la satisfacción laboral ( $R=-0.223$ ), la seguridad del paciente ( $R=-0.272$ ) y los

eventos adversos ( $R=0.516$ ); asimismo, el desgaste profesional mostró asociaciones con la satisfacción ( $R=-0.469$ ), la seguridad del paciente ( $R=-0.332$ ) y los eventos adversos ( $R=0.221$ ). Una de las conclusiones fue que hubo asociación inversa entre el desgaste profesional y la satisfacción.

An et al. (2020) persiguieron el objetivo de determinar el rol mediador del capital psicológico positivo en la asociación del Desgaste profesional con el Desempeño de enfermeras hospitalarias Gwangju, en Corea del Sur. La metodología fue descriptiva, correlacional y cuantitativa, usada en una muestra de 285 personas; los instrumentos fueron la Escala de Calidad de Vida Profesional para desgaste profesional, la Escala de Desempeño Laboral y el Cuestionario de Capital Psicológico. El resultado fue que, entre el desgaste profesional y el desempeño sin variable mediadora, no se determinó una asociación significativa ( $R=-0.01$ ); sin embargo, el capital psicológico, al presentar asociación con el desgaste profesional ( $R=0.41$ ) y el desempeño laboral ( $R=0.41$ ) actuó con un efecto mediador resultante positivo y significativo de  $R=0.41$ . La conclusión fue que no hubo una asociación significativa entre el desgaste profesional y el desempeño sino a través del capital psicológico.

Raden et al. (2019) asumieron el propósito de conocer los factores determinantes del desempeño de las enfermeras en hospitales privados del este de Java, en Indonesia. El estudio fue explicativo, cuantitativo y transversal, desarrollado en una muestra de 160 personas; los instrumentos fueron cuestionarios para medir las variables. El resultado fue que el desempeño mostró asociaciones inversas con las competencias sociales ( $R=-0.29$ ) y el desgaste profesional ( $R=-0.40$ ); asimismo, el liderazgo transformacional ( $R=0.06$ ) no influyó significativamente y la autoeficacia se vinculó de forma débil e inversa ( $R=-0.19$ ). La conclusión fue que hubo asociación inversa y moderada entre el desgaste profesional y el desempeño.

Seongmi et al. (2022) buscaron determinar el efecto moderador del desgaste profesional en la relación entre autoeficacia y el desempeño de

enfermeros de psiquiatría en Hospitales Estatales de Seúl, Corea del Sur. La investigación fue descriptiva, observacional, cuantitativa y transversal, para una muestra de 186 personas; el instrumento fue un cuestionario de 50 preguntas que integraba la medición de todas las variables de estudio. El resultado fue que el desempeño laboral se correlacionó positivamente con la autoeficacia ( $R=0.75$ ), pero no tuvo una correlación significativa con el agotamiento ( $R= -0.11$ ); la autoeficacia se correlacionó negativamente con el agotamiento ( $R=-0.22$ ); asimismo, el agotamiento tuvo efectos moderadores significativos sobre la autoeficacia y el desempeño laboral ( $\beta=-0.11$ ,  $p= 0.024$ ). Una de las conclusiones fue que no hubo vínculo significativo entre el agotamiento y el desempeño.

Finalmente, Ji y Sung (2020) investigaron los factores que afectan el desempeño de enfermeras de hospitales Seúl, Corea del Sur. La metodología fue descriptiva, cuantitativa y transversal, empleada para una muestra de 176 personas; los instrumentos fueron un cuestionario de auto-liderazgo en enfermería, la Escala de Satisfacción Laboral y el Cuestionario de Desempeño Laboral. El resultado fue que el desempeño mostró asociarse significativa y directamente con el auto-liderazgo, siendo esta relación moderada ( $R=0.57$ ); por otra parte, la satisfacción laboral también se relacionó con el desempeño aunque en una magnitud ligeramente inferior ( $R=0.40$ ). una de las conclusiones fue que sí hubo asociación entre la satisfacción y el desempeño laboral y esta fue directa y moderada.

Respecto a la teorización de las variables es necesario considerar que el desgaste profesional se relaciona inherentemente al estrés laboral que causa el agotamiento físico, emocional y cognitivo, cuyo desgaste puede repercutir en los aspectos de su desempeño en diferentes áreas de su vida, el ámbito laboral el más notorio siendo que es en ese campo que se generan las mayores cantidades de estrés que permiten el desgaste laboral en personal profesional que labora en ámbitos de atención a personas.

En lo relacionado al desgaste profesional, se puede mencionar que, si se maneja bien el estrés, tanto el empleado como la empresa para la que trabaja se benefician; esto solo es cierto si se considera que un buen manejo del estrés depende del compromiso del empleado con la empresa y de cómo se preocupa por su trabajo. trabajar la salud mental durante la jornada laboral (Iniesta, 2016) Por tanto, puedo decir que, si no se regula el estrés, se agota al profesional, lo que repercute en otros ámbitos. Por otro lado, el desgaste profesional puede tener efectos físicos y psicológicos en los empleados (OIT, 2016). Como señaló Selye (1936), cuando señaló que este tipo de estrés produce respuestas fisiológicas indicativas de tensión física y psicológica, requiere preparación ante amenazas reales o imaginarias (Bermejo et. et al., 2017).

Según la teoría de Selye de 1982, adaptada por Vital en 2019, existe un modelo de síndrome general de adaptación (SAG) que incluye los siguientes puntos: (Vidal, 2019): Alarma, donde el estrés, no es perjudicial, pero la etapa de ansiedad, utilizando un ritmo de respiración más rápido, tensión corporal, presión arterial en cierta medida para enfocar el cuerpo y la mente, ansiedad, etc. La capacidad de responder de forma rápida y adaptativa a las amenazas potenciales.

La resistencia se refiere a la parte del proceso en las que las condiciones físicas y psíquicas antes mencionadas se intensifican y continúan hasta encontrar una solución que preserve la integridad física frente a estas amenazas. Sin embargo, si no se encuentra esta solución, el estado de estrés puede prolongarse en el tiempo más allá de lo adecuado.

Finalmente, el agotamiento, indica que, al no encontrar solución a la amenaza, y prolongar e intensificar el estado de alerta, el cuerpo y la mente del individuo se agotan y dañan, provocando problemas de salud a corto, mediano y largo plazo. efectos dañinos.

Desde otro punto de vista, Vidal (2019) sigue analizando el estrés a partir de la teoría de Selye, no en términos de una descripción del tiempo, sino en relación a los tipos de estrés en los que se puede producir el estrés; en este sentido, Vidal menciona los siguientes tipos de presión:

El Eustrés señala que este estado de alerta se refiere a los aspectos benéficos del estrés, ya que tiene como objetivo preparar a las personas para utilizar sus habilidades y recursos físicos o psicológicos para crear soluciones y superar amenazas.

El éxito de las medidas naturales de estrés depende en gran medida de la actitud de una persona ante la amenaza, ya que algunos deciden tomarlo como un desafío, mientras que otros terminan obstaculizando su poder de decisión (Vidal, 2019), por lo que considero que se genera un desgaste profesional en el personal de atención que tiene el objetivo de erradicar la violencia.

El distrés se refiere al hecho de que cuando un individuo es incapaz de hacer frente a una amenaza debido a la situación y/o la actitud desproporcionada del sujeto, el estrés aumenta sus efectos sobre la mente y el cuerpo y excede lo que el cuerpo necesita; todos ellos en riesgo de desarrollar problemas mentales y físicos temporales o permanentes (Vidal, 2019); así que se puede decir que el estrés es un factor importante en el agotamiento.

Dado el impacto potencial y crítico del estrés en la resolución de problemas, su investigación se ha extendido al trabajo y, como resultado, varios autores han propuesto varios modelos teóricos para describir, analizar y brindar una perspectiva sobre cómo manejar el afrontamiento, lo que demuestra Karasek. (1979) afirmando que la presión laboral está sujeta a la formación, por un lado, está influenciada por obstáculos externos al puesto al que pertenece el empleado, lo que significa diferentes niveles de exigencias.

Por otro lado, es importante tener en cuenta las barreras internas que pueden surgir en relación con las habilidades y destrezas de los colaboradores, además de las mencionadas por Osorio y Cárdenas (2017). Estas barreras pueden incluir la falta de competencias necesarias, la falta de confianza en sí mismos o la resistencia al cambio. También es relevante considerar la propensión de los colaboradores a asumir nuevos desafíos, su actitud hacia el crecimiento personal y su capacidad de adaptación a diferentes situaciones. Estos factores internos pueden influir en la forma en que los colaboradores enfrentan y manejan las demandas laborales.

El modelo de desempeño laboral se enfoca en el control de la demanda laboral, siendo que el nivel de control que los colaboradores tienen sobre su trabajo y la cantidad de demandas que enfrentan pueden tener un impacto significativo en su bienestar y desempeño. Si los colaboradores tienen un alto nivel de control y autonomía en su trabajo, enfrentando las demandas razonables y manejables de su actividad diaria, es más probable que experimenten satisfacción laboral y un menor nivel de estrés. Por otro lado, si los colaboradores tienen un bajo nivel de control sobre su trabajo y se enfrentan a altas demandas sin los recursos necesarios, pueden experimentar estrés y agotamiento. (Karasek, 1979).

French et al. (1982), refiere que la connotación del desgaste profesional se centra más en la medida en que la empresa compensa al trabajador por las dificultades que enfrenta en su puesto de trabajo, como las demandas laborales, obstáculos, cumplimiento de metas, etc. En este sentido, considero que el desgaste profesional no está directamente relacionado con variables económicas, sino más bien con aspectos estructurales del desempeño de las instituciones.

El desgaste profesional describe al agotamiento que se da en los colaboradores de una empresa que se evidencian de forma física, emocional pero sobretodo mental causado por el estrés laboral

prolongado en el personal profesional. Va más allá de la compensación económica y está relacionado con la carga de trabajo, falta de autonomía, apoyo social y otras condiciones laborales. Puede ser resultado de un entorno de trabajo disfuncional con recursos inadecuados y una estructura organizativa deficiente. Abordar el desgaste profesional requiere cambios estructurales y culturales en las instituciones para promover un entorno laboral saludable. La insatisfacción puede surgir de las interacciones entre individuos y empresas, dependiendo del equilibrio entre beneficios y daños. El modelo propuesto por los autores se denomina modelo de adaptación persona-ambiente (French et al., 1982).

De manera similar, se puede adoptar una perspectiva diferente que pone énfasis en el esfuerzo individual y compara el nivel de inversión y beneficios que las empresas otorgan a los empleados. Esta visión ignora los obstáculos y dificultades creados por el ambiente de trabajo. Se centra en la evaluación del retorno que el empleado percibe de su esfuerzo laboral. Esta perspectiva considera el equilibrio entre la inversión personal y las recompensas recibidas de la empresa. Se destaca la importancia de que los empleados sientan que su esfuerzo está siendo reconocido y valorado adecuadamente. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que esta visión puede pasar por alto los desafíos y barreras que puedan existir en el entorno laboral y que también influyen en el bienestar y la satisfacción de los empleados (Siegrist, 1996).

Cuando un trabajador percibe que su remuneración no está acorde con su esfuerzo y desempeño, puede generar una disminución en su confianza y autoeficacia, lo que puede eventualmente llevar al agotamiento. Este fenómeno se conoce como el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa, haciendo un desequilibrio entre el esfuerzo invertido y las recompensas recibidas puede aumentar la vulnerabilidad de las personas a experimentar un agotamiento más pronunciado o una respuesta negativa frente a eventos violentos. Por lo tanto, es importante considerar el impacto del desequilibrio esfuerzo-recompensa tanto en el

ámbito laboral como en situaciones de eventos violentos, para abordar adecuadamente la salud y el bienestar de los trabajadores (Siegrist, 1996).

Además de las teorías y modelos, el tema del desgaste profesional ha sido analizado a través de sus partes, por ejemplo, Cooper y Payne (1978) contribuyeron a la teoría de dicho desgaste profesional al proporcionar conocimientos sobre los factores que lo conducen a los enfermeros a cargo. son vulnerables En este contexto, puedo concluir que los profesionales afectados pueden desarrollar otras patologías relacionadas con el desgaste profesional.

Los factores ambientales significan que el factor está sujeto al contexto macroeconómico en el que los individuos tienen una comprensión de lo que ofrece el mercado laboral para su fuerza laboral, dependiendo de los aspectos económicos de la demanda, la oferta y las políticas públicas. Cambios drásticos en este factor pueden ejercer presión sobre la población económicamente activa (Cooper & Payne, 1978).

Los factores organizacionales se refieren a este aspecto, que implica un nivel más específico que el nivel macroeconómico, ya que alude a la interacción en la empresa donde trabajan los colaboradores, es decir. Las dinámicas con los compañeros de trabajo, las figuras de autoridad, el diseño del lugar de trabajo, las máquinas de trabajo, los muebles, las herramientas, etc., si no son armoniosas o ergonómicas, pueden llevar al agotamiento (Cooper & Payne, 1978).

Finalmente, se refiere a los factores individuales, cómo interactúa consigo mismo, las habilidades inherentes del individuo, las percepciones, los estilos de crianza, las habilidades, los hábitos y la perspectiva de la vida (Cooper & Payne, 1978). Esto es comprensible si los individuos

logran crear factores protectores contra el desgaste profesional y mantener un alto desempeño profesional.

En este estudio, es necesario cuantificar el estrés para que los resultados del análisis sean más convincentes. Para ello, se proponen las siguientes dimensiones para la medición de esta variable:

- Clima Organizacional: Se refiere a las interacciones del sujeto con las personas de su entorno laboral con las que pasa 8 horas diarias casi todos los días de la semana.
- Estructura organizacional: En una organización existen rangos, autoridades y niveles en los que un empleado ocupa un puesto que define su esfera funcional.
- Territorio organizacional: Esta dimensión se relaciona con el área de trabajo, si es adecuada para las tareas que realizan los compañeros y si el espacio es ocupado o acaparado por otros compañeros, causando problemas.
- Tecnología: En este sentido, se consideran las herramientas tecnológicas con las que cuenta el sujeto para realizar la tarea, si son ideales, adecuadas y en buen estado.
- Influencia del liderazgo: Este aspecto incluye la motivación de liderazgo del supervisor, que incluye principalmente el establecimiento de metas, la dirección, la presión y la motivación que el jefe inculca a los subordinados
- Falta de cohesión: Cuando las empresas apuntan más allá de sus propias intenciones y metas, hay una falta de alineación entre los empleados y los lugares de trabajo.
- Respaldo del grupo: Se refiere al deseo de ayudar a los empleados a sentirse conectados con colegas y superiores.

En cuanto a la variable de satisfacción laboral, las teorías postulan propuestas, se considera una actitud del empleado hacia el puesto y la empresa, la cual debe ser coherente y con cierta integridad (Pedraza, 2020). Nuevamente, esta variable se considera un estado mental positivo

que se logra a través del empleo y la interacción con sus circunstancias (Vargas et al., 2018).

En este sentido, se destaca el papel del amor como un aspecto influyente en la satisfacción laboral, por lo que creen importante no subestimar este factor en los estudios (Solana & Alicia, 2018). Finalmente, también se define como una característica de la conveniencia y complejidad de los empleados para la empresa, dependiendo del tipo de gestión y la relación entre los empleados (Peña & Villón, 2017).

De los diversos tipos existentes, solo tres tipos de satisfacción son los más importantes (Tamayo, 2016); la progresiva, donde la satisfacción aumenta en relación a la adaptación al puesto de trabajo y a los objetivos de la organización; la estable, que incluye la satisfacción que se mantiene constante en el tiempo y no se espera que aumente, ya que su nivel proporciona tranquilidad y estabilidad a los empleados; la que aparece al renunciar, que tiene diferentes niveles que corresponden a las características de cada empleado en particular, por lo que estos niveles se aceptan como parte de la norma.

Por otro lado, según Montero et al., la satisfacción es un efecto que incluiría otros aspectos (Montero et al., 2016); por ejemplo, si se muestra en un nivel bajo, una de las consecuencias será el desempeño del trabajo, lo que a su vez afectará la productividad de la empresa, por lo que el manejo de esta variable es muy importante para cualquier unidad de negocio importante.

La baja satisfacción laboral crea una situación de aburrimiento, lo que provoca estrés; por otra parte, la satisfacción con la vida, resultado que no ha sido debidamente determinado y definido, aunque de alguna manera se entiende que está relacionado con la satisfacción laboral. Además, la satisfacción laboral afecta en gran medida el compromiso de

un empleado con los objetivos de la empresa, ya que deriva un sentido de realización y utilidad de ello, por lo que se esforzará más a cambio.

Las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción porque pueden surgir de las características del ambiente y régimen de trabajo, contexto de oportunidades, libertad para expresar inquietudes y bienestar (Vargas et al., 2018), como el cumplimiento y percepción del trabajo: esta es la base para que cada contribuyente individual en la empresa haga el trabajo u opte por renunciar a tratar de lograr la meta en el sentido de que crea la intención de rotar el trabajo.

En cuanto a las características del trabajo, puede centrarse en las partes físicas y los mecanismos del trabajo, es decir, los objetos y el entorno en el que el empleado realiza el trabajo; así también el desarrollo y oportunidades, esta condición se refiere a una línea de carrera donde un empleado puede obtener un mejor salario y posición de acuerdo a sus méritos y logros.

Al respecto, Sánchez y García (2017) mencionan que el reconocimiento de la satisfacción laboral es la razón por la cual las empresas perciben la importancia de los puestos de trabajo ofertados para asegurar un alto nivel de satisfacción con el fin de incrementar la productividad de los colaboradores.

Los bonos son una estrategia que tiene como objetivo beneficiar a los empleados más eficientes y mantener la productividad a través de bonos que las empresas no están obligadas a dar pero que pueden ser utilizados para los fines anteriores. incentivos; en este caso, al igual que los bonos, se pretende motivar y satisfacer a los empleados para que se logren las metas, los incentivos, sin embargo, ayudan a aumentar la satisfacción promedio de todos los empleados, pero no necesariamente con dinero.

La remuneración incluye los pagos que realizan las empresas a los empleados a cambio de su trabajo. Se consideran la puntualidad y satisfacción con el salario, como el monto depende del puesto y la oferta en el mercado laboral, y es importante pagar en una fecha determinada para no levantar un alto nivel de insatisfacción por adelantado; además las horas extras, que implica pagar el esfuerzo extra fuera de las horas de trabajo para no crear resentimiento entre los empleados que se sientan aprovechados (Océane, 2017).

Según Álvarez et al. (2019) un aspecto importante es el grado de dificultad del trabajo, el cual está limitado por la identidad de la tarea: si el perfil y el nivel de dificultad de la tarea coinciden con la posición de la persona que realiza la tarea y sus habilidades o formación; además la autonomía refiere a la independencia y confianza del empleado, que le permite organizarse y tomar ciertas decisiones de acuerdo a su puesto.

Contreras y Holguín (2019) mencionaron que el cumplimiento y satisfacción de los compañeros de trabajo en el lugar de trabajo incide inevitablemente en el desempeño laboral. De manera similar, Océane (2017) sugiere que en los colaboradores afecta su felicidad y línea de carrera, porque de alguna manera asegura una competitividad justa y sana, así como el desarrollo emocional en situaciones de estrés.

Además, para la organización, es importante para la empresa; porque asegura la lealtad, el compromiso y la responsabilidad de los empleados, mejora el desempeño de la empresa; de lo contrario, la baja satisfacción en el trabajo hace que los empleados se vayan y pierdan tiempo y dinero capacitando a los superiores; por último, para grupos de trabajo y compañeros: para los compañeros, la satisfacción laboral favorece la formación de amistades y la mejora del trabajo en equipo.

En cuanto al desempeño laboral, Salgado y Cabal (2011) coinciden en que encuentra apoyo en la armonía de tareas, ya que esta armonía

estimula tanto el compromiso en el trabajo como a quienes no están estrechamente relacionados con el trabajo, pero sí con el entorno laboral. En el estudio de estos autores, señalan que es necesario distinguir entre los factores motivadores del desempeño laboral de hombres y mujeres, ya que el desempeño para ellos, a diferencia de los hombres, depende del equilibrio de la vida personal.

Además, para mejorar el desempeño laboral es necesario tener en cuenta tanto la teoría como la práctica, la primera es más fácil de mejorar, porque la segunda depende mucho de las creencias, sistemas de valores personales, aspectos de actitud basados en creencias y costumbres. . . Al aplicar los aspectos teóricos del desempeño laboral, se deben tener en cuenta estas características individuales de los empleados, las cuales deben estar encaminadas a la competitividad de la empresa y al fortalecimiento de las ventajas competitivas a través de la productividad de los empleados (Gabini, 2018).

El objetivo ideal de las organizaciones, o de la mayoría de las estrategias de los recursos humanos, es mejorar el desempeño laboral a través de las tareas que los empleados realizan durante el día, mientras que en muchas empresas se descuida la evaluación y la realidad son niveles de desempeño aleatorios que solo indican el compromiso del empleado con la empresa (Motowidlo, 2003).

En este sentido, los autores basan el desempeño en resultados finales y concretos, por ejemplo: volúmenes de ventas, productos terminados o número de clientes atendidos; esto se debe a que, en última instancia, el rendimiento debe poder medirse para un número específico de componentes de efectos (Motowidlo, 2003). Sin embargo, todo lo relacionado con el comportamiento de los empleados y sus causas ha sido probado y teorizado durante décadas, lo que hace que la medición de esta variable sea posible y confiable.

Debido a esto, las empresas ahora pueden usar un enfoque de métricas y datos que les permite construir una imagen más realista de los resultados que sus empleados están logrando y qué puede contribuir a esos resultados. Por ello, el enfoque de medición de esta variable en las empresas está motivado por la necesidad de realizar evaluaciones y desarrollar estrategias operativas realistas (Waldman, 1994).

La evaluación en este campo es, por supuesto, un asunto delicado, ya que la evaluación toma muchas formas y depende de la estrategia y los objetivos que la empresa está tratando de alcanzar, ya que el logro de los objetivos de mejora se verá frustrado si los datos de evaluación no cubren las necesidades de entrada. para el desarrollo estratégico (Guartán et al., 2019).

Otros problemas de elegir un sistema de calificación inapropiado son la falta de poder de diseño, lo que impide que el análisis saque conclusiones específicas, y los beneficios de tal calificación se limitan a medidas como castigar a los empleados improductivos en lugar de inventar estrategias operativas integrales (Sikula, 1989).

Reconociendo la importante necesidad de medir el desempeño de los empleados, Lawler (1994) afirmó que tales medidas se han vuelto populares en las empresas y se han convertido en la piedra angular de la gestión de recursos humanos; en la medida en que se pueda evaluar el desempeño de los empleados, se utilizan para una serie de propósitos diferentes; por ejemplo, decisión de talento humano de reevaluar la escala de compensación, ya que no puede basarse únicamente en el puesto en la empresa, sino también en el desempeño del profesional maltratado.

Según Casas et al. (2002) es necesario optimizar el desempeño del personal: la evaluación de las características y carencias del personal debe ser realista y objetiva, y debe ser también una herramienta para la transferencia de los principios y valores de la empresa: aspectos

relacionados con la captación de empleados. cultura organizacional. Validar la legitimidad de diversas prácticas de talento humano como la selección de las personas idóneas para los puestos, preparación eficaz del puesto, incentivos y recompensas que aseguren el compromiso y el desempeño, etc. (Casa et al., 2002).

La teoría de Campbell (1990) proporciona una teoría muy importante del desempeño que tiene en cuenta 3 aspectos básicos del comportamiento, como el conocimiento declarativo: información sobre la realidad y los hechos, normas, objetivos y auto información, además de aspectos con diferentes componentes: habilidad, carácter, interés, educación, preparación, experiencia, habilidad, actitud, cooperación.

Conocimientos adicionales de estrategias y habilidades: habilidades intelectuales, psicomotrices, físicas, de autogestión y relacionales. Motivación última: Caracterizada por las elecciones de comportamiento, el esfuerzo y el tiempo que determinan el trabajo inicial. Este modelo implica que el desempeño es un producto mixto de aspectos de conocimiento, habilidades y motivación, cuyas proporciones no están claras porque depende de factores individuales que no pueden medirse completamente (Campbell, 1990).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de Investigación:**

La indagación se presenta de tipo aplicado (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2020), porque el crecimiento del conocimiento es el objetivo de su uso, refiriéndose a la realidad problemática del desgaste profesional en el trabajo de los expertos que tratan con los maltratadores.

##### **Diseño de investigación:**

Según Sánchez y Reyes (2015), este estudio utiliza un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal y un diseño descriptivo correlacional. Esto se debe a que tuvo como objetivo describir, comparar y determinar la relación entre el desgaste profesional, la satisfacción y los resultados laborales entre las trabajadoras de un centro de emergencia de la mujer en Trujillo.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable Independiente: Desgaste profesional**

**Definición conceptual:** La OIT (2016) definió el desgaste profesional como el desequilibrio mente-cuerpo ocurre cuando el cuerpo responde a las demandas ambientales fuera de las capacidades inherentes del individuo.

**Definición operacional:** Esta variable se medirá utilizando el cuestionario OIT/OMS (1989) defendido por Ivanšević y Mattison, que consta de 25 ítems con puntajes que van desde bajo (0 – 33), medio (34 – 66) y alto (67 – 132)

**Indicadores:** Los indicadores que se consideraron fueron estrategia organizativa, intervención y efectividad, espacio privado de trabajo, uso adecuado de tecnología, influencia del líder, notoriedad dentro del grupo de trabajo y respaldo de metas, con los que se medirán los respectivos reactivos.

**La escala de medición:** Es Ordinal, esto permitió la evaluación de la satisfacción laboral de especialistas de Instituciones gubernamentales de Trujillo.

**Variable Dependiente: Satisfacción Laboral**

**Definición conceptual:** Sánchez y García (2017), se refieren a las actitudes que desarrollan los compañeros de trabajo, los estados emocionales positivos que experimentan en su ambiente laboral, que pueden estar directamente relacionados con los conocimientos, sentimientos y compromisos de los compañeros de trabajo en la organización.

**Definición operacional:** La satisfacción laboral se evaluará con un cuestionario de 26 ítems obtenidos a partir de indicadores propuestos en nueve dimensiones: satisfacción laboral, estrés laboral, competencia profesional, estrés laboral, desarrollo profesional, relaciones interpersonales con los superiores, monotonía en las relaciones con los compañeros, condición física y trabajo.

**Indicadores:**

**La escala de medición:** Es Ordinal, esto permitió la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de que atienden en situaciones de emergencia

**Variable Dependiente: Desempeño Laboral**

**Definición conceptual:** Storner y col. (2003) sugieren que el desempeño explica como los colaboradores de una empresa trabajan de manera efectiva de acuerdo con principios predeterminados para lograr un objetivo común.

**Definición operacional:** El desempeño laboral se medirá mediante un cuestionario de 31 preguntas, donde se evaluarán 4 áreas en una escala tipo Likert. Categoría: baja, normal, alta.

**Indicadores:** Se evaluará 8 indicadores, como el de capacidad minuciosa, el de iniciativa laboral, el de metodología coherente, el de actuación con eficiencia y el de autonomía, el de capacidad de solución de problemas, el de capacidad de integración, el de liderazgo en labores en conjunto, el de nivel de compromiso y el de asumir responsabilidades.

**La escala de medición:** Es Ordinal, para medir el desempeño laboral de personal de las Instituciones gubernamentales

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

#### **3.1.1. Población**

La población estuvo constituida por 150 profesionales que laboran en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia de la provincia de Trujillo, dedicados a la atención en violencia familiar.

#### **Criterios de inclusión:**

- Profesionales CAS del equipo de atención
- Profesionales que acceda a colaborar con el procedimiento

#### **Criterios de exclusión:**

- Profesionales que se encuentre en descanso laboral
- Profesionales itinerantes.

- Profesionales suplentes.

### **Muestra**

La muestra se determinó utilizando la fórmula para poblaciones según el tamaño del efecto (Véase Anexo 04)

### **Muestreo**

El muestreo realizado es de tipo probabilístico y aleatorio simple para que todos los participantes tengan la misma oportunidad de ser seleccionados.

### **Unidad de análisis**

La unidad básica fueron los Profesionales pertenecientes a Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia de la provincia de Trujillo

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:** Se considero como técnica básica es la encuesta, usando como herramienta de recojo a los instrumentos que se utilizaron, siendo los cuestionarios de desgaste profesional, satisfacción laboral y desempeño laboral.

**Instrumentos:** Para poder obtener los datos se utilizó un cuestionario de desgaste profesional, de Maslach y Jackson (1981) creado en Estados Unidos y adaptado en España y validado por Huamani (2017) con 3 dimensiones y 22 reactivos; un cuestionario de satisfacción laboral de La Font Roja (1988) y adaptado por Huamani (2017) de 7 dimensiones y 26 reactivos; finalmente un cuestionario de desempeño laboral de Domador (2020) de 3 dimensiones con 24 reactivos (véase Anexo 01); con un número determinado de ítems, diseñados en función de los resultados de cada variable testada.

### **Propiedades psicométricas de los instrumentos:**

La validez se determinó por los métodos más utilizados hasta la fecha basados en el criterio de expertos en psicología que lograron establecer su idoneidad. La confiabilidad del instrumento original de los instrumentos fue de 0,812 para desgaste profesional; de 0,678 para satisfacción laboral, de 0,978 para desempeño laboral.

La confiabilidad propia del instrumento fue de 0.957 para desgaste profesional; de 0.908 para satisfacción laboral, de 0.900 para desempeño laboral.

### **3.5. Procedimientos**

Se entrevistó a los profesionales de varias instituciones gubernamentales en Trujillo, fueron captados para colaborar de forma virtual o física en 2023 en los distritos centros de atención de violencia distribuidos por los distritos de Trujillo, usando el consentimiento informado además de los instrumentos Cuestionario de desgaste profesional, de satisfacción laboral y de desempeño laboral por medio del formato virtual de Google forms y de forma física fuera de su horario laboral; luego los datos serán evaluados con un análisis estadístico a la base de datos y reciba los resultados de la encuesta.

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

Se realizó análisis factorial, confirmatorio, se utilizó estadística descriptiva en relación con el presente estudio, se presentarán los resultados de los datos obtenidos por frecuencia y porcentaje para caracterizar el nivel de la variable, se utilizará SPSS versión 26, en la información obtenida se basará en varios objetivos. Analizar, interpretar y clasificar datos estadísticos. Los resultados se presentan en frecuencias absolutas y porcentuales.

Además, la evaluación de supuestos se realizó mediante las pruebas de normalidad univariante de Kolmogorov-Smirnov y la

normalidad multivariante con el coeficiente de curtosis multivariante de Mardia (1970) que verifica el supuesto con un valor menor a 70.

Posteriormente se analiza la influencia mediante modelos de ecuaciones estructurales con ayuda del método de máxima verosimilitud para calcular los coeficientes de los **modelos causales**, cuantificando la magnitud de la influencia según el criterio de Falk y Miller (1992) considerándose un tamaño del efecto trivial si  $r^2$  está entre [.00 - .20]; además, pequeña de [.20 a .34]; moderada de [.34 a .68] y grande [.68 a 1.0] y los p-valores de cada variable independiente es menor a  $\alpha=0.05$  para el contraste de las hipótesis. Asimismo, se utiliza el criterio de Cohen (1988) para determinar la magnitud de la relación entre variables independientes como nula si  $r < .10$ , pequeña si  $r < .30$ , mediana si  $r < .50$  y grande si  $r \geq .50$ .

### 3.7. Aspectos éticos

La ética considerada frente a criterios nacionales, el siguieron las prácticas adecuadas de integridad científica (CONCYTEC, 2019); principio de confidencialidad, que supone que los participantes recibieron un consentimiento informado por escrito donde recibieron información relevante sobre el estudio actual y respeta toda la información obtenida a lo largo del curso. En los Criterios Internacionales se tomaron en cuenta los principios éticos del informe Belmont necesarios para toda investigación benéfica, cuyos resultados resultaron beneficiosos para la población estudiada; no maliciosamente al no dañar a los participantes del estudio o a la población de ninguna manera durante la investigación; autonomía al dar la posibilidad de estar en el estudio, sin coerción de ningún tipo y finalmente equidad al no tener ningún tipo de criterio discriminatorio en la muestra salvo los criterios de invalidación de selección de la muestra (Beauchamp & Childress, 1999).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de desgaste profesional en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.*

**Tabla 2**

Variable	Alto		Medio		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Desgaste profesional	1	1.9	46	88.5	5	9.6	52
Agotamiento emocional	13	25.0	17	32.7	22	42.3	52
Despersonalización	14	26.9	19	36.5	19	36.5	52
Falta de realización personal	14	26.9	24	46.2	14	26.9	52

En la tabla 1, se muestra un desgaste profesional de nivel medio en un 88.5% con tendencia a ser bajo en un 9.6%, explicado por una falta de realización de nivel medio en un 46.2%, una despersonalización de nivel medio en un 36.5% con tendencia a ser bajo en un 36.5% y un agotamiento emocional de nivel bajo en un 42.3% de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.*

Variable	Alto		Medio		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	
Dimensiones							n
Satisfacción laboral	2	3.8	36	69.2	14	26.9	52
Satisfacción por el trabajo	9	17.3	30	57.7	13	25.0	52
Tensión relacionada con el trabajo	5	9.6	30	57.7	17	32.7	52
Competencia profesional	6	11.5	23	44.2	23	44.2	52
Presión en el trabajo	6	11.5	29	55.8	17	32.7	52
Promoción profesional	6	11.5	33	63.5	13	25.0	52
Relación interpersonal con superiores	7	13.5	28	53.8	17	32.7	52
Relación interpersonal con compañeros	5	9.6	30	57.7	17	32.7	52
Características extrínsecas de estatus	6	11.5	32	61.5	14	26.9	52
Monotonía laboral	6	11.5	30	57.7	16	30.8	52

En la Tabla 2, se muestra una satisfacción laboral de nivel medio en un 69.2% con tendencia a ser bajo en un 26.9%; explicado por una satisfacción por el trabajo de nivel medio en un 57.7% con tendencia a ser bajo en un 25%; una tensión relacionada con el trabajo de nivel medio en un 57.7% con tendencia a ser bajo en un 32.7%; una competencia profesional de nivel medio en un 44.2% con tendencia a ser bajo en un 44.2%; una presión en el trabajo de nivel medio en un 55.8% con tendencia a ser bajo en un 32.7%; una promoción profesional de nivel medio en un 63.5% con tendencia a ser bajo en un 25%; una relación interpersonal con los superiores de nivel medio en un 53.8% con tendencia a ser bajo en un 32.7%; una relación interpersonal con los compañeros en un 57.7% con tendencia a ser bajo en un 32.7%; unas características extrínsecas de estatus de nivel medio en un 61.5% con tendencia a ser bajo en un 26.9% y una monotonía laboral de nivel medio en un 57.7% con tendencia a ser bajo en un 30.8% de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo.

**Tabla 4**

*Nivel de desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.*

Variable	Alto		Medio		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Dimensiones							
Desempeño laboral	13	25.0	37	71.2	2	3.8	52
Calidad del trabajo	11	21.2	38	73.1	3	5.8	52
Responsabilidad	12	23.1	35	67.3	5	9.6	52
Trabajo en equipo	14	26.9	34	65.4	4	7.7	52

En la Tabla 3, se aprecia un desempeño laboral percibido en un nivel medio en un 71.2% con tendencia a ser alto en un 25%; explicado por una calidad del trabajo de nivel medio en un 73.1% con tendencia a ser alto en un 21.2%; una responsabilidad de nivel medio en un 67.3% con tendencia a ser alto en un 23.1% y un trabajo en equipo de nivel medio en un 65.4% con tendencia a ser alto en un 26.9% de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo.

## Hipótesis general

H<sub>G</sub>: El desgaste profesional tiene una influencia negativa y significativa sobre la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.

H<sub>0</sub>: El desgaste profesional no influye sobre la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.

## Regla de decisión

En adelante, se acepta H<sub>0</sub> si  $p \geq .05$ , caso contrario rechazar H<sub>0</sub>.

## Evidencia estadística

### Tabla 5

*Influencia del desgaste profesional sobre la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.*

Variables		Coeficientes					
V. Dependiente	V. Independiente	$\beta$	EE	Z	$p$	Z $\beta$	$r^2$
Satisfacción laboral	Desgaste profesional	-0.67	.11	-6.33	<.001	-.66	.44
	Intercepto	112.9	6.8	16.7	<.001		
Desempeño laboral	Desgaste profesional	-0.61	.09	-6.45	<.001	-.67	.45
	Intercepto	113.5	6.0	18.9	<.001		

Nota:  $\beta$ : Carga factorial, EE: Error estándar; Z: Valor normal estándar;  $p$ : Significancia; Z $\beta$ : Carga factorial estandarizada;  $r^2$ : Porción de varianza explicada.

En la tabla 4, se muestran los modelos de influencia del desgaste profesional sobre la satisfacción y el desempeño laboral, donde se observa que por cada punto que aumente el desgaste profesional ocasionará una disminución de  $\beta_1 = -0.67 \pm .11$  puntos en la satisfacción laboral a partir de  $\beta_0 = 91.24 \pm 1.56$  puntos; o también, en términos de desviaciones estándar (DE) se puede apreciar que la satisfacción laboral disminuye en  $Z_\beta = -.66$  DE por cada DE que aumente el desgaste profesional; por lo tanto, el desgaste profesional explica un 44% de la variabilidad de la satisfacción laboral de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo. Por lo tanto, estos resultados evidencian una influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y

estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) del desgaste profesional sobre la satisfacción laboral de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo. Asimismo, se observa que por cada punto que aumente el desgaste profesional ocasionará una disminución de  $\beta_1 = -0.61 \pm .09$  puntos en el desempeño laboral a partir de  $\beta_0 = 113.5 \pm 6$  puntos; o también, en términos de desviaciones estándar (DE) se puede apreciar que el desempeño laboral disminuye en  $Z_\beta = -.67$  DE por cada DE que aumente el desgaste profesional; por lo tanto, el desgaste profesional explica un 45% de la variabilidad del desempeño laboral de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo. Por lo tanto, estos resultados evidencian una influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) del desgaste profesional sobre el desempeño laboral de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo.

### **Decisión**

Con base en la evidencia, se decide rechazar  $H_0$ .

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Las dimensiones del desgaste profesional tienen una influencia negativa y estadísticamente significativa sobre la satisfacción laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.

H<sub>0</sub>: Las dimensiones del desgaste profesional tienen una influencia negativa y estadísticamente significativa sobre la satisfacción laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.

### Evidencia estadística

**Tabla 6**

*Influencia del desgaste profesional sobre la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.*

Paso	Variables		Coeficientes					
	Dependiente	Independientes	$\beta$	EE	Z	p	Z $\beta$	r <sup>2</sup>
1	Satisfacción laboral	Agotamiento emocional	-1.66	.40	-4.21	<.001	-.78	.51
		Despersonalización	-0.02	.27	0.07	.946	-.02	
		Falta de realización personal	-0.41	.18	-2.33	.020	-.32	
		Intercepto	102.97	7.6	13.5	<.001		
2	Satisfacción laboral	Agotamiento emocional	-1.68	.23	-7.24	<.001	-.79	.51
		Falta de realización personal	-.041	.14	-2.89	.004	-.32	
		Intercepto	102.6	5.5	18.8	<.001		

Nota:  $\beta$ : Carga factorial, EE: Error estándar; Z: Valor normal estándar; p: Significancia; Z $\beta$ : Carga factorial estandarizada; r<sup>2</sup>: Porción de varianza explicada por variables independientes

En la tabla 5, se muestra el modelo de influencia de las dimensiones de desgaste profesional sobre la satisfacción laboral, donde se observa en un primer paso de análisis a una influencia negativa y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) de las dimensiones agotamiento emocional y falta de realización personal y una influencia no significativa ( $p \geq .05$ ) de la falta de realización personal sobre la satisfacción laboral, decidiéndose evaluar en un segundo paso la participación de las dimensiones que mostraron una influencia estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) sobre la satisfacción laboral, encontrándose que por cada punto que aumente el agotamiento emocional (manteniendo la falta de realización personal constante) ocasionará una disminución de  $\beta_1 = -1.68 \pm .23$  puntos en la

satisfacción laboral y por cada punto que aumente la falta de realización personal (manteniendo el agotamiento emocional constante) producirá una disminución de  $\beta_2 = -0.41 \pm .14$  puntos en la satisfacción laboral, a partir de  $\beta_0 = 102.6 \pm 5.5$  puntos en la satisfacción laboral; o también, en términos de desviaciones estándar (DE) se puede apreciar que la satisfacción laboral disminuye en  $Z_\beta = -.79$  DE por cada DE que aumente el agotamiento emocional (manteniendo constante la falta de realización personal) y que la satisfacción laboral disminuye en  $Z_\beta = -.32$  DE por cada DE que aumente la falta de realización personal (manteniendo constante el agotamiento emocional); por lo tanto, las dimensiones agotamiento emocional y la falta de realización personal que presentan una relación inversa de magnitud moderada ( $.30 \leq r < .50$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) explican en conjunto un 51% de la variabilidad de la satisfacción laboral de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo. Por lo tanto, estos resultados evidencian una influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) de las dimensiones agotamiento emocional y falta de realización personal sobre la satisfacción laboral ( $r^2 = .51$ ) de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo.

### **Decisión**

Con base en la evidencia, se decide rechazar  $H_0$ .

## Hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: Las dimensiones del desgaste profesional tienen una influencia negativa y estadísticamente significativa sobre el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.

H<sub>0</sub>: Las dimensiones del desgaste profesional tienen una influencia negativa y estadísticamente significativa sobre el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.

## Evidencia estadística

**Tabla 7**

*Influencia del desgaste profesional sobre la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.*

Variables		Coeficientes					
Dependiente	Independientes	$\beta$	EE	Z	p	Z $\beta$	r <sup>2</sup>
Desempeño laboral	Agotamiento emocional	-0.74	.37	-2.00	.046	-.39	.45
	Despersonalización	-0.52	.26	-2.01	.044	-.47	
	Falta de realización personal	-0.63	.17	-3.82	<.001	-.55	
	Intercepto	113.44	7.2	15.8	<.001		

Nota:  $\beta$ : Carga factorial, EE: Error estándar; Z: Valor normal estándar; p: Significancia; Z $\beta$ : Carga factorial estandarizada; r<sup>2</sup>: Porción de varianza explicada por variables independientes

En la tabla 6, se muestra el modelo de influencia de las dimensiones del desgaste profesional sobre el desempeño laboral, donde se observa que por cada punto que aumente el agotamiento emocional (manteniendo constantes las otras dos dimensiones) ocasionará una disminución de  $\beta_1 = -0.74 \pm .37$  puntos en el desempeño laboral; además, por cada punto que aumente la despersonalización (manteniendo constantes las otras dos dimensiones) producirá una disminución de  $\beta_2 = -0.52 \pm .26$  puntos en el desempeño laboral y por cada punto que aumente la falta de realización personal (manteniendo constantes las otras dos dimensiones) causará una disminución de  $\beta_3 = -0.63 \pm .17$  puntos en el desempeño laboral a partir de  $\beta_0 = 113.44 \pm 7.2$  puntos; o también, en términos de desviaciones estándar (DE) se puede apreciar que el desempeño laboral disminuirá en  $Z_\beta = -.39$  DE por cada DE que aumente el agotamiento emocional;

en  $Z_{\beta} = -.47$  DE por cada DE que aumente la despersonalización y en  $Z_{\beta} = -.55$  DE por cada DE que aumente la falta de realización personal; por lo tanto, las dimensiones del desgaste profesional explican un 45% de la variabilidad del desempeño laboral de los miembros de los equipos de atención integral para situaciones de violencia de Trujillo. Por lo tanto, estos resultados evidencian una influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) de las dimensiones del desgaste profesional sobre el desempeño laboral de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.

### **Decisión**

Con base en la evidencia, se decide rechazar  $H_0$ .

## V. DISCUSIÓN

Se estudió la influencia del desgaste profesional en la satisfacción y el desempeño laboral en el en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia, 2023, por lo que se puede inferir lo siguiente:

**Respecto al objetivo general de determinar la influencia del desgaste profesional en la satisfacción y el desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia**, lo que pudo determinarse fue que, en primer lugar, el desgaste profesional fue capaz de explicar un 44% de la variabilidad de la satisfacción laboral, siendo esta influencia negativa y de magnitud moderada; asimismo, también se determinó que existieron correlaciones inversas y significativas del desgaste profesional tanto con la satisfacción laboral como con el desempeño laboral. A raíz de los resultados a los que se llegó respecto a este objetivo, se acierta a mencionar que el desgaste o, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es un problema que tiene como efecto inevitable la afectación de las personas en sus centros de labores; es probable que existan muchos aspectos del trabajo que sean condicionados por el desgaste pero, en esta investigación, la incidencia sobre la satisfacción y el desempeño de personas dedicadas a la atención contra la violencia, es notable. Por su parte, Bernales et al. (2022) ya habían encontrado una realidad similar en su propio estudio, aunque sus investigaciones fueron realizadas en empleados de un centro de salud de Lima, no obstante, las similitudes en la carga de la atención tanto en la población del presente estudio y en el de Bernales et al. (2020) hacen comparables los resultados de ambos; en el caso de los autores citados, el alcance de su pesquisa fue solo correlacional sin llegar a determinar una influencia o explicación de una variable sobre las otras; y lo que se halló, en ese sentido, fue que el desgaste profesional se asoció de forma negativa y en magnitud moderada con la satisfacción y el rendimiento en el centro de labores.

La teoría encontrada al respecto apoya estas conclusiones al punto

de que, casi parece prudente generalizar esta perspectiva del problema, y es que, por ejemplo, Saura et al. (2023) expresaron su conformidad con la suposición de que, por ejemplo, cuando la satisfacción laboral es deficiente, se produce aburrimiento, pero este aburrimiento no es estable, sino que se incrementa a medida que la satisfacción decrece; cuando se ha llegado a un cierto punto de sin sentido en las labores que se realizan, ese estado suele devenir en estrés, del cual se sabe que, en una magnitud exagerada, termina por agotar a los trabajadores o, en este caso, a los profesionales de la atención en violencia familiar. También Iniesta (2016) indicó que otro aspecto afectado por el agotamiento son las capacidades y la productividad del empleado en la ejecución de sus labores, aunque también asegura que el estrés es un elemento que posee cierta normalidad en su aparición en entornos de trabajo, pero debe mantenerse bajo control tanto por el empleado como por la empresa y sus autoridades; asimismo, Iniesta (2016) menciona que, aunque de forma inversa a lo expresado por Saura et al. (2023), el desgaste profesional es capaz de afectar elementos psicológicos que van más allá del rendimiento profesional, como la percepción de satisfacción.

Aunque parezca aceptable la generalización de estas hipótesis, conclusiones y proposiciones teóricas, la realidad empírica puede ofrecer ciertos resultados contradictorios y desconcertantes; por ejemplo, en la investigación de Saeidi et al. (2020), una de sus conclusiones desafía lo ya expuesto, ya que, en su población de profesionales de cuidados intensivos de Mashhad, en Irán, el desgaste profesional y la satisfacción no mostraron una vinculación significativa, de modo que, se pudo determinar la independencia entre ambas; asimismo, en otra parte del mundo, en una investigación hecha en un grupo de enfermeros psiquiátricos se determinaron hallazgos que no fueron congruentes con la relación entre el desempeño y el desgaste profesional: los investigadores Seongmi et al. (2022) de Seúl, en Corea del Sur, concluyeron que no se pudo demostrar una asociación entre el desgaste y el rendimiento en el trabajo de los profesionales sanitarios a los que analizaron.

**Respecto al objetivo específico de Identificar los niveles de desgaste profesional, satisfacción en el en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia**, fue posible describir que el desgaste profesional, la satisfacción laboral y el desempeño se hallaron en niveles predominantemente regulares en la muestra estudiada, siendo que en las dos primeras variables, el segundo nivel más predominante fue el bajo, y en la tercera fue el alto; con lo que se puede apreciar que, el desgaste no escala a niveles desproporcionados en la mayoría de la muestra, ya que no llegan a ser altos; pero se percibe la amenaza de la insatisfacción como un potencial detonante de colapso, puesto que, aunque fue hallada regular en el grupo muestral, el grupo minoritario expresó un grado bajo de la misma, lo cual es de resaltar; por otra parte, en cuanto a cómo encuentran su propio rendimiento, el total de empleados indica que no poseen un desempeño bajo, puesto que, la quinta parte de ellos manifiesta que, aunque tiene problemas con las otras variables, su productividad no ha decaído. Fue complicado hallar estudios científicos provenientes de revistas científicas y que poseyeran un esquema de investigación similar al de la presente pesquisa, pero se puede exponer el trabajo de Crivillero et al. (2022) respecto a este objetivo específico; estos investigadores enfocaron su trabajo en una muestra de enfermeras de Chimbote, encontrando que los niveles de desgaste y satisfacción también fueron predominantemente regulares; además, se tuvo también acceso al estudio de Delgado et al. (2020), que también se basó en el abordaje de trabajadores de atención sanitaria, pero de una red de salud en la ciudad de Trujillo; lo que se destaca de esta investigación fue el hallazgo en el nivel de desgaste, el cual también fue de grado mayoritariamente medio en estos participantes. Al menos, desde el sustento empírico, no solo los resultados propios del presente trabajo concuerdan en la tendencia a hallar niveles medios de las variables, sino las conclusiones empíricas de los estudios citados.

Revisando la teoría seleccionada para sustentar la validez de esta pesquisa, se hace posible evocar la perspectiva de Vidal (2019), quien hizo hincapié en que el estrés, que da lugar al desgaste, presenta

clasificaciones, algunas de las cuales no solo son inofensivas, sino hasta necesarias y frecuentes, como el eustrés por ejemplo; esto expone el papel cotidiano que tiene cierto grado de desgaste en las personas que laboran en atención, sobre todo en atención de emergencias, ya que, ellos requieren cierto grado de estrés para reaccionar con rapidez ante las solicitudes de ayuda de los usuarios externos; una actitud extremadamente pasiva sería inútil en muchos de los escenarios que se experimentan en esta clase de empleos. Otro autor que puede apoyar los hallazgos de las pesquisas citadas es Tamayo (2016), quien aseguró que la satisfacción en el trabajo también presenta tipos, razón por la cual, al no haber establecido la diferenciación de tipos en este estudio, fue esperable encontrar niveles regulares que podrían haberse debido a los tipos descritos por este teorista; en especulación, él menciona que existe la satisfacción que suele experimentarse al inicio de cada empleo y que consiste aquella que se siente cuando las tareas nuevas van siendo dominadas de forma progresiva; también existe la satisfacción estable que se mantiene en el tiempo cuando las tareas ya han sido dominadas y se ha conseguido, por medio de esos logros diarios, un estatus quo de control que reconforta a algunos tipos de personas; finalmente, Tamayo (2016) también mencionó la satisfacción de cierre de etapas, que es la que se experimenta cuando una persona ha decidido terminar su ciclo en un determinado puesto de trabajo, debido a que ha quedado libre para tomar nuevas opciones o mejorar sus condiciones con un nuevo empleo. En cuanto a los niveles encontrados de desempeño laboral, Gabini (2018) manifestó desde sus concepciones teóricas que, el desempeño se incrementa de forma casi inevitable con la práctica aún en el peor de los escenarios laborales externos y aún con los peores sistemas de creencias, valores, actitudes y costumbres, por lo que, es de esperarse que los niveles de dominio de un puesto de trabajo se suelen hallar en grados regulares, por su parte, tomando en cuenta la experiencia y los años de servicio de cada empleado.

Como se mencionó con anterioridad, las investigaciones de revistas científicas con aportes descriptivos son poco abundantes, y en una

pesquisa con estas variables y población no fue la excepción, por lo que, solo se puede citar una investigación discrepante con lo expuesto tanto desde la perspectiva empírica como teórica: Lauracio y Ticona (2020) no hallaron niveles regulares de desgaste y desempeño en su grupo muestral, el cual estuvo conformado con empleados sanitarios de un centro de salud de Puno; lo que ellos pudieron describir en cuanto a los niveles fue que estos fueron mayoritariamente bajos en ambos, lo cual da cuenta de que pueden existir ambientes de trabajo o formas de medición cuyos resultados no apoyen la normalidad del desgaste y el desempeño en grados medios.

**Respecto al objetivo específico de Determinar la influencia de las dimensiones del desgaste profesional en la satisfacción laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia**, se descubrió que solo dos de las variables del desgaste pudieron predecir el 51% de la satisfacción laboral; asimismo, esas dos variables (agotamiento emocional y falta de realización) fueron determinadas como significativamente influyentes tomando como base sus correlaciones inversas y moderadas con la satisfacción. Lo que puede mencionarse en base a estos resultados es que, la proyección de una mejora progresiva y el soporte emocional necesarios en el trabajo pueden configurar de forma complementada la satisfacción que puede experimentar un trabajador, de modo que, es de esperarse que la versión negativa de estos requerimientos genere el efecto contrario; asimismo, debe resaltarse el hecho que el agotamiento emocional mostró mucha más relación con la satisfacción, con lo que, la descarga de emociones en formas tensas, caóticas e intensas pueden disminuir con mucha más rapidez y contundencia las cuotas de disfrute en el trabajo y sus respectivas expectativas; es por todo ello que, en otras partes del mundo se puede apreciar un modelo empírico similar; por ejemplo, en la pesquisa de Eseadi y Diale (2020) conducida en un centro sanitario de Nsukka, en Nigeria, las dimensiones del agotamiento se mostraron asociados inversamente con la satisfacción, aunque, en este caso, esta asociación fue relativamente débil; no obstante, aún se puede resaltar la confirmación

de lo que se halló en el presente documento, sobre todo por la lejanía geográfica de las muestras y la similitud en sus funciones, en las cuales el común cotidiano se basa en tratar de conducir situaciones emergentes y alarmantes hacia resoluciones rápidas y concisas con márgenes de error que no pueden ser muy anchos y con una carga emotiva intensa que puede desgastar al profesional, agobiando su percepción de satisfacción.

Desde una sustentación teórica, Sánchez y García (2017) explican que un empleo cuenta con ciertas características que consisten en objetos, espacios, interacciones, procedimientos de trabajos, normas, vínculos, proyecciones organizaciones, remuneraciones e incentivos, las cuales mantienen una serie de interacciones con la psiquis del trabajador, de modo que sus suscitan en él una respuesta emocional que se aboca principalmente al presente y a las relaciones con clientes tanto como con compañeros de trabajo, pero, también generan reacciones cognitivas con esta realidad, suscitando expectativas sobre el futuro, sobre si será posible escalar profesionalmente e ir adquiriendo mejores condiciones salariales y de posición, de modo que el empleado se proyecta al futuro; estas dos características tienen a predecir de forma importante la percepción de sentirse satisfecho con el empleo y la empresa en donde una persona se desempeña, por lo que, no es descabellado pensar que experimentar emociones desagradables e intentas y no sentir que se está cumpliendo con un objetivo personal de realización, terminen por erosionar la satisfacción que el sujeto puede y debería experimentar en su centro de labores.

No obstante, Saeidi et al. (2020) no pudieron consolidar los propuesto por esta perspectiva teórica, ya que, lo que hallaron en su grupo de profesionales de atención sanitaria en Mashhad, Irán, fue que las dimensiones del desgaste profesional y la satisfacción no mostraron dependencia de algún tipo, ni unidireccional ni bidireccional, por lo que, considerando que sus actividades son similares a las de la población de la presente pesquisa, se entiende que no es del todo extrapolable lo hallado en los resultados empíricos y la teoría que da validez al presente

estudio.

**Respecto al objetivo específico de Determinar la influencia de las dimensiones del desgaste profesional en el desempeño laboral en el en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia**, se pudo conocer que, en este caso, las tres variables mostraron una influencia conjunta, de modo que con ellas se pudo explicar el 45% de la variabilidad del desempeño profesional; siendo que, en el abordaje del alcance correlacional de las variables, las tres mostraron correlaciones inversas y moderadas con el desempeño; sin embargo, la falta de realización fue la que presentó la correlación más destacada en este respecto. Estos hallazgos permiten entender que el desempeño laboral se ve reforzado o sofocado por la exposición a la intensidad emocional, ya que el trabajo de los profesionales que atienden a víctimas de violencia posee un perfil con mucha tendencia a situaciones emotivas de mucha carga; no obstante, la dimensión con más presencia e influencia en el desempeño fue el de la falta de realización, y es que, con un puesto de trabajo tan tendiente a circunstancias complicadas, es comprensible que la promesa de una línea de carrera sostenga con más prevalencia el desempeño laboral. Esto puede ser tan esperable en estos contextos tan convulsionados de trabajo que existen estudios con poblaciones semejantes que dan cuenta de un hallazgo congruente a este; por ejemplo, Raden et al. (2019) tuvieron a cargo de su investigación el análisis de un grupo de enfermeras trabajadores de Java, en Indonesia; entre sus resultados, ellos alcanzaron a determinar que el desgaste profesional tuvo una vinculación inversa y moderada con el desempeño, de modo que se halla reproducido aquí lo que se halló en la realidad de la muestra del presente estudio.

Por otra parte, lo que indican las concepciones teóricas al respecto es convergente con los resultados ya mencionados; Cooper y Payne (1978) desde ya hace más de dos décadas pudieron proponer que el desempeño laboral implica un conjunto de factores individuales que parten desde la crianza y la configuración del mundo interno del trabajador

al volverse adulto e integrarse a la sociedad ejerciendo un empleo, pero también resaltan el hecho de que ese fueron interno puede verse influenciado por aspectos del ambiente externo; de modo que, el desánimo y la extenuación de un empleo que parece exceder las habilidades y capacidades del individuo son capaces de hacer menguar en cierto sentido los resultados que entrega a la empresa para la cual labora; asimismo, Cooper y Payne (1978) también mencionaron que, en ciertos casos, esto puede funcionar a la inversa en el sentido de que, si el sujeto percibe que sus destrezas son insuficientes e inferiores, el ponerse a trabajar en ellas y desarrollarlas le puede suponer un mecanismo de defensa contra al agotamiento a base de haber aumentado su rendimiento y hacerle sentir que sus tareas son terminadas en menor tiempo que antes, así como empleando menos esfuerzo emocional, cognitivo y físico que en el pasado.

No obstante, aunque los resultados empíricos respecto a este objetivo específico se encuentren alineados con lo teorizado por Cooper y Payne (1978), pueden encontrarse pesquisas actuales en las que tales afirmaciones no tengan asidero en la realidad; por ejemplo, en la investigación de An et al. (2020), una de sus conclusiones más resaltantes fue que no demostraron asociación significativa entre las dimensiones del desgaste profesional y el desempeño profesional, aun cuando los participantes fueron profesionales de enfermería que laboraban en hospitales de Gwangju, en Corea del Sur; es decir, un grupo muestral con similar carga emocional, peligro de personalización y exposición a la falta de realización, semejantes a las del presente estudio; aunque las diferencias en los sistemas meritocráticos que sustentan las líneas de carreras y ascensos en el Perú y Corea del sur tienen abismales diferencias, razón que podría explicar tal discrepancia en los resultados.

## VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis de los resultados se puede constatar las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) del desgaste profesional sobre la satisfacción laboral y además una influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) del desgaste profesional sobre el desempeño laboral de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.
2. Se identificó un desgaste profesional de nivel medio en un 88.5% con tendencia a ser bajo en un 9.6% de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.
3. Se identificó una satisfacción laboral de nivel medio en un 69.2% con tendencia a ser bajo en un 26.9% de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.
4. Se determinó un desempeño laboral percibido en un nivel medio en un 71.2% con tendencia a ser alto en un 25% de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.
5. Se determinó que existe una influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) de las dimensiones agotamiento emocional y falta de realización personal sobre la satisfacción laboral ( $r^2 = .51$ ) de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.
6. Se determinó que existe una influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) de las dimensiones del desgaste profesional sobre el desempeño laboral

de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.

7. Se determinó que existe una influencia negativa de magnitud moderada ( $.34 \leq r^2 < .68$ ) y estadísticamente significativa ( $p < .05$ ) de las dimensiones del desgaste profesional sobre el desempeño laboral de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Del resultado de las conclusiones del presente estudio se puede proponer las siguientes recomendaciones para la población de estudio a fin de corresponder a los resultados encontrados:

1. Implementar estrategias de manejo del estrés y cuidado personal para los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia en Trujillo. Esto puede incluir programas de apoyo psicológico, capacitaciones sobre técnicas de autogestión del estrés y fomentar un ambiente de trabajo saludable que promueva el equilibrio entre la vida laboral y personal.
2. Recomendación para abordar el desgaste profesional: Realizar evaluaciones periódicas del nivel de desgaste profesional en los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo y brindar intervenciones específicas según las necesidades identificadas. Estas intervenciones pueden incluir programas de prevención y manejo del desgaste, así como el fortalecimiento de los recursos y habilidades de afrontamiento de los profesionales.
3. Implementar acciones para aumentar la satisfacción laboral de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia en Trujillo. Esto puede incluir el reconocimiento y valoración del trabajo realizado, oportunidades de desarrollo profesional, y la promoción de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
4. Brindar oportunidades de capacitación y desarrollo profesional continua para mejorar el desempeño laboral de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia en Trujillo. Además, promover la retroalimentación constructiva y el reconocimiento por los logros alcanzados para mantener la motivación y el compromiso de los profesionales.

5. Implementar estrategias como pausas activas y talleres antiestrés específicas para abordar el agotamiento emocional y la falta de realización personal en los equipos de atención integral para casos de violencia en Trujillo. Esto puede incluir actividades de cuidado personal, supervisión clínica regular, y programas de apoyo emocional para los profesionales que se enfrentan a situaciones difíciles y estresantes.
  
6. Identificar y abordar las dimensiones específicas del desgaste profesional que influyen negativamente en el desempeño laboral de los equipos de atención integral para casos de violencia en Trujillo. Esto puede implicar intervenciones orientadas a fortalecer habilidades específicas, ofrecer recursos adicionales, y establecer sistemas de apoyo adecuados para mejorar el rendimiento en el trabajo.
  
7. Diseñar y promover políticas organizacionales en el ministerio de la mujer que aborden de manera integral el desgaste profesional y promuevan un desempeño laboral óptimo en los equipos de atención integral para casos de violencia en Trujillo. Esto puede incluir la implementación de estrategias de carga laboral equilibrada, sistemas de apoyo interno, y programas de bienestar y autocuidado para los profesionales.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Programa de prevención del desgaste profesional en los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo**

#### **1. Generalidades**

La creciente prevalencia del estrés laboral en nuestra sociedad ha generado la necesidad de intervenir en este problema que afecta tanto al bienestar físico como psicológico de los trabajadores, así como al clima organizacional. Con el cambio en los tipos de trabajo y el aumento en la importancia de la información en los procesos de producción, las tareas requieren cada vez más esfuerzo mental en lugar de fuerza física. Además, el ritmo laboral se ha acelerado, lo que implica mayores exigencias y resultados con menos personal.

Es importante destacar que el estrés no siempre es perjudicial, ya que puede ser necesario para hacer frente a situaciones difíciles y garantizar nuestra supervivencia. De hecho, niveles moderados de estrés son necesarios para responder de manera satisfactoria a nuestras propias necesidades y expectativas, así como a las demandas del entorno. Por otro lado, niveles muy bajos de estrés pueden conducir a la desmotivación, el conformismo y la falta de interés. Es esencial diferenciar entre eustrés o estrés positivo (un nivel óptimo de activación que nos permite realizar nuestras actividades diarias) que desempeña una función protectora para nuestro organismo, y distrés o estrés negativo (un nivel excesivo o inadecuado de activación que provoca disfunciones personales).

Ante este panorama, se hace necesario implementar un plan de intervención antiestrés que aborde los factores de riesgo y promueva estrategias para gestionar adecuadamente el estrés laboral en los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.

## **2. Beneficiarios**

Los beneficiarios del programa son el personal del ministerio de la mujer que sean miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo siendo un total de 150 trabajadores profesionales miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.

## **3. Justificación**

Los equipos de atención integral para casos de violencia desempeñan un papel crucial en la sociedad al brindar apoyo y protección a las víctimas de violencia. Sin embargo, debido a la naturaleza de su trabajo, estos profesionales están expuestos a situaciones altamente estresantes y emocionalmente desafiantes de manera regular. El estrés laboral en este contexto puede tener un impacto significativo en su bienestar físico y mental, así como en su capacidad para ofrecer una atención de calidad a las personas que atienden. Un programa antiestrés específicamente diseñado para los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia se justifica por varias razones:

El trabajo en el campo de la atención a casos de violencia puede generar altos niveles de estrés, ansiedad y trauma vicario. Los profesionales pueden experimentar emociones intensas y cargadas debido a las historias y situaciones difíciles a las que se enfrentan. Un programa antiestrés puede proporcionar estrategias y herramientas para ayudar a los miembros del equipo a manejar y reducir el impacto negativo del estrés, promoviendo así su bienestar emocional y físico.

El estrés crónico puede afectar negativamente la capacidad de los profesionales para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Puede disminuir la empatía, aumentar el agotamiento y dificultar la toma de decisiones adecuadas. Un programa antiestrés puede ayudar a los miembros del equipo a desarrollar habilidades de autorregulación emocional, mejorar la resiliencia y mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Esto, a su vez, contribuirá a una atención integral de mayor calidad para las víctimas de violencia.

El trabajo en la atención a casos de violencia puede ser emocionalmente agotador y conlleva el riesgo de desgaste profesional o "desgaste profesional". Un programa antiestrés puede ayudar a prevenir y abordar el desgaste profesional al proporcionar estrategias de autocuidado, fomentar la gestión efectiva del estrés y promover una cultura de apoyo dentro del equipo.

El estrés laboral crónico puede llevar a la insatisfacción laboral y al agotamiento, lo que a su vez puede resultar en altas tasas de rotación de personal. Un programa antiestrés puede contribuir a mejorar la satisfacción y el bienestar del personal, lo que a su vez puede aumentar la retención y la estabilidad del equipo. Esto es especialmente importante en el campo de la atención a casos de violencia, donde la continuidad y la confianza son fundamentales para brindar un apoyo efectivo a las víctimas.

#### **4. Diagnostico**

En el estudio realizado en la población de Trujillo, se observó que el 88.5% de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia experimentaron un desgaste profesional de nivel medio, mientras que un 9.6% presentó un nivel bajo de desgaste profesional. Este desgaste se explicó en gran parte por una falta de realización de nivel medio en un 46.2%, así como una despersonalización de nivel medio en un 36.5% con una tendencia a ser baja en un 36.5%, y un agotamiento

emocional de nivel bajo en un 42.3%.

Además, se encontró que el 69.2% de los participantes mostró un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 26.9% presentó una tendencia a tener un nivel bajo de satisfacción. Esta satisfacción laboral se relacionó con diversos factores, tales como una satisfacción por el trabajo de nivel medio en un 57.7% con una tendencia a ser baja en un 25%, una tensión relacionada con el trabajo de nivel medio en un 57.7% con una tendencia a ser baja en un 32.7%, y una competencia profesional de nivel medio en un 44.2% con una tendencia a ser baja en un 44.2%. Asimismo, se observó que la presión en el trabajo afectó al 55.8% de los trabajadores con un nivel medio, mientras que un 32.7% tenía tendencia a tener un nivel bajo de presión laboral. La promoción profesional de nivel medio afectó al 63.5% de los encuestados, con una tendencia a ser baja en un 25%.

En cuanto a las relaciones interpersonales, el 53.8% de los trabajadores mostró una relación interpersonal de nivel medio con sus superiores, con una tendencia a ser baja en un 32.7%, mientras que el 57.7% experimentó una relación interpersonal de nivel medio con sus compañeros, con una tendencia a ser baja en un 32.7%. Las características extrínsecas de estatus afectaron al 61.5% de los empleados con un nivel medio, con una tendencia a ser baja en un 26.9%. Además, el 57.7% de los miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia experimentaron una monotonía laboral de nivel medio, con una tendencia a ser baja en un 30.8%.

Es por esto, que los resultados muestran que un alto porcentaje de los trabajadores encuestados en Trujillo experimentan niveles medios de desgaste profesional y satisfacción laboral, siendo estos influenciados por diversos factores relacionados con sus responsabilidades laborales y relaciones interpersonales en el trabajo.

## **5. Objetivos**

### **a. Objetivo General:**

- Fomentar la prevención del desgaste profesional en miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.

### **b. Objetivos Específicos**

- Promover la prevención del agotamiento emocional en miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.
- Promover la prevención de la despersonalización en miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.
- Promover la prevención de la falta de realización personal en miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.

## **6. Metodología**

El plan de desarrollo para adolescentes y sus familiares se implementará a través de una intervención psicoeducativa y multidisciplinaria. Esta intervención tiene como objetivo educar e informar sobre las características y los factores relacionados con la resiliencia, así como promover la mejora de la comunicación y el funcionamiento familiar. De esta manera, se establecerán los cimientos para los objetivos profesionales que se desean lograr antes de que sea necesario o se lleve a cabo el tratamiento psicológico.

## 7. Cronograma de actividades

**Tabla 8** Carta Gantt

Sesión	Objetivo	Actividad													Responsable	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1.	Fase de inicio	Aplicación de pretest	x													Psicólogos
2.	Promover la prevención del agotamiento emocional en miembros de los equipos de atención integral para casos de violencia de Trujillo.	Sesión 01: Como vencer el agotamiento por el trabajo														
3.		Sesión 02: Sentirse bien al terminar el trabajo	x													
4.		Sesión 03: 12 tácticas para evitar la frustración en el trabajo		x												
5.		Sesión 04: Lidiando con gente que genera estrés			x											
6.		Sesión 05: Estrategias para el buen trato al usuario				x										
7.	Promover la prevención de la despersonalización en miembros de los equipos de atención integral para casos de	Sesión 06: 5 formas de reconocer la insensibilidad en el trato.					x									
8.		Sesión 07: Manejando los cambios emocionales						x								



## 8. Tiempo de duración del plan

El plan se ejecutará en un plazo de 12 meses

## 9. Responsables

- Psicólogos
- Coordinadores encargados de cada CEM

## 10. Recursos

- Psicólogos externos
- Personal administrativo

## 11. Recursos materiales y equipos

Tabla 9 *Materiales*

<b>Materiales de escritorio</b>	<b>Equipos</b>	<b>Servicios</b>
- <b>Papel bond</b>	- Laptop	- Internet
- <b>Lapiceros</b>	- Celular	- Impresiones
- <b>Folder</b>		- Fotocopias

## 12. Presupuesto

Tabla 10

*Gastos operativos*

<b>CÓDIGO</b>	<b>PARTIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO UNITARIO</b>	<b>MONTO</b>
<b>BIENES</b>				
<b>1.8.1.1 DE OFICINA</b>				
<b>1.8.1.1.2</b>	<b>PAPEL EN GENERAL, UTILES Y MATERIALES DE OFICINA</b>			
	Papel A4 80 gr.	2 millar	S./12.00	S/. 36.00

		02		
	Útiles de oficina	unidades por cada útil	S./20.00	S/ 40.00
<b>TOTAL DE BIENES</b>				<b>S/ 76.00</b>
<b>SERVICIOS</b>				
<b>1.8.1.2 VIAJES DOMESTICOS</b>				
<b>1.8.1.2.1</b>	<b>PASAJ. Y GAST. DE TRANSP.</b>			
	Movilidad	1 persona	S./250.00	S/ 250.00
<b>Subtotal 1</b>				<b>S/ 250.00</b>
<b>1.8.1.3 SERVICIOS DE TELEFONIA E INTERNET</b>				
<b>1.8.1.3.1</b>	<b>SERVIC. DE TELEFONIA MÓVIL</b>			
	Servicio Telefónico Móvil	(estimado)	S./124.60	S/ 124.60
<b>Subtotal 2</b>				<b>S/ 124.60</b>
<b>1.8.1.3.2</b>	<b>SERVICIO DE INTERNET</b>			
	Uso de internet	(estimado)	S./231.00	S/ 231.00
<b>Subtotal 3</b>				<b>S/ 231.00</b>
<b>1.8.1.4 SERV. DE PUBLIC., IMPRES., DIFUS., E IMAGEN INSTITUCIONAL</b>				
<b>1.8.1.4.1</b>	<b>SERV. DE IMPR., ENC. Y EMP</b>			
	Fotocopias de Originales	2 juegos	S./20.00	S/ 40.00
	Espiralados	12	S./12.00	S/ 12.00
<b>Subtotal 4</b>				<b>S/ 52.00</b>

---

<b>TOTAL DE SERVICIOS</b>	<b>S/.</b> <b>657.60</b>
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>	<b>S/.</b> <b>733.60</b>

---

## **1. MEDIDAS DE CONTROL**

Los procesos de medición de plazos y costos en un proyecto son fundamentales para asegurar que se esté trabajando en línea con los objetivos y metas establecidos, optimizando el presupuesto y cumpliendo con el cronograma planificado. Es crucial registrar y anticipar posibles riesgos, además de monitorear cualquier cambio que pueda surgir. Estas prácticas permiten mantener el control sobre el desarrollo del proyecto, minimizando imprevistos y asegurando la obtención de resultados satisfactorios dentro del tiempo y el presupuesto establecidos.

## **2. SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

Pre-test y post-test

## REFERENCIAS

- Ahmad, A., Ibrahim, R., & Bakar, A. (2018). Factors influencing job performance among police personnel: An empirical study in Selangor. *Management Science Letters*, 8(9), 939-950. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.6.014>
- Álvarez, L., López, L., & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*(35), 86-97. <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Asociación Médica Peruana. (18 de enero de 2022). *Burnout o desgaste profesional del médico*. Obtenido de <https://amp.pe/burnout-o-desgaste-profesional-del-medico/>
- Bakhshi, E., Gharagozlou, F., Moradi, A., & Naderi, M. (2019). Quality of work life and its association with job burnout and job performance among Iranian healthcare employees in Islamabad-e Gharb, 2016. *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 8(2), 94-101. <https://doi.org/10.29252/johe.8.2.94>
- Beauchamp, T., & Childress, F. (1999). *Principios de ética biomédica*. (M. S.A., Ed.) Barcelona. Obtenido de Principios de ética biomédica.
- Bermejo, I., García, G., & Sánchez, A. (2017). Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 1394-1417. <https://doi.org/https://doi.org/10.4185/RLCS,%2072-2017-1225>
- Burneo, S., & Moreno, M. (2022). *El síndrome de Burnout y las competencias laborales de los colaboradores de la empresa tomografía computarizada SAC de Trujillo año 2020*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8725>
- Calderon, O. (2022). *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de profesionales de enfermería del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-2021*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82626>
- Campbell, J. (1990). *Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology* (Handbook ed.). California, Palo Alto: Consulting psychologists Press.
- Campos, C., & Laureano, M. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17958>
- Carrasco, O., Castillo, E., Reyes, C., & Salas, R. (2022). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19. *ECIMED*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>

- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S., & Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*, 6(23), 143-160. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Susana-Lorenzo-2/publication/237316492\\_Dimensiones\\_y\\_medicion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_vida\\_laboral\\_en\\_profesionales\\_sanitarios/links/574e8f6e08ae8bc5d15c02ca/Dimensiones-y-medicion-de-la-calidad-de-vida-laboral-en-profesional](https://www.researchgate.net/profile/Susana-Lorenzo-2/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios/links/574e8f6e08ae8bc5d15c02ca/Dimensiones-y-medicion-de-la-calidad-de-vida-laboral-en-profesional)
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd ed.)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers. Hillsdale.
- CONCYTEC. (2020). *Código nacional de Integridad científica*. Global Research Council.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2019). Recuperado el 06 de mayo de 2022, de Código Nacional de la Integridad Científica : <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Contreras, C., & Holguín, Y. (2019). Contrearras Camarena, Carlos. & Hol Moraguinles, Yojani. (2019). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente. *Horizonte Médico*, 20(2), 1-8. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Cooper, L., & Payne, R. (1978). Stress at Work. *Journal of occupational behaviour*, 2(1), 73-78. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.4030020107>
- Crivillero, P., Saavedra, F., Alfaro, I., & Sánchez, M. (2022). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *Revista Cubana de Enfermería*, 38, 57-69. Obtenido de <https://acortar.link/qx4QzZ>
- Defensoría del Pueblo. (29 de enero de 2021). *Nota de Prensa N° 136/OCII/DP/2021* . Obtenido de Defensoría del Pueblo: deben mejorarse condiciones de trabajo de personal policial: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/01/NP-136-2021-PNP-y-pandemia.pdf>
- Diario "El Economista". (2022). Recuperado el 12 de junio de 2022, de El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS : <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>
- Do Santos, H., García, A., Fracarolli, I., & Marziale, H. (2021). Burnout, estabilidad laboral, desórdenes musculoesqueléticos y ausentismo en

- profesionales de la salud: revisión sistemática. *Ciencia y Enfermería*, 27(37), 1-12. <https://doi.org/10.29393/ce27-37bihm40037>
- Dyrbye, L., Shanafelt, T., Johnson, P., Johnson, L., Satele, D., & West, C. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BCM*, 57(1). <https://doi.org/https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0382-7>
- Falk, R., & Miller, N. (1992). *A primer for soft modeling*. Akron.
- Flores, D. (2019). *Síndrome de burnout y su relación con el rendimiento laboral en el servicio de obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2017*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45592>
- French, J., Caplan, R., & Harrison, R. (1982). *The Mechanisms of Job Stress and Strain*. London.: Wiley.
- Gabini, S. (2018). *Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento*. Recuperado el 22 de febrero de 2022, de Potenciales predictores del rendimiento: <https://books.google.com.pe/books?id=zNmfvwEACA AJ&dq=Potenciales+predictores+del+rendimiento+laboral.+Recuperado+de:&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj4n8fA57zqAhWIVN8KHb92>
- Giorgi, F., Mattei, A., Notarnicola, I., Petrucci, C., & Lancia, L. (2018). Can sleep quality and burnout affect the job performance of shift-work nurses? A hospital cross-sectional study. *Journal of Advanced Nursing*, 74(3), 698-708. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jan.13484>
- Gomes, G., Ribeiro, N., & Roque, D. (2022). El impacto del agotamiento en el desempeño de los oficiales de policía y la intención de rotación: el papel moderador de la satisfacción por compasión. *Bienestar y Relaciones Laborales Saludables: De las Perspectivas Teóricas a las Intervenciones*, 12(3), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci12030092>
- Guarnizo, N., Niño, J., & Macazana, D. (2021). Niveles de satisfacción laboral y desempeño en docentes que cursan el programa de postgrado. *Revista inclusiones*, 8, 267-276. Obtenido de <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/232>
- Guartán, A., Torres, K., & Valarezo, K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Huayhua, D. (2021). *Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal médico del Hospital Belén de Trujillo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87448>

- Iniesta, A. (2016). Recuperado el 22 de febrero de 2022, de Guía sobre el manejo del estrés laboral desde Medicina del Trabajo: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (12 de junio de 2022). *El 75% de los mexicanos padece fatiga*. Obtenido de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2022). Recuperado el 12 de junio de 2022, de Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo: <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Ju Park, S., & Hyeon, J. (2020). Factores que afectan el desempeño de enfermeras de hospitales de enfermería medianos. *Medico-legal Update*, 20(1). <https://doi.org/10.37506/v20/i1/2020/mlu/194542>
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.
- Lauracio, C., & Teófilo, L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lawler, E. (1994). Recuperado el 22 de febrero de 2022, de Performance Appraisal: the next generation, Compensation and Benefits: <https://doi.org/10.1177/088636879402600303>
- Lim, S., Song, Y., Nam, Y., Lee, Y., & Kim, D. (2020). Moderating Effect of Burnout on the Relationship between Self-Efficacy and Job Performance among Psychiatric Nurses for COVID-19 in National Hospitals. *J Korean Acad Nurs*, 58(1), 171. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/medicina58020171>
- Losada, A., & Marmo, J. (2020). El cuidado de quienes cuidan: Miembros de Equipos de atención familiar. *Revista psicología UNEMI*, 4(6), 8-19. <https://doi.org/https://www.aacademica.org/analia.veronica.losada/52.pdf>
- McCarty, W., Aldirawi, D. S., & Palacios, M. (2020). Burnout in Blue: An Analysis of the Extent and Primary Predictors of Burnout Among Law Enforcement Officers in the United States. *Police Quarterly*, 22(3), 278-304. <https://doi.org/10.1177/1098611119828038>
- Medscape. (22 de enero de 2021). *National Physician Burnout & Suicide Report 2021*. Obtenido de <https://login.medscape.com/login/sso/getlogin?wcode=102&client=205502&urlCache=aHR0cHM6Ly93d3cubWVkc2NhGUuY29tL3NsaWRlc2>

hvdY8yMDIxLWxpZmVzdHlsZS1idXJub3V0LTYwMTM0NTY&sc=ng&sc  
ode=msp

- Ministerio de Educación del Perú [MINEDU]. (27 de mayo de 2020). *Minedu publica nuevas disposiciones para facilitar el trabajo de docentes y auxiliares durante la emergencia sanitaria*. Obtenido de Nota de Prensa: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/495159-minedu-publica-nuevas-disposiciones-para-facilitar-el-trabajo-de-docentes-y-auxiliares-durante-la-emergencia-sanitaria>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP]. (26 de marzo de 2021). *Protocolo de atención del Centro de Emergencia Mujer*. Obtenido de <https://repositoriodigital.minam.gob.pe/handle/123456789/91>
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., & Cáceres, S. (2016). Recuperado el 22 de febrero de 2022, de Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela: <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427744808009.pdf>
- Montero, K., Cortés, G., & Hernández, A. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Logos, ciencia y tecnología*, 12(2), 32-43. <https://doi.org/https://doi.org/10.22335/rlct.v12i2.1161>
- Motowidlo, S. (2003). *Job performance*. En D. R. W.C. Broman, *Handbook of sychology: Industrial and organizational Psychology*. New York: Jhon Wiley.
- Obregón, M. (2016). *Fundamentos de ergonomía*. México: Grupo editorial patria.
- Océane, B. (2017). *La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo*. . Recuperado el 22 de febrero de 2022, de La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo: <https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado el 22 de febrero de 2022, de Estrés en el trabajo: un reto colectivo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (6 de mayo de 2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. Obtenido de Condiciones de trabajo: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud. (12 de junio de 2022). *72.ª Asamblea Mundial de la Salud*. Obtenido de [https://apps.who.int/gb/s/s\\_wha72.html](https://apps.who.int/gb/s/s_wha72.html)

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*. Obtenido de Resultados principales: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/1256b68d-es/index.html?itemId=/content/publication/1256b68d-es>
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Work stress: a review study. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Palacios, J., Córdova, U., Sánchez, J., Alarcón, M., & Soria, F. (2020). Emotional state of police personnel in times of pandemic. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12(1), 533-541. <https://doi.org/10.9756/INT-JECSE/V12I1.201035>
- Pedraza, N. (2020). Recuperado el 22 de febrero de 2022, de Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/595>
- Peña, H., & Villón, S. (2017). Recuperado el 22 de febrero de 2022, de Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7011913.pdf>
- Quimí, A. (2021). *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán-2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68011>
- Reátegui, T., & Rojas, E. (2019). *Caracterización de las publicaciones reactivas sobre la lucha contra la violencia familiar en la red social Facebook del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – 2019*. Universidad Nacional del Santa.
- Rinaldi, E., & Riyanto, S. (2021). El efecto de la motivación laboral, el ambiente laboral y la satisfacción laboral en el comportamiento de ciudadanía organizacional y su impacto en el desempeño de los empleados de RSU Menteng Mitra Afia durante la pandemia de Covid-19. *Revista internacional de investigación en negocios y ciencias sociales*, 10(6), 101-110. <https://doi.org/https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i6.1293>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administration*. . México: Pearson Educación. Obtenido de Administration. México: Pearson educación.
- Ruge, K., & Ritgen, K. (2021). Local Self-Government and Administration. En K. Ruge, & K. Ritgen, *Governance and Public Management* (págs. 123-142). Palgrave Macmillan. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8_9)
- Salgado, J., & Cabal, Á. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las*

- Salgado, J., & Lería, F. (2020). Burnout syndrome, satisfaction, and quality of work life in Chilean public health workers. *Universidad y Salud*, 22(1), 6-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Sánchez, M., & García, L. (2017). Trujillo, M. G. S., & Vargas, M. D. L. E. G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of occupational health psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Sikula, A. (1989). *Administración de Recursos Humanos: Conceptos prácticos*. México: Limusa.
- Solana, S., & Alicia, O. (2018). Recuperado el 22 de febrero de 2022, de satisfacción laboral y cinismo organizacional: Un modelo estructural: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v17n3/1657-9267-rups-17-03-00021.pdf>
- Tamayo, P. (2016). Recuperado el 22 de febrero de 2022, de Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=56441>
- The Lancet. (2022). Battling burnout. *The Lancet Rheumatology*, 4(3), E153. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2665-9913\(22\)00043-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S2665-9913(22)00043-1)
- Vargas, T., Montiel, E., & Becerra, L. (2018). Recuperado el 20 de febrero de 2022, de La satisfacción laboral y su influencia en la productividad: [https://www.researchgate.net/publication/331250139\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_productividad](https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad)
- Vidal, V. (2019). Recuperado el 22 de febrero de 2022, de Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador - 2019: <http://digital.casalini.it/9788417873295>
- Waldman, D. (1994). The contributions of total quality management to a theory of work performance. *Academy of Management review*, 19(3), 510-536. <https://doi.org/https://doi.org/10.5465/amr.1994.9412271811>
- Wang, H., Jin, Y., Wang, D., Zhao, S., Sang, X., & Yuan, B. (2020). Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: Results from structural equation modeling. *BMC Family Practice*, 21(1), 23-42. <https://doi.org/10.1186/s12875-020-1083-8>
- Zorina, K., Sinkevych, O., & Kudriavtseva, O. (2019). Las funciones de las instituciones del estado: aspecto legal constitucional. *Revista de*

*Investigación Avanzada en Derecho y Economía*, 10(1), 285-294.  
[https://doi.org/10.14505/jarle.v10.1\(39\).29](https://doi.org/10.14505/jarle.v10.1(39).29)

## ANEXOS

### Anexo 01

#### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Desgaste profesional</b>	La OIT (2016) definió el desgaste profesional como el desequilibrio mente-cuerpo ocurre cuando el cuerpo responde a las demandas ambientales fuera de las capacidades inherentes del individuo.	Esta variable se medirá utilizando el cuestionario OIT/OMS (1989) defendido por Ivanšević y Mattison, que consta de 25 ítems con puntajes que van desde bajo (0 – 33), medio (34 – 66) y alto (67 – 132)	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento por el trabajo</li> <li>- Sentimiento de vacío al terminar el trabajo</li> <li>-Frustración en el trabajo</li> <li>-Trabajar con persona genere estrés</li> </ul>	5, 10, 11, 15, 22	Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de trato a los pacientes</li> <li>- Sentimiento de insensibilidad</li> <li>- Preocupación por cambios emocionales</li> </ul>	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	
			Falta de realización personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendo fácil a los pacientes</li> <li>-Influyo positivamente en la vida de los demás.</li> <li>-Me siento con mucha energía al trabajar</li> </ul>	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

<b>Satisfacción Laboral</b>	Sánchez y García (2017), se refieren a las actitudes que desarrollan los compañeros de trabajo, los estados emocionales positivos que experimentan en su ambiente laboral, que pueden estar directamente relacionados con los conocimientos, sentimientos y compromisos de los compañeros de trabajo en la organización.	La satisfacción laboral se evaluará con un cuestionario de 26 ítems obtenidos a partir de indicadores propuestos en nueve dimensiones: satisfacción laboral, estrés laboral, competencia profesional, estrés laboral, desarrollo profesional, relaciones interpersonales con los superiores, monotonía en las relaciones con los compañeros, condición física y trabajo.	Satisfacción por el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por el trabajo.</li> <li>- Reconocimiento en el trabajo.</li> <li>- Relación cordial con los jefes.</li> </ul>	1, 2, 3, 4	Ordinal
			Tensión relacionada con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi trabajo no varía nunca.</li> <li>- Tengo poca responsabilidad en mi trabajo.</li> </ul>	5, 6, 7, 8, 9,	
			Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poco interés en el trabajo.</li> <li>- Desmerecer el trabajo.</li> </ul>	10, 11	
			Presión en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me desconecto con frecuencia del trabajo.</li> <li>- Relación cordial con los compañeros.</li> </ul>	12, 13, 14, 15	

				- Me causa estrés la competitividad.		
			Promoción profesional	- Trabajo excesivo. - No contar con recursos para desarrollar un trabajo.	16, 17, 18	
			Relación interpersonal con los superiores.	- El entorno me impide desarrollar mi trabajo.	19, 20,	
			Relación interpersonal con los compañeros	- Tengo posibilidad de promoción profesional. - Me afectan los problemas de mis compañeros.	21, 22	
			Características extrínsecas de estatus	- Satisfacción con el salario. - El puesto que ocupo es por mi capacidad.	23, 24	

			Monotonía laboral	- Dinamismo laboral. - Alteración del estado emocional.	25 y 26	
<b>Desempeño Laboral</b>	Storner y col. (2003) sugieren que el desempeño explica como los colaboradores de una empresa trabajan de manera efectiva de acuerdo con principios predeterminados para lograr un objetivo común.	El desempeño laboral se medirá mediante un cuestionario de 31 preguntas, donde se evaluarán 4 áreas en una escala tipo Likert. Categoría: baja, normal, alta.	Calidad del Trabajo.	Capacidad minuciosa. Iniciativa laboral. Metodología coherente.	1, 2, 3, 4, 5, 6,7,8,9, 10,11,12.	Ordinal
			Responsabilidad.	Actuación con eficiencia y autonomía. Capacidad de solución de problemas.	13,14,15,16,17	
			Trabajo en Equipo.	Capacidad de integración. Liderazgo en labores de conjunto.	18,19,20,21, 22,23,24	

## Anexo 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia

#### Presentación:

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación con el propósito de obtener información para determinar la influencia del desgaste profesional en la satisfacción y el desempeño laboral en el en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y verdaderas, garantizándole que la información brindada será anónima. Agradezco su participación.

#### I. DATOS GENERALES:

1. Edad: .....
2. Sexo: F ( ) M( )
3. Institución gubernamental: .....
4. Tiempo de servicio: .....

#### Instrumento: Cuestionario para medir el desgaste profesional

#### II. Instrucciones:

A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta.

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes 4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días

N°	Ítem	0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							

3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado								
4.	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes								
5.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.								
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa								
7.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.								
8.	Siento que mi trabajo me está degastando								
9.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo								
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente								
11.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente								
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo								
13.	Me siento frustrado en mi trabajo								
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo								
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes								
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa								
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.								
18.	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis usuarias.								
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo								
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades								
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada								
22.	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas								

## Instrumento: Cuestionario para medir la satisfacción laboral

### III. Instrucciones:

A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta.

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1.	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
2.	Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
3.	La relación con mis jefes es muy cordial					
4.	Se lo que se espera de mí en mi trabajo					
5.	Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca					
6.	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo					
7.	Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado					
8.	Tengo poca independencia para organizar mi trabajo					
9.	Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas					
10.	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11.	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena					
12.	Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro					
13.	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
14.	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
15.	Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión					
16.	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
17.	Creo que mi trabajo es excesivo					
18.	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
19.	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo					
20.	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente					

21.	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional					
22.	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar					
23.	El sueldo que percibo es adecuado					
24.	Estoy convencido de que ocupó el puesto que me corresponde por capacidad y preparación					
25.	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo					
26.	Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño.					

## Instrumento: Cuestionario para medir el desempeño laboral

### III. INSTRUCCIONES:

A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta.

1) Totalmente en desacuerdo

2) En desacuerdo

3) Indiferente

4) De acuerdo

5) Totalmente de acuerdo.

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1.	¿Produce o realiza un trabajo con errores?					
2.	¿Realiza un trabajo ordenado?					
3.	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?					
4.	¿Produce o realiza un trabajo metódico?					
5.	¿Demuestra iniciativa en la realización de actividades?					
6.	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?					
7.	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?					
8.	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?					
9.	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?					
10.	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?					
11.	¿Accede a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevas metodologías en el ejercicio de sus funciones?					
12.	¿Puede trabajar independientemente utilizando metodologías coherentes?					

13.	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?					
14.	¿Se mantiene en constante capacitación y actualización de conocimientos sobre su profesión para brindar una mejor atención a las tareas encomendadas?					
15.	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos que se presentan en la empresa?					
16.	¿Reacciona de forma calmada y eficientemente frente a dificultades?					
17.	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas?					
18.	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la empresa?					
19.	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas en equipo?					
20.	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo en equipo dentro del centro de trabajo?					
21.	¿Colabora con sus compañeros armoniosamente cuando necesitan de su apoyo?					
22.	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?					
23.	¿Informa oportunamente a su jefe sobre acciones efectuadas en forma conjunta con sus compañeros en el centro de trabajo?					
24.	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?					

Gracias por su colaboración

## Fichas técnicas de los instrumentos

**Tabla 11**

*Ficha técnica del inventario de desgaste profesional*

---

<b>Datos a consignar</b>
Nombre: Inventario de desgaste profesional
Objetivo: Evaluar el estrés laboral
Autor: Maslach. C. y Jackson, SE. (1981)
Procedencia: Estados Unidos
Adaptación: España
Administración: Individual
Duración: 20 min
Sujetos de Aplicación: Profesional asistencial que labora en los Equipos de Atención Integral
Estructura: El inventario consta de 22 preguntas con 7 alternativas: 0 = Nunca
1 = Pocas veces al año o menos
2 = Una vez al mes o menos
3 = Unas pocas veces al mes
4 = Una vez a la semana
5 = Pocas veces a la semana
6 = Todos los días

---

**Tabla 12**

*Ficha técnica del inventario de Satisfacción laboral*

---

<b>Datos a consignar</b>
Nombre: Cuestionario de satisfacción Laboral
Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral
Autor: La Font Roja (1988)
Procedencia: España
Adaptación: Española
Administración: Individual

---

---

Duración: 20 min

Sujetos de Aplicación: Profesional asistencial que labora en los Equipos de Atención Integral

Estructura: El cuestionario consta de 26 preguntas y 5 alternativas:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

---

### **Tabla 13**

*Ficha técnica del inventario de desempeño laboral*

---

#### **Datos a consignar**

---

Nombre: Cuestionario de Desempeño Laboral

Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral

Autor: Domador Tineo J. (2020)

Procedencia: Universidad César Vallejo

Adaptación: Formulación Propia

Administración: Individual

Duración: 20 min

Sujetos de Aplicación: Personal administrativo que labora en los Equipos de Atención Integral

Estructura: El cuestionario consta de 24 preguntas y 5 alternativas:

1) Totalmente en desacuerdo

2) En desacuerdo

3) Indiferente

4) De acuerdo

5) Totalmente de acuerdo.

---

Para determinar la validez se usó la siguiente fórmula

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k} \quad (1)$$

**Tabla 14**

*Validez de Aiken*

<b>Instrumento</b>	<b>V Aiken</b>	<b>Resultado</b>
<b>Desgaste profesional</b>	1	Aceptable
<b>Satisfacción laboral</b>	1	Aceptable
<b>Desempeño Laboral</b>	1	Aceptable

**Tabla 15**

*Confiabilidad de los instrumentos*

<b>Instrumento</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Resultado</b>
<b>Desgaste profesional</b>	0.957	Aceptable
<b>Satisfacción laboral</b>	0.908	Aceptable
<b>Desempeño Laboral</b>	0.900	Aceptable

## **Anexo 03: Evaluación por juicio de expertos**

### **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### **VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

##### **EXPERTO N° 1**

###### **DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de desgaste profesional, satisfacción laboral y desempeño laboral” que hace parte de la investigación “Desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: Javier Niño Alcántara
2. Formación académica: Doctorado en psicología
3. Áreas de experiencia profesional: Psicología
4. Tiempo: 5 años cargo actual: Psicólogo
5. Institución: Docente universitario
6. Objetivo de la investigación: Determinar la influencia del desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desgaste profesional

<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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias/Observaciones
		1		2		3		
Dimensión: Agotamiento emocional		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	4		4		4		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	4		4		4		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	4		4		4		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	4		4		4		
22	Me parece que los pacientes me culpan por	4		4		4		

	sus problemas							
<b>Dimensión: Despersonalización</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	4		4		4		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	4		4		4		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4		4		4		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	4		4		4		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	4		4		4		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	4		4		4		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4		4		4		
16	Siento que trabajar en contacto directo	4		4		4		

	con la gente me cansa							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4		4		4		
<b>Dimensión: Falta de realización personal.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	4		4		4		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	4		4		4		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	4		4		4		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	4		4		4		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	4		4		4		
18	Me siento estimulado después de	4		4		4		

	haber trabajado con mis usuarias.						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4		4		4	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	4		4		4	

Sugerencias: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1

13 de junio del 2023



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 16806911

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción Laboral

<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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Satisfacción por el trabajo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1.	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	4		4		4		
2.	Obtengo reconocimiento por mi trabajo	4		4		4		
3.	La relación con mis jefes es muy cordial	4		4		4		
4.	Se lo que se espera de mí en mi trabajo	4		4		4		
<b>Dimensión 2: Tensión relacionada con el trabajo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5.	Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca	4		4		4		
6.	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo	4		4		4		

7.	Al final de la jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado	4		4		4		
8.	Tengo poca independencia para organizar mi trabajo	4		4		4		
9.	Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas	4		4		4		
<b>Dimensión 3: Competencia profesional</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10.	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	4		4		4		
11.	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	4		4		4		
<b>Dimensión 5: Presión en el trabajo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12.	Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro	4		4		4		
13.	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales	4		4		4		
14.	Con frecuencia	4		4		4		

	tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo							
15.	Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión	4		4		4		
<b>Dimensión 6: Promoción profesional</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16.	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	4		4		4		
17.	Creo que mi trabajo es excesivo	4		4		4		
18.	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	4		4		4		
<b>Dimensión 7: Relación interpersonal con los superiores.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>		
19.	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere	4		4		4		

	con mi capacidad para realizar el mismo							
20.	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente	4		4		4		
<b>Dimensión 8: Relación interpersonal con los compañeros</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>		
21.	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	4		4		4		
22.	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar	4		4		4		
<b>Dimensión 9: Características extrínsecas de estatus</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
23.	El sueldo que percibo es adecuado	4		4		4		
24.	Estoy convencido de que ocupó el puesto que me corresponde por capacidad y preparación	4		4		4		
<b>Dimensión 9: Monotonía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

25.	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo	4		4		4		
26.	Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño.	4		4		4		

Sugerencias: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1

13 de junio del 2023



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 16806911

# Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

<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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Calidad del Trabajo.</b>								
1.	¿Produce o realiza un trabajo con errores?	4		4		4		
2.	¿Realiza un trabajo ordenado?	4		4		4		
3.	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?	4		4		4		
4.	¿Produce o realiza un trabajo metódico?	4		4		4		
5.	¿Demuestra iniciativa en la realización de actividades?	4		4		4		
6.	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	4		4		4		

7.	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?	4		4		4		
8.	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?	4		4		4		
9.	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?	4		4		4		
10.	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	4		4		4		
11.	¿Accede a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevas metodologías en el ejercicio de sus funciones?	4		4		4		
12.	¿Puede trabajar independientemente utilizando metodologías coherentes?	4		4		4		
<b>Dimensión 2: Responsabilidad.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13.	¿Asume con	4		4		4		

	responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?						
14.	¿Se mantiene en constante capacitación y actualización de conocimientos sobre su profesión para brindar una mejor atención a las tareas encomendadas?	4		4		4	
15.	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos que se presentan en la empresa?	4		4		4	
16.	¿Reacciona de forma calmada y eficientemente frente a dificultades?	4		4		4	
17.	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas?	4		4		4	
<b>Dimensión: Trabajo en Equipo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
18.	¿Colabora con la implementación y utilización de	4		4		4	

	tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la empresa?						
19.	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas en equipo?	4		4		4	
20.	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo en equipo dentro del centro de trabajo?	4		4		4	
21.	¿Colabora con sus compañeros armoniosamente cuando necesitan de su apoyo?	4		4		4	
22.	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?	4		4		4	
23.	¿Informa oportunamente a su jefe sobre acciones efectuadas en forma conjunta con sus compañeros en el centro de trabajo?	4		4		4	
24.	¿Promueve un clima laboral	4		4		4	

	positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sugerencias: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )  
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1

13 de junio del 2023



Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
DNI 16806911

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

#### EXPERTO N° 2

##### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Escala de Empatía del Cuestionario de Conducta Prosocial” que hace parte de la investigación “Desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

8. Nombres y apellidos del juez: Haydee Mercedes Aguilar Armas
9. Formación académica: Doctorado en psicología
10. Áreas de experiencia profesional: Psicología
11. Tiempo: 15 años cargo actual: Psicóloga
12. Institución: Docente universitario
13. Objetivo de la investigación: Determinar la influencia del desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.
14. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desgaste profesional

<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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias/Observaciones s
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión: Agotamiento emocional</b>							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	4		4		4		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	4		4		4		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	4		4		4		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	4		4		4		
22	Me parece que los pacientes me culpan por	4		4		4		

	sus problemas							
<b>Dimensión: Despersonalización</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	4		4		4		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	4		4		4		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4		4		4		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	4		4		4		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	4		4		4		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	4		4		4		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4		4		4		
16	Siento que trabajar en contacto directo	4		4		4		

	con la gente me cansa							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4		4		4		
<b>Dimensión: Falta de realización personal.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	4		4		4		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	4		4		4		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	4		4		4		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	4		4		4		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	4		4		4		
18	Me siento estimulado después de	4		4		4		

	haber trabajado con mis usuarias.						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4		4		4	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	4		4		4	

Sugerencias: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )  
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1

17 de junio del 2023



Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI 18211853

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción Laboral

<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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Satisfacción por el trabajo</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
27.	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	4		4		4		
28.	Obtengo reconocimiento por mi trabajo	4		4		4		
29.	La relación con mis jefes es muy cordial	4		4		4		
30.	Se lo que se espera de mí en mi trabajo	4		4		4		
<b>Dimensión 2: Tensión relacionada con el trabajo</b>		Sí	X	Sí	No	Sí	No	
31.	Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca	4		4		4		
32.	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo	4		4		4		
33.	Al final de la	4		4		4		

	jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado							
34.	Tengo poca independencia para organizar mi trabajo	4		4		4		
35.	Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas	4		4		4		
<b>Dimensión 3: Competencia profesional</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
36.	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	4		4		4		
37.	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	4		4		4		
<b>Dimensión 5: Presión en el trabajo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
38.	Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro	4		4		4		

39.	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales	4		4		4		
40.	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	4		4		4		
41.	Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión	4		4		4		
<b>Dimensión 6: Promoción profesional</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
42.	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	4		4		4		
43.	Creo que mi trabajo es excesivo	4		4		4		
44.	Con frecuencia siento no tener recursos	4		4		4		

	suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable							
<b>Dimensión 7: Relación interpersonal con los superiores.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>		
45.	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo	4		4		4		
46.	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente	4		4		4		
<b>Dimensión 8: Relación interpersonal con los compañeros</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>		
47.	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	4		4		4		
48.	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar	4		4		4		

<b>Dimensión 9: Características extrínsecas de estatus</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
49.	El sueldo que percibo es adecuado	4		4		4		
50.	Estoy convencido de que ocupó el puesto que me corresponde por capacidad y preparación	4		4		4		
<b>Dimensión 9: Monotonía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
51.	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo	4		4		4		
52.	Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño.	4		4		4		

Sugerencias: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1

17 de junio del 2023



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 18211853

# Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

<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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias/Observaciones
		1		2		3		
<b>Dimensión 1: Calidad del Trabajo.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
25.	¿Produce o realiza un trabajo con errores?	4		4		4		
26.	¿Realiza un trabajo ordenado?	4		4		4		
27.	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?	4		4		4		
28.	¿Produce o realiza un trabajo metódico?	4		4		4		
29.	¿Demuestra iniciativa en la realización de actividades?	4		4		4		
30.	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	4		4		4		
31.	¿Se anticipa a las necesidades o problemas	4		4		4		

	futuros?							
32.	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?	4		4		4		
33.	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?	4		4		4		
34.	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	4		4		4		
35.	¿Accede a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevas metodologías en el ejercicio de sus funciones?	4		4		4		
36.	¿Puede trabajar independientemente utilizando metodologías coherentes?	4		4		4		
<b>Dimensión 2: Responsabilidad.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
37.	¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus	4		4		4		

	acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?							
38.	¿Se mantiene en constante capacitación y actualización de conocimientos sobre su profesión para brindar una mejor atención a las tareas encomendadas?	4		4		4		
39.	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos que se presentan en la empresa?	4		4		4		
40.	¿Reacciona de forma calmada y eficientemente frente a dificultades?	4		4		4		
41.	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas?	4		4		4		
<b>Dimensión: Trabajo en Equipo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
42.	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro	4		4		4		

	de la empresa?						
43.	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas en equipo?	4		4		4	
44.	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo en equipo dentro del centro de trabajo?	4		4		4	
45.	¿Colabora con sus compañeros armoniosamente cuando necesitan de su apoyo?	4		4		4	
46.	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?	4		4		4	
47.	¿Informa oportunamente a su jefe sobre acciones efectuadas en forma conjunta con sus compañeros en el centro de trabajo?	4		4		4	
48.	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando	4		4		4	

	adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

Sugerencias: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1

17 de junio del 2023



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 18211853

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS

#### EXPERTO N° 3

##### **DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Escala de Empatía del Cuestionario de Conducta Prosocial” que hace parte de la investigación “Desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

15. Nombres y apellidos del juez: Efrén Gabriel Castillo Hidalgo
16. Formación académica: Doctorado en psicología
17. Áreas de experiencia profesional: Psicología
18. Tiempo: 10 años cargo actual: Psicólogo
19. Institución: Docente universitario
20. Objetivo de la investigación: Determinar la influencia del desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia.
21. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desgaste profesional

<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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias/Observaciones s
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión: Agotamiento emocional</b>							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	4		4		4		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	4		4		4		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	4		4		4		
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	4		4		4		
22	Me parece que los pacientes me culpan por	4		4		4		

	sus problemas							
<b>Dimensión: Despersonalización</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	4		4		4		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	4		4		4		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	4		4		4		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	4		4		4		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	4		4		4		
13	Me siento frustrado en mi trabajo	4		4		4		
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4		4		4		
16	Siento que trabajar en contacto directo	4		4		4		

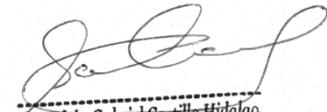
	con la gente me cansa							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	4		4		4		
<b>Dimensión: Falta de realización personal.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	4		4		4		
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	4		4		4		
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	4		4		4		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	4		4		4		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	4		4		4		
18	Me siento estimulado después de	4		4		4		

	haber trabajado con mis usuarias.						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4		4		4	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	4		4		4	

Sugerencias: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )  
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1

15 de junio del 2023



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 9264

Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
 DNI 00328631

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción Laboral

<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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Satisfacción por el trabajo</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
53.	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	4		4		4		
54.	Obtengo reconocimiento por mi trabajo	4		4		4		
55.	La relación con mis jefes es muy cordial	4		4		4		
56.	Se lo que se espera de mí en mi trabajo	4		4		4		
<b>Dimensión 2: Tensión relacionada con el trabajo</b>		Sí	X	Sí	No	Sí	No	
57.	Mi trabajo en el centro es el mismo de todos los días, no varía nunca	4		4		4		
58.	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo	4		4		4		
59.	Al final de la	4		4		4		

	jornada de trabajo me suelo encontrar muy cansado							
60.	Tengo poca independencia para organizar mi trabajo	4		4		4		
61.	Tengo pocas oportunidades de aprender a hacer cosas nuevas	4		4		4		
<b>Dimensión 3: Competencia profesional</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
62.	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	4		4		4		
63.	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena	4		4		4		
<b>Dimensión 5: Presión en el trabajo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
64.	Con frecuencia me desconecto del trabajo cuando estoy fuera del centro	4		4		4		

65.	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales	4		4		4		
66.	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	4		4		4		
67.	Con frecuencia la competitividad o él está a la altura de los demás, me causa estrés o tensión	4		4		4		
<b>Dimensión 6: Promoción profesional</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
68.	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	4		4		4		
69.	Creo que mi trabajo es excesivo	4		4		4		
70.	Con frecuencia siento no tener recursos	4		4		4		

	suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable							
<b>Dimensión 7: Relación interpersonal con los superiores.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>		
71.	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo	4		4		4		
72.	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente	4		4		4		
<b>Dimensión 8: Relación interpersonal con los compañeros</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>		
73.	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional	4		4		4		
74.	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo me suelen afectar	4		4		4		

<b>Dimensión 9: Características extrínsecas de estatus</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
75.	El sueldo que percibo es adecuado	4		4		4		
76.	Estoy convencido de que ocupó el puesto que me corresponde por capacidad y preparación	4		4		4		
<b>Dimensión 9: Monotonía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
77.	Muy pocas veces me tengo que emplear a fondo para realizar mi trabajo	4		4		4		
78.	Muy pocas veces mi trabajo en el centro altera mi ánimo, mi salud o las horas de sueño.	4		4		4		

Sugerencias: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1

13 de junio del 2023



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
Psicólogo  
C.Ps.P. 9264

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI 00328631

# Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

<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:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Calidad del Trabajo.</b>								
49.	¿Produce o realiza un trabajo con errores?	4		4		4		
50.	¿Realiza un trabajo ordenado?	4		4		4		
51.	¿Realiza un trabajo en los tiempos establecidos?	4		4		4		
52.	¿Produce o realiza un trabajo metódico?	4		4		4		
53.	¿Demuestra iniciativa en la realización de actividades?	4		4		4		
54.	¿Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	4		4		4		

55.	¿Se anticipa a las necesidades o problemas futuros?	4		4		4		
56.	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor?	4		4		4		
57.	¿Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?	4		4		4		
58.	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	4		4		4		
59.	¿Accede a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevas metodologías en el ejercicio de sus funciones?	4		4		4		
60.	¿Puede trabajar independientemente utilizando metodologías coherentes?	4		4		4		
<b>Dimensión 2: Responsabilidad.</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
61.	¿Asume con	4		4		4		

	responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?							
62.	¿Se mantiene en constante capacitación y actualización de conocimientos sobre su profesión para brindar una mejor atención a las tareas encomendadas?	4		4		4		
63.	¿Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos que se presentan en la empresa?	4		4		4		
64.	¿Reacciona de forma calmada y eficientemente frente a dificultades?	4		4		4		
65.	¿Es eficaz al afrontar situaciones y problemas?	4		4		4		
<b>Dimensión: Trabajo en Equipo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
66.	¿Colabora con la implementación y utilización de	4		4		4		

	tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro de la empresa?						
67.	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas en equipo?	4		4		4	
68.	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo en equipo dentro del centro de trabajo?	4		4		4	
69.	¿Colabora con sus compañeros armoniosamente cuando necesitan de su apoyo?	4		4		4	
70.	¿Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo?	4		4		4	
71.	¿Informa oportunamente a su jefe sobre acciones efectuadas en forma conjunta con sus compañeros en el centro de trabajo?	4		4		4	
72.	¿Promueve un clima laboral	4		4		4	

	positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sugerencias: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena ( X )  
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 1

15 de junio del 2023



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo  
Psicólogo  
C.Ps.P. 9264

Firma del JUEZ EXPERTO(A)  
DNI 00328631





## **Anexo 06: Consentimiento informado**

### **Desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia**

Investigador (a) (es): Jorge Antonio Hernández Vela

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia”, cuyo objetivo es determinar cuál es la influencia del desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia. Esta investigación es desarrollada por un estudiante del programa de Doctorado, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Este estudio permitirá conocer la influencia del Desgaste profesional en la satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia, a fin de poder proponer propuestas de solución para los profesionales de atención.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Desgaste profesional, satisfacción y desempeño laboral en Equipos de Atención Integral en situaciones de violencia a la Mujer y Familia”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

## Anexo 07: Análisis de la normalidad

**Tabla 16**

*Evaluación de supuestos*

Variables	Estadísticos		
	K.S	gl	p
Dimensiones			
Desgaste profesional	0.080	52	.200
Agotamiento emocional	0.163	52	.001
Despersonalización	0.149	52	.006
Falta de realización personal	0.146	52	.008
Satisfacción laboral	0.140	52	.013
Desempeño laboral	0.182	52	<.001
Curtosis multivariante	7.28		
Multicolinealidad	-.66 a .83		

## Anexo 08: Formula para poblaciones

Determinación del tamaño de muestra:

Fórmula:

$$n \geq \left( \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}} + z_{1-\beta}}{\frac{1}{2} \ln \frac{1+r}{1-r}} \right)^2 + 3$$

Parámetro Estadístico		Valor
Nivel de significancia	a	0.050
Nivel de confianza (1-a)	1-a	0.950
Valor Normal Estándar	z	1.96
Error Tipo II	β	0.800
Potencia de prueba	1-β	0.200
Valor Normal Estándar	z	-0.84
Tamaño del efecto	r	0.160
Numerador / Denominador		1.118/0.161
Muestra sin redondear	n ≥	51.02
Muestra redondeada	n	52