



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Desgaste ocupacional y calidad de atención en una Comisaría de Familia de
Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Carrasco Olivas, Edith Rosa (ORCID: 0000-0003-3345-0246)

ASESOR:

Mg. Pérez Pérez, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-7333-9879)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi familia por el apoyo constante y motivación para desarrollarme profesionalmente, sin ellos hubiera sido difícil conciliar los tiempos entre el trabajo, los estudios y la familia. También se lo dedico a mi madre, quien estaría orgullosa de mis logros.

Agradecimiento

A todos mis maestros y maestras de la maestría por su especial atención, por dedicar muchas horas de enseñanza, incentivándonos a ser profesionales cualificados.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de autenticidad

Yo Edith Rosa Carrasco Olivas, estudiante de la escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo de investigación titulado “Desgaste ocupacional y calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019”; para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Por tanto declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en la presente investigación, identificando correctamente todas las citas textuales o de paráfrasis provenientes de otras fuentes de acuerdo con lo establecido con las normas APA.

- No he utilizado otras fuentes de aquellas expresamente señaladas en mi tesis.
- Mi tesis de investigación no ha sido presentado de modo completo o parcial para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente que mi tesis de investigación puede ser verificado electrónicamente en la búsqueda de plagio.
- De encontrarse uso de materiales intelectuales ajeno sin debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de enero del 2020.



Edith Rosa Carrasco Olivas

DNI 09291713

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	iv
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
II. Método	24
2.1 Tipo y diseño de investigación	24
2.2 Variables	24
2.3 Población y muestra	26
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1 Técnica	27
2.4.2 Instrumentos	27
2.5 Método de análisis	28
2.6 Aspectos éticos	28
III. Resultados	30
3.1 Resultados descriptivos	30
3.1.1 Desgaste ocupacional	30
3.1.2 Calidad de atención	35
3.2 Resultados inferenciales	37
3.2.1 Prueba de normalidad	37
3.2.2 Prueba de hipótesis	38
IV. Discusión	42
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones	46
VII. Referencias	47
Anexos	51
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
	vi

Anexo 2: Instrumentos	54
Anexo 3: Confiabilidad	63
Anexo 4: Juicio de expertos	66
Anexo 5: Carta de presentación	74

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable desgaste ocupacional	25
Tabla 2.	Operacionalización de la variable calidad de atención	26
Tabla 3.	Distribución de la población	26
Tabla 4	Confiabilidad	28
Tabla 5.	Juicio de expertos	28
Tabla 6	Distribución de niveles de la variable desgaste ocupacional	30
Tabla 7	Distribución de niveles de la dimensión agotamiento	31
Tabla 8	Distribución de niveles de la dimensión despersonalización	32
Tabla 9	Distribución de niveles de la dimensión insatisfacción de logro	33
Tabla 10	Distribución de niveles de la dimensión psicosomático	34
Tabla 11	Distribución de niveles de la variable calidad de servicio	35
Tabla 12	Relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de servicio	36
Tabla 13	Prueba de normalidad	37
Tabla 14	Correlación del desgaste ocupacional y calidad de atención	38
Tabla 15	Correlación del agotamiento y la calidad de atención	39
Tabla 16	Correlación de la despersonalización y la calidad de atención	40
Tabla 17	Correlación de la insatisfacción de logro y la calidad de atención	41
Tabla 18	Correlación del psicosomático y la calidad de atención	42

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución de niveles de la variable desgaste ocupacional	30
Figura 2	Distribución de niveles de la dimensión agotamiento	31
Figura 3	Distribución de niveles de la dimensión despersonalización	32
Figura 4	Distribución de niveles de la dimensión insatisfacción de logro	33
Figura 5	Distribución de niveles de la dimensión psicossomático	34
Figura 6	Distribución de niveles de la variable calidad de servicio	35
Figura 7	Relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de servicio	36

Resumen

La presente investigación titulada: Desgaste ocupacional y calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019; tuvo como objetivo determinar la relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención, y responde a la problemática institucional.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de método hipotético deductivo, de tipo básico, diseño correlacional no experimental, correlacional y de corte transversal, con es una muestra comprendida por 32 sujetos, a quienes se les aplicó cuestionarios.

Se concluyó que existe una relación inversa y alta entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019; con un coeficiente de Spearman $\rho = -0,627$, y un $p = 0,000$.

Palabras clave: Desgaste ocupacional, agotamiento, calidad de atención.

Abstract

This research entitled: Occupational wear and quality of care in a Family Police Station of Lima, 2019; the objective was to determine the relationship between occupational attrition and the quality of care, and responds to the institutional problem.

The research approach was quantitative, of hypothetical deductive method, basic type, non-experimental correlational design, correlational and cross-sectional, with a sample comprised of 32 subjects, to whom questionnaires were applied.

It was concluded that there is an inverse and high relationship between occupational attrition and the quality of care in a Family Police Station of Lima, 2019; with a Spearman coefficient $\rho = -0.627$, and a $p = 0.000$.

Keywords: Occupational wear, exhaustion, quality of care.

I. Introducción

Un síntoma que se presenta en las personas que afecta el servicio de la atención a los usuarios, se conoce como el síndrome de Burnout, señalado también como el desgaste ocupacional. Gil y Zuñiga (2010) señalaron que comprende el deterioro cognitivo, presentado mediante la desmotivación, el deterioro físico, y todos los aspectos que se presenta en ella, las ilusiones bajas en cuanto al rendimiento laboral, comportamientos negativos dirigidos al público usuario como a la entidad, pudiendo luego surgir sentimientos de culpa.

En relación a los y las prestatarios (as) de servicios que brindan atención a personas afectadas por la violencia, Ojeda (2011), nos señala que en el marco de sus funciones de brindar la atención requerida a las personas afectadas por el agravio que le presentan a las mujeres y el VIH, están en constante escucha de relatos de historias crueles de violencia, son testigos(as) indirectos (as) de victimización y revictimización, teniendo que bloquear sus sentimientos y emociones que se genera al escuchar cada caso e incluso puede activarse el recuerdo de situaciones de vulnerabilidad o historias de violencia personal no atendidas, además de la sobrecarga laboral y condiciones físicas de infraestructura del servicio no apropiados, entre otras. Estas situaciones elevadas de tensión pueden generar implicancias en su salud y producir el síndrome de Burnout, al respecto, Saakvitne y Pearlman (1996), indicó que es una consecuencia natural de trabajar con pacientes que han experimentado algún trauma, es una consecuencia humana al saber, preocuparnos y enfrentar la realidad del trauma.

Así se tiene que, a nivel internacional dicha problemática afecta a los y las trabajadores (as) o prestadores (as) de servicios.

El organismo que representa la internacional de trabajo (OIT), en la investigación de Gómez (2014), encontró que durante el año una sumatoria de 2.2 millones de personas que trabajan fallecen debido al riesgo laboral, relacionados a accidentes y enfermedades laborales a nivel general.

Sánchez-Nieto (2011) señaló que el desgaste ocupacional también aqueja a policías, quienes tienen la función de brindar seguridad a la ciudadanía y el cumplimiento de las leyes,

por lo que su servicio tiene alta demanda de la población, así un estudio encontró que en México el 44,6% presentaba burnout de una muestra de 244 policías; en España, el 43,6% los policías de una penitenciaria presentaban dicho síndrome; de forma similar ocurrió en Chile que hallaron un 44,4%.

Ramírez (2017), en una investigación realizada en Ecuador encontró, que las personas que poseen el síndrome eran las que laboraban alrededor de unos 12 años, trabajando 8 o más horas continuas, atendiendo a 18 o más pacientes, encontrando una población representada por el 4,2% quienes presentan el síndrome de Burnout, en relación a sus componentes se evidenció una población del 26,5%, una representación de 25,9% desgaste emocional, y el 42.2 % están relacionado con la desmotivación.

En el Perú, en los(as) trabajadores que representan al sector salud se les manifiesta esta problemática, para los autores Marticorena, Anduaga, y Mayta (2016), en una muestra comprendida por 5062 profesionales de la salud, un grupo del 62,3% mujeres, el 44,0% profesionales de medicina, el 46,0% laboran en el Ministerio de la salud, y el 23,1% trabajaba en la capital. La prevalencia global fue del 2,8%.

En relación al síndrome de Burnout presentado en funcionarios de la policía de Huaral, Valladares (2017) señaló que, en una muestra encontrada de 64 agentes policiales, un grupo representado por el 56,3% posee un nivel medio en relación al síndrome, otro grupo del 23,4% niveles bajo, y el 30,3% poseen nivel alto. Lo que da en cierta manera una referencia sobre la población que ve este estudio.

De acuerdo a lo expuesto por Donabedian (1984), el desgaste ocupacional es una problemática latente que podría incidir en la calidad de atención, entendida en términos de resultados, y para el tema del presente estudio, lograr la seguridad. También, en el esfuerzo de alcanzar los objetivos en el resguardo de la ciudadanía, de la misma manera, la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) establece como fundamento algunas características que brindan una atención óptima a la ciudadanía, enumerando lo siguiente: recurso y planificación, aprendizaje en la ciudadanía, otros aspectos importantes que garanticen seguridad a los usuarios, las exigencias a la gestión, tener derecho a la información, infraestructuras de calidad, personas que brinden buena atención, en este contexto, los diferentes servicios brindados por el Estado deben implementar dichos aspectos

para brindar servicio de calidad, entre ellos principalmente tomar en cuenta recursos humanos capacitados y preparados para prestar servicio de calidad.

En el estudio realizado por el Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán y Movimiento Manuela Ramos (2010) en la Comisaría de la Mujer, actualmente denominado Comisaría de Familia de Villa el Salvador, identificaron que las expectativas de un porcentaje considerable de encuestadas no habían sido realizadas, entre las razones estuvieron los trámites burocráticos, los horarios poco flexibles, la demora, y la falta de empatía, no sintiéndose escuchadas.

El desgaste ocupacional en los policías, sobre todo de aquellos que brindan atención a las personas afectadas por violencia tendría relación con la calidad de atención. Las Comisarías son servicios del Estado que tienen mayor demanda de atención, así el 28,9% de agresión hacia la mujer hechas por su esposo o compañero y que buscó ayuda en alguna institución, acudieron a dicha institución el 74.1%, seguido de los servicios que brindan los municipios a través de la Defensoría Municipal, arrojaron resultados diferentes los organismos responsables que protegen y brindan solución a las denuncias realizadas por las mujeres en cuanto al maltrato de refiere.

En cuanto al maltrato de las mujeres y al grupo familiar el país muestra estadísticas alarmantes, llegando a situaciones de violencia extrema como el feminicidio, considerada como la muerte de mujeres por su condición de tal, ante ello el Estado cuenta con servicios como el Sistema Nacional Especializado de Justicia en el resguardo y sanción a la agresión hacia las mujeres y al núcleo familiar.

Por lo que, se busca la identificación de cómo se relaciona el desgaste ocupacional con la calidad óptima de atención del operador policial, quien brinda apoyo en las denuncias relacionadas a la violencia hacia la mujer y el grupo familiar en una comisaria de familia de Lima, especialmente porque están en contacto directo con una población con secuelas físicas y psicológicas producto de los hechos de violencia, a fin de brindar alcances para optimizar la prestación de servicio.

De acuerdo a la revisión de los temas abordados en la presente investigación en el desgaste ocupacional, se muestra a continuación los trabajos previos nacionales e internacionales.

Así se tienen los antecedentes que corresponden a trabajos internacionales:

Hamdan (2014) in the thesis on *A Survey of Intention to Leave, Job Stress, Burnout and Job Satisfaction among Nurses Employed in the Ha'il Region's Hospitals in Saudi Arabia*, to opt for a Phd in philosophy at the university Melbourne Australia, tuvo como objetivo: identificar el propósito de las enfermeras en su centro de labores asociado al estrés laboral, agotamiento y satisfacción Laboral. A través de un análisis descriptivo correlacional y análisis factorial evaluó las relaciones entre estrés laboral, agotamiento, satisfacción laboral e intención de irse, en una muestra de 297 enfermeras, el instrumento de investigación tuvo seis partes, aunque la escala de Maslach Burnout Inventory y la encuesta de satisfacción laboral de Mueller fueron los más resaltantes. Llegó a concluir que aquellas personas que estaban emocionalmente agotados y despersonalizados tenían baja satisfacción laboral, asimismo aquellos que tenían altos niveles de agotamiento también refirieron altos niveles de estrés asociado a la carga de trabajo, y en relación a la intención de irse presentaban similar cantidad.

Rocha y Sayuri (2017), realizaron el estudio sobre síndrome de burnout e qualidade do sono de policiais militares do Piauí -Brasil, de tipo descriptivo, transversal y cuantitativo, a una muestra de 32 policías militares, se dio utilidad al cuestionario como instrumento de información sociodemográfica, Maslach Burnout Inventory (MBI) y Pittsburgh Sleep Quality Index

(PSQI), y el R de Pearson para la correlación entre las variables. Se tuvo como resultado: la duración del sueño mostró una correlación moderada extremadamente significativa e inversamente proporcional a la dimensión del agotamiento emocional ($p = 0.0003$), relación efectiva en relación al agotamiento emocional y la calidad del sueño ($p = 0.004$) y una correlación significativa débil entre la despersonalización y la calidad del sueño, dormir ($p = 0.03$).

Cano (2017), en el estudio sobre síndrome de Burnout y los factores laborales y personales del docente; con un diseño no experimental con un diseño descriptivo

correlacional, y una muestra de 54 profesores, aplicándoles la escala de MBI, la cual concluyó: los aspectos relacionados al factor laboral se relaciona efectivamente con el síndrome de Burnout encontrando el manejo del grupo, en cambio el factor personal no se relacionó significativamente con la variable de la investigación, en efecto los docentes presentan el 11 % con el síndrome, el 15% dos dimensiones y el 20% una dimensión.

Maldonado (2017), en la tesis acerca del factor relacionado al síndrome de burnout en el personal de salud, Bolivia, se dio utilidad al diseño de corte transversal, analítico y descriptivo, la participación para la muestra estuvo conformada por 60 personas a quienes se les aplicó el cuestionario relacionado a las características sociodemográficas y el Maslach Burnout Inventory, cuyo resultado evidencio una relación moderada del síndrome de burnout, afecta en mayor porcentaje a mujeres, casados/as con un promedio de 39,8 años de edad. En cuanto a las características laborales, el personal de enfermería con promedio de 9,6 de trabajo con un grado moderado a intenso se síndrome de Burnout. Recomienda que la entidad debe gestionar la atención del recurso humano con la finalidad de gestionar un óptimo servicio en el usuario externo y así también evita riesgos de accidentes en el trabajo. La investigación presentada contribuye a tener una herramienta que evalúe el síndrome de Burnout y cómo se manifiesta en las mujeres, población que considera esta investigación son las mujeres policías, son las que mayormente brindan atención en una Comisaría de Familia.

De Souza (2016) en la investigación realizada sobre prevalencia e factores asociados à síndrome de Burnout nos profissionais da saúde da atenção primária de Juiz de Fora, Universidade Federal de Juiz de Fora -Brasil, el método usado fue transversal, la participación para la muestra estuvo conformada por 153 profesionales, medido mediante el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventario). La cual arrojó las siguientes conclusiones: se evidenció que el personal de enfermería presentó mayor prevalencia de (56,6%) en relación con las categorías profesionales. Las variables de autoevaluación mal estado de salud ($p < 0.001$) e insatisfacción laboral ($p < 0.001$) se relacionaron con el Síndrome de Burnout 13.1%; y 0.7% poseen niveles altos en el desgaste emocional, un desgaste en sí mismo respectivamente, y 48.4% bajo rendimiento profesional.

Rojas y Morán (2015), en el estudio realizado con policías de México sobre el síndrome de Burnout y satisfacción, dio utilidad al método cualitativo, descriptivo y

transversal, aplicando la escala de Burnout de Maslach y el cuestionario de Diener relacionado a la satisfacción, la cual concluyó: se evidenció en relación al Burnout pocos y altos grados, y en la otra variable estudiada que se relaciona con la satisfacción se observa contradicción en algunos casos, la investigación presentada aporta con una de las variables de estudio, y nos señala en la población policial la existencia del Burnout.

Asimismo, entre los estudios nacionales, se tiene los siguientes:

Sarmiento (2019), realizó la tesis acerca del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral; con el objetivo de: identificar de qué forma se relaciona el desgaste ocupacional y la satisfacción laboral. De tipo descriptivo y diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo, la participación para la muestra estuvo conformada por 110 trabajadores, entre médicos, y enfermeras, como instrumento se utilizó la encuesta, la cual concluyó: se evidencia una relación significativa entre el desgaste laboral y la satisfacción laboral en los médicos presentan mayor frecuencia del Burnout, al mismo tiempo un grupo de trabajadores manifiesta insatisfacción laboral.

Medina (2018), realizó la investigación acerca de la calidad de atención a usuarios en un puesto de salud, Loma, la finalidad de la investigación fue proponer ideas que den mejorías a la atención del usuario que asiste al centro médico, con un diseño correlacional, y concluyó: se evidencia una atención significativa por parte del personal hacia los usuarios del centro médico. Existe sensibilidad y capacitación regularmente hacia el personal.

Aguilar y Aquino (2018), realizaron la tesis titulada: Desgaste ocupacional en los docentes universitarios. La finalidad de la investigación presentada fue establecer los grados del desgaste ocupacional en los profesores de la institución. El diseño utilizado fue el descriptivo, y descriptivo simple, la participación para la muestra comprendida por 116 docentes, aplicándoles la encuesta, se logró los siguientes resultados. Un grupo de docentes posee grados niveles de desgaste ocupacional, y otros bajos niveles del síndrome.

Gonzales (2017) en la investigación titulada el desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores, la finalidad del estudio fue señalar las causas que generan el síndrome de Burnout, el tipo de investigación de diseño correlacional causal, con una muestra conformada por 100 conductores y 200 pasajeros, aplicándoles la encuesta en calidad de servicio, la cual concluyó: se evidenció grados significativo del desgaste

ocupacional en los conductores, productos de numerosas causas, entre ellas el cansancio por horas de trabajo.

Mendoza (2017), realizó la investigación sobre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en un hospital, la finalidad de la investigación fue señalar de manera afecta en los trabajadores de la institución médica el desgaste ocupacional y la satisfacción laboral, de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional, no experimental transversal, con una muestra de 86 enfermeros, aplicándoles un cuestionario, la cual concluye: se observó en los enfermeros poseer niveles alto de desgaste ocupacional, trayendo esto como consecuencia insatisfacción en el trabajo. Este estudio es importante porque se acerca a profesionales que están en contacto con usuarios.

Alegre (2017), en su estudio sobre la evaluación sobre cómo se relaciona la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, con un tipo correlacional y diseño descriptivo correlacional, una muestra de 81 participantes, aplicándoles la escala de satisfacción laboral, la cual concluyó: se evidenció un vínculo estadísticamente importante entre el desgaste ocupacional, la satisfacción laboral y los participantes.

Asimismo, en relación a las variables presentada en esta investigación: desgaste ocupacional y calidad de atención, a continuación, se detalla los conceptos, teorías y dimensiones. Gil-Monte (2005) señaló que, a través del tiempo, el desgaste ocupacional se desarrolla mediante varios síntomas, mentales y físicos, en esta perspectiva, las interacciones de factores internos, características de las conductas, el ambiente laboral, o la forma como las personas hagan interpretaciones o manejos de situaciones, todos estos aspectos poseen influencia en la intensidad del síndrome.

Quiceno y Vinaccia (2007) manifestaron que el desgaste ocupacional relacionado con el entorno laboral posee diferentes aspectos en la conducta, el cansancio emocional, poca energía, sentimiento de culpa, comportamiento de rechazo, nivel bajo en la autoestima, poca amabilidad, todos estos aspectos se presentan en algunos profesionales que brindan atención a los usuarios.

El primero en describir este síndrome fue el psiquiatra Freudenberger (1974), quien lo caracteriza como un estado de agotamiento debido a un trabajo intenso, dejando incluso

de lado sus necesidades personales. En 1977, indica además que el síndrome se puede extender al resto de sus compañeros con su letargo, cinismo y desesperación, y así a corto plazo se vería inmersa la organización, en riesgo de un desánimo general.

Hernandez, Terán, Navarrete y León (2007) señalaron que se han encontrado ciertas características que podrían inferir la presencia de este síndrome, mayormente en centros laborales pertenecientes a organizaciones públicas que brindan servicios a la ciudadanía y tienen demasiado contacto con personas usuarias, en profesionales de la educación, salud y seguridad, entre otros.

Los modelos explicativos del síndrome de Burnout se basan en la teoría cognoscitiva del yo, del intercambio social y las teorías del campo organizacional. En el primer grupo, figura el modelo de Cherniss, para quien el síndrome atraviesa por las etapas de inestabilidad psicológica, incremento de la tensión, la fatiga, el cansancio emocional, transformación en el comportamiento, y la comunicación con los demás, el modelo de Harrison relacionado a las competencias sociales determina que si durante un tiempo los trabajadores advierten obstáculos en su centro de labores y no logran conseguir lo propuesto, se reducirá los sentimientos de eficacia, afectando negativamente a la esperanza de poder conseguirlos. El segundo grupo de las teorías del intercambio social, hacen referencia que en las relaciones interpersonales se produce procesos de comparación social, y ante la percepción de inequidad o de falta de ganancias, podría generar descontento y aumentar el riesgo de presentar Burnout. El tercer grupo desde el enfoque organizacional, manifiesta que es una etapa que da respuesta al estrés laboral, y la tensión donde los trabajadores descuidan el compromiso principal. Cabe considerar por otra parte, los aportes de los modelos de Gil-Monte, Peiró, y Valcárcel, manifestaron que es una reacción estrés, percibiendo conflictos, y ambigüedades en las funciones, partiendo de etapas de evaluaciones cognitivas, al no estar presente las estrategias que afronte las situaciones, de manera activa o de evitación.

Uno de los modelos de medición relacionado al síndrome de Burnout lo presentaron Maslach y Jackson, estableciendo en sus modelos tres aspectos, la baja autoestima, el cansancio emocional y la pérdida de identidad.

De la misma manera, Uribe (2010) determinó al desgaste ocupacional o el síndrome de Burnout en las siguientes tres dimensiones:

Dimensión 1: Cansancio emocional: está comprendido con el nivel afectivo, o recursos emocionales, considerado como la ausencia de energía, fatiga, mal humor, por la comunicación diaria a la atención de clientes pueden ser, pacientes, presos, estudiantes.

Dimensión 2: Despersonalización: esta relaciona a una actitud deshumanizada, con respuestas frías hacia las personas que se les brinda atención, atribuyéndole la culpabilidad a sus problemas.

Dimensión 3: Falta de realización personal (insatisfacción a los logros) el trabajador tiende a realizarse una evaluación negativa de sí mismo, ello logra afectar sus habilidades en el desempeño de su trabajo y como se interacciona con los sujetos de atención. Adicionalmente, incorpora los factores psicosomáticos, con etapas que causan daño en el cuerpo principalmente en la mente, ausencia de sueño, depresiones, dolores que causan estrés.

De la misma manera, la teoría sobre la calidad de atención, se tiene las siguientes definiciones: Donabedian (1980) citado por Ibarra, Espinoza y Casas (2014), manifestó que es la atención significativa brindada a los usuarios, después de reflexionar sobre el alcance de la calidad mediante etapas, por otra parte, la carta Iberoamérica de calidad en la gestión pública (2008) establece propuestas para promover la calidad, indicando que para poder medir la calidad en la gestión pública se deben tomar en cuenta algunas capacidades que satisfagan las necesidades ciudadanas.

Así, Altamirano (2014) señaló que es el razonamiento que señala una óptima atención, respetando los derechos del manejo de los métodos de investigaciones policiales relacionada a la ciencia, comunicación agradable, mantener un ambiente sano, valorando los secretos profesionales, seguir las etapas como lo decretan las normas, presto para el apoyo a la denuncia realizada.

Por otra parte, se presentan algunos modelos relacionado a las evaluaciones de la calidad de atención: en primer lugar, el modelo de atención medica propuesto por Donabedian, de igual manera, Gronroos propone el modelo nórdico, seguidamente el Service Quality de Parasuraman, Zeithaml y Berry, de otra forma de contribuir, se presenta el modelo Service Performance Cromin y Taylor.

El modelo relacionado a la atención medica: determina las dimensiones de las estructuras, los procesos, y los resultados, las estructuras de relacionan con la atención de

calidad de los trabajadores, utilizando los equipos y recursos necesarios para llegar a ella. Así mismo, el proceso es la aplicación de conocimientos y las acciones para atender a los pacientes. El resultado está relacionado a las satisfacciones de los pacientes.

El modelo de calidad del servicio de Grönroos comprende tres componentes: técnica, aspecto objetivo de la adquisición del bien o servicio; funcional, el cómo recibir los servicios y las imágenes corporativa, cómo observa a la empresa luego de haber recibido el servicio.

El modelo SERVQUAL está basado en las brechas entre las expectativas de los usuarios y la apreciación de los servicios recibidos, decir tiene dos momentos de aplicación para conocer cuál es la expectativa del servicio prestado y la percepción de haberlo recibirlo. Si la expectativa es superada el servicio dado será de calidad excepcional.

El modelo SERVPERF, surge ante la crítica de la escala para medir las expectativas conforme planteaba el modelo SERVQUAL, por lo que propone evaluar la calidad desde la percepción de los usuarios, para lo cual utiliza una escala similar que el SERVQUAL, con sus 22 ítems.

Zeithaml y Parasuraman (2004) identificaron que la atención de calidad está conformada por unos elementos que le generan valor, donde la calidad de sus productos puede ser medido de manera fácil, mas no la calidad de los servicios debido a unos aspectos que lo representan como la intangibilidad, la inseparabilidad, heterogeneidad y la caducidad, y presentaron las siguientes dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL:

Tangibilidad: es la calidad al cuidado de las infraestructura externa e interna en la institución, así como también la apariencia de los trabajadores, los equipos y los materiales, teniendo una atención de calidad a las formas y los diseños, la representación física de la atención.

Es decir, la tangibilidad de la atención, está referida al espacio físico de la empresa, el inmueble, material, los equipos que posee la organización, su mantenimiento, higiene y puntualidad en la atención que se presta.

Fiabilidad: El ofrecimiento de un alto y permanente nivel de confiabilidad en la atención prestada, en la entrega del servicio correcto desde el primer momento, en el cumplimiento de las promesas, y fechas establecidas, así como de los momentos compartidos; de aceptar

posibles errores y buscara la satisfacción de las personas o instituciones a quienes se les brinda la atención.

Capacidad de respuesta: Es el ofrecimiento de una atención rápida, se refiere a la rapidez, puntualidad, oportunidad y deseo de ayudar a los usuarios, flexibilidad para una adecuación a la necesidad de los usuarios, tener la información solicitada de manera rápida, contar con personal idóneo y a disposición de los usuarios.

Seguridad: Es la preocupación por el resguardo físico y financiero de los usuarios, así como la preocupación por la actividad comercial que realizan, confidencialidad de transacciones, cuidado del ambiente donde se atienden a los usuarios, preocuparse por su seguridad.

Empatía: actitud comprensiva de una persona al momento de acceder a la atención del usuario, compartiendo sus emociones y pensamientos, captar el lenguaje que los usuarios quieren transmitir, sintiéndose comprometido con la organización.

En el presente estudio se plantearon los problemas: ¿Cuál es la relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019?; de la misma manera, se formularon los siguientes problemas específicos: 1) ¿Qué relación existe entre la dimensión agotamiento y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima? 2) ¿Qué relación existe entre la dimensión despersonalización y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima? 3) ¿Qué relación existe entre la dimensión insatisfacción de logro y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima? 4) ¿Qué relación existe entre la dimensión psicossomático y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima?

El estudio se justifica teóricamente porque permite en base a las investigaciones internacional y nacional y revisión de las teorías sobre el desgaste ocupacional y calidad de atención, aportar con los resultados; debido a que nuestro país presenta cifras alarmantes de violencia hacia la mujer, cuyas situaciones extremas de violencia conlleva al feminicidio, por lo que resulta necesario realizar acciones para optimizar los servicios que brinda el Estado, tomando en cuenta los insumos, procesos y productos, para obtener resultados y producir impacto en una vida libre de violencia. Uno de los servicios donde acuden las personas afectadas por violencia para reportar la vulneración de sus derechos son las comisarías, siendo los efectivos policiales los que están en constante interacción con sus problemáticas, sufrimientos, demandas y frustraciones, y si las condiciones de trabajo que se desempeñan no son las adecuadas, podrían incrementar la probabilidad de padecer el

síndrome de Burnout, por lo que es importante conocer si este síndrome se presenta en ellos y si tiene implicancias en la calidad de atención que se brinda a las personas afectadas por violencia.

Se justifica metodológicamente porque obedece a un enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo; donde la contrastación de las hipótesis se realizó mediante los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos que fueron evaluados por expertos y con una adecuada confiabilidad.

Asimismo, se estableció el objetivo general: Determinar la relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019; y específicos: 1) Determinar la relación que existe entre la dimensión agotamiento y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; 2) Determinar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; 3) Determinar la relación que existe entre la dimensión insatisfacción de logro y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; 4) Determinar la relación que existe entre la dimensión psicossomático y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima;

De la misma manera, se formularon las hipótesis: Existe relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019; y las específicas: 1) Existe relación entre la dimensión agotamiento y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; 2) Existe relación entre la dimensión despersonalización y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; 3) Existe relación entre la dimensión insatisfacción de logro y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; 4) Existe relación entre la dimensión psicossomático y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima.

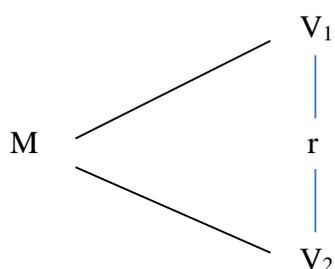
II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico, donde Carrasco (2013), señaló porque reconoce el desarrollo de aprendizajes teóricos y prácticos relacionados a las variables y sus componentes, no es de carácter práctico.

Asimismo, el estudio es de nivel descriptivo correlacional, donde se logra la identificación de la relación existente entre las variables.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) el diseño es correlacional, porque se relacionaron las variables desgaste ocupacional y calidad de atención y transversal, debido a que la información fue tomada en solo momento; cuyo esquema fue:



Dónde:

M: Muestra

V₁: Desgaste ocupacional

V₂: Calidad de atención

2.2 Variables

Variable 1: Desgaste ocupacional

Se desarrolla mediante varios síntomas, mentales y físicos, interacciones de factores internos, características de las conductas, el ambiente laboral, o la forma como las personas hagan interpretaciones o manejos de situaciones, todos estos aspectos poseen influencia en la intensidad del síndrome. (Gil-Monte, 2005).

Variable 2: Calidad de atención

Razonamiento al señalar una óptima atención, respetando los derechos del manejo de los métodos de investigaciones policiales relacionada a la ciencia, comunicación agradable, mantener un ambiente sano, valorando los secretos profesionales, seguir las etapas como lo decretan las normas, presto para el apoyo a la denuncia realizada. (Altamirano, 2014).

Tabla 1

Operacionalización del desgaste ocupacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Agotamiento	Pérdida de energía y cansancio. Agotamiento emocional.	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
Despersonalización	Desarrollo de sentimientos negativos y actitudes de cinismo.	3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29		Bajo (70, 164)
Insatisfacción de logro	Evaluación negativa de los/as trabajadores/as hacia sí mismo. Afectación en la realización del trabajo y la relación con las personas que atiende.	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30		Medio (165, 258)
Psicosomático	Malestares físicos y psicosomáticos Síntomas en el sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión.	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto (259, 350)

Tabla 2

Operacionalización de la calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Tangibilidad	Apariencia de instalaciones		Ordinal	Bajo (22, 51)
	Equipamiento Personal Material de comunicaciones	1,2,3,4		
Confiabilidad	Servicio seguro	5,6,7,8,9	Totalmente en desacuerdo (1)	Medio (52, 81)
	Servicio confiable Servicio preciso		En desacuerdo (2)	
Capacidad de Repuesta	Predisposición	10, 11, 12, 13	Indeciso (3)	
	Rapidez		De acuerdo (4)	
Seguridad	Conocimiento	14, 15, 16, 17	Totalmente de acuerdo (5)	Alto (82, 110)
	Cortesía Aptitud para dar confianza Seguridad			
Empatía	Cuidado Atención individual	18, 19, 20, 21, 22		

2.3 Población y muestra

La población según Tamayo (2012), es la agrupación de hechos o fenómenos a estudiar, de unidades de análisis que comprende dicho fenómeno, que se logra cuantificar en un determinado estudio, y comprende 32 operadores policiales de una Comisaría de Familia de Lima, 2019; distribuido:

Tabla 3

Distribución de la población

Grado	Cantidad
Oficial	4
Sub oficial	28
Total	32

La muestra fue censal, que comprende el 100% de la población, es decir, 32 operadores policiales de una Comisaría de Familia de Lima, 2019.

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, que según Trespacios, Vásquez y Bello (2005), permite precisar la identificación a priori de los reactivos a utilizar, que se aplicó a una muestra finita y representativa.

2.4.2 Instrumentos

Se utilizó como instrumento un cuestionario, y que según Arias (2004), que permite aplicar de manera escrita con una serie de preguntas cerradas; que se aplica a una muestra representativa.

Ficha técnica 1

Nombre: Escala de desgaste ocupacional – Síndrome de Burnout

Autor: Uribe, J. (2010)

Adaptado por: Carrasco, E.

Año: 2019

Descripción. Comprende 70 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: Agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro y psicossomático; cuyas escalas son seis, que van desde totalmente de desacuerdo (0 puntos) hasta totalmente de acuerdo (5 puntos). Asimismo, las escalas nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Aplicación Individual

Duración: 20 minutos

Ficha técnica 2

Nombre: Cuestionario sobre calidad de atención

Autor: Parasuraman A, Zeithalm V, Berry L. (1998)

Adaptado por: Carrasco, E.

Año: 2019

Descripción. Comprende 22 ítems que comprende cinco dimensiones: Confiabilidad), fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

Aplicación: Individual

Duración: 20 minutos

Tabla 4

Confiabilidad

N°	Instrumento	Alfa de Cronbach	Número de ítems
1	Escala de desgaste ocupacional	0,876	70
2	Cuestionario sobre calidad de atención	0,871	22

Según la tabla, se obtuvo como resultado en el desgaste ocupacional fue 0,876 y calidad de atención 0,871, ante ello se puede aceptar la confiabilidad de los instrumentos, y pueden ser aplicados.

Tabla 5

Juicio de expertos

N°	Expertos	Desgaste ocupacional	Calidad de atención
1	Mg. Rivera Chang, Martha Irene	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Pérez Pérez, Miguel ángel	Aplicable	Aplicable
3	Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont	Aplicable	Aplicable

2.5 Método de análisis

Una vez recogido los datos, se procedió al análisis estadístico, de tipo descriptivo e inferencial, mediante tablas y figuras estadísticas.

Análisis descriptivo: Se confeccionó tablas y figuras estadísticas de frecuencias y porcentajes, acerca de las dimensiones y variables del estudio, mediante el Microsoft Excel,

Análisis inferencial: Se elaboraron tablas estadísticas realizadas a través del software SPSS v.25, y prueba de hipótesis, a través del *rho* de Spearman, por ser instrumentos de tipo ordinal.

2.6 Aspectos éticos

La investigación conto con las autorizaciones correspondientes de parte de los responsables de la Comisaría de Familia de Lima, aplicándosele los consentimientos informados, permitiendo la participación del método. Teniendo consideración el aspecto ético que se

fundamenta en el trabajado con los educandos.

De esta manera, se sustenta la originalidad y la identificación anónima, de la persona que se evaluó; se protegió la veracidad del resultado en el recojo de daos, y no se realizó ningún juzgamiento de los integrantes de la muestra.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Desgaste ocupacional

Tabla 6

Distribución de niveles de la variable desgaste ocupacional

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0
Medio	15	46,9
Alto	17	53,1
Total	32	100,0

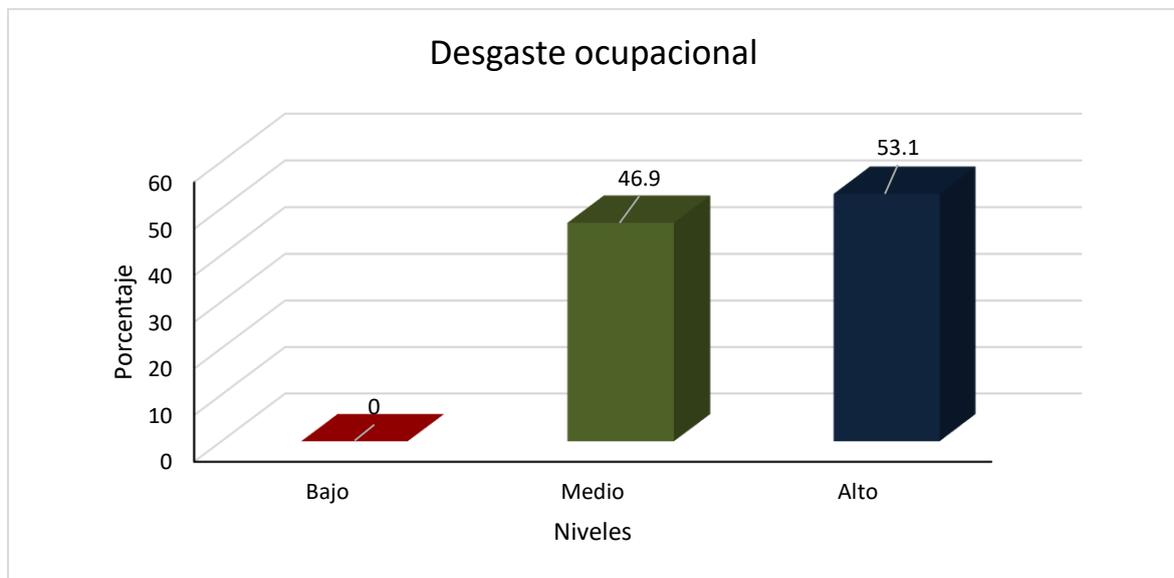


Figura 1. Niveles de la variable desgaste ocupacional

Los resultados de la tabla y figura permiten observar que los niveles del desgaste ocupacional, el 53,1% de los encuestados presentó un nivel alto y el 46,9% un nivel medio.

Tabla 7

Distribución de la dimensión agotamiento

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0
Medio	20	62,5
Alto	12	37,5
Total	32	100,0

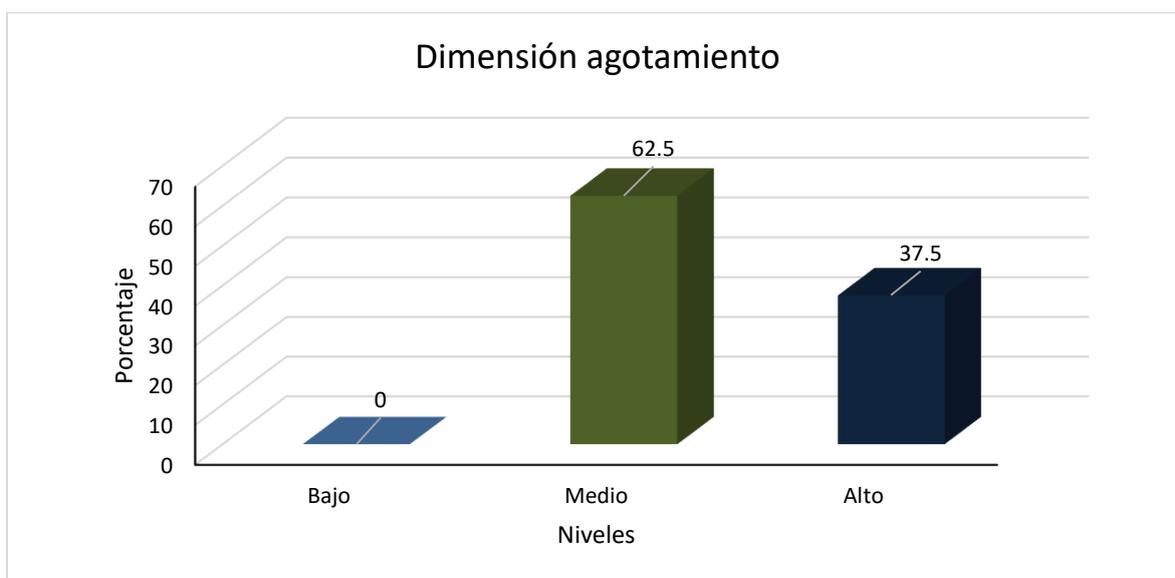


Figura 2. Niveles de la dimensión agotamiento

De acuerdo a los resultados de la dimensión agotamiento, el 62,5% de los encuestados presentó un nivel medio y el 37,5% un nivel alto.

Tabla 8

Distribución de los niveles se la dimensión despersonalización

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0
Medio	14	43,7
Alto	18	56,3
Total	32	100,0

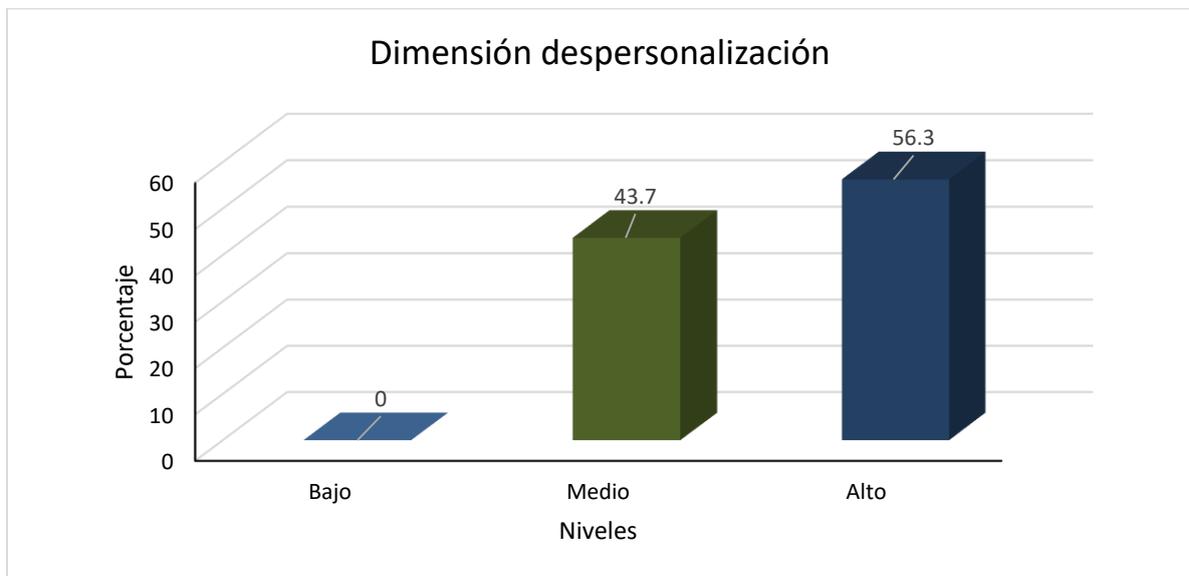


Figura 3. Niveles de la dimensión despersonalización

Los resultados de la dimensión despersonalización, arrojó que el 56,3% de los encuestados presentó un nivel alto y el 43,7% un nivel medio.

Tabla 9

Distribución de la dimensión insatisfacción de logro

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0
Medio	14	43,7
Alto	18	56,3
Total	32	100,0

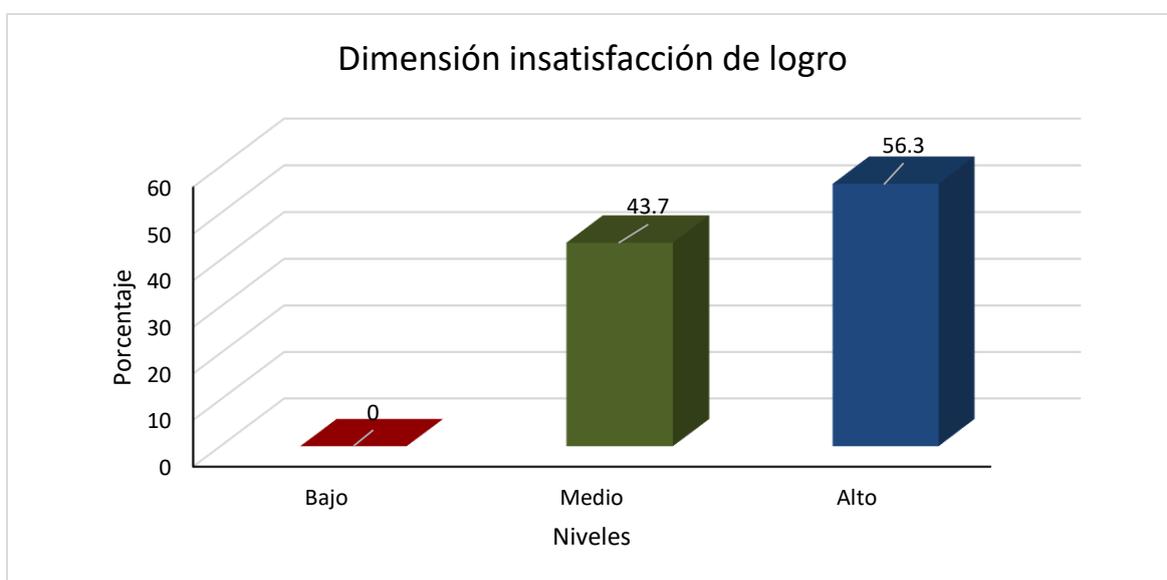


Figura 4. Niveles de la dimensión insatisfacción de logro

Los resultados obtenidos en la dimensión insatisfacción de logro, se tuvo que el 56,3% de los encuestados presentó un nivel alto y el 43,7% un nivel medio.

Tabla 10

Distribución de la dimensión psicossomático

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0
Medio	13	40,6
Alto	19	59,4
Total	32	100,0

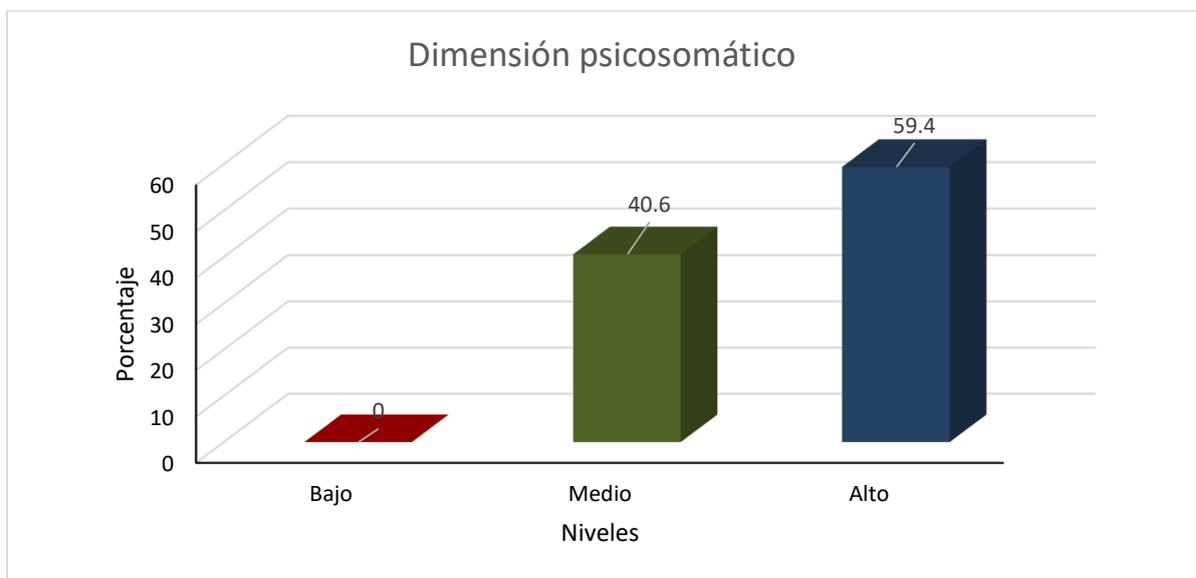


Figura 5. Niveles de la dimensión psicossomático

En los resultados de la dimensión psicossomático, se tuvo que el 59,4% de los encuestados presentó un nivel alto y el 40,6% un nivel medio.

3.1.2 Calidad de atención

Tabla 11

Distribución de niveles de la calidad de atención

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	19	59,4
Medio	12	37,5
Alto	1	3,1
Total	32	100,0

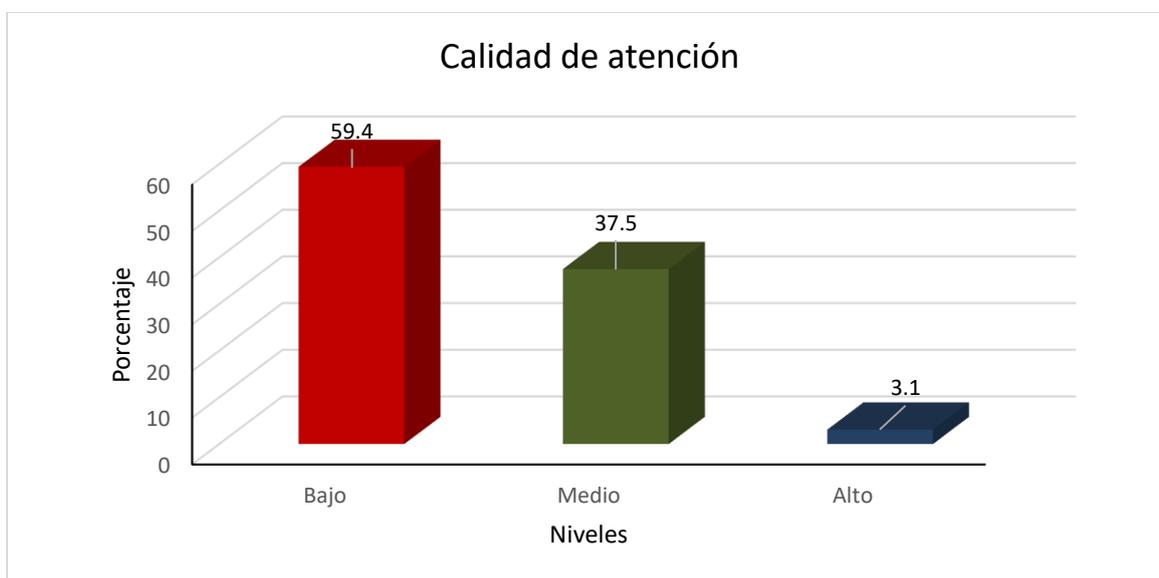


Figura 6. Niveles de la calidad de atención

Los resultados que se obtuvieron en la calidad de atención, arrojaron que el 59,4% percibe un nivel bajo, el 37,5% un nivel medio, y el 3,1% un nivel alto.

Tablas cruzadas

Tabla 12

Relación del desgaste ocupación y la calidad de atención

		Calidad de atención			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Desgaste ocupacional	Medio	Recuento	4	10	1	15
		% del total	12,5%	31,3%	3,1%	46,9%
	Alto	Recuento	15	2	0	17
		% del total	46,9%	6,2%	0,0%	53,1%
Total	Recuento	19	12	1	32	
	% del total	59,4%	37,5%	3,1%	100,0%	

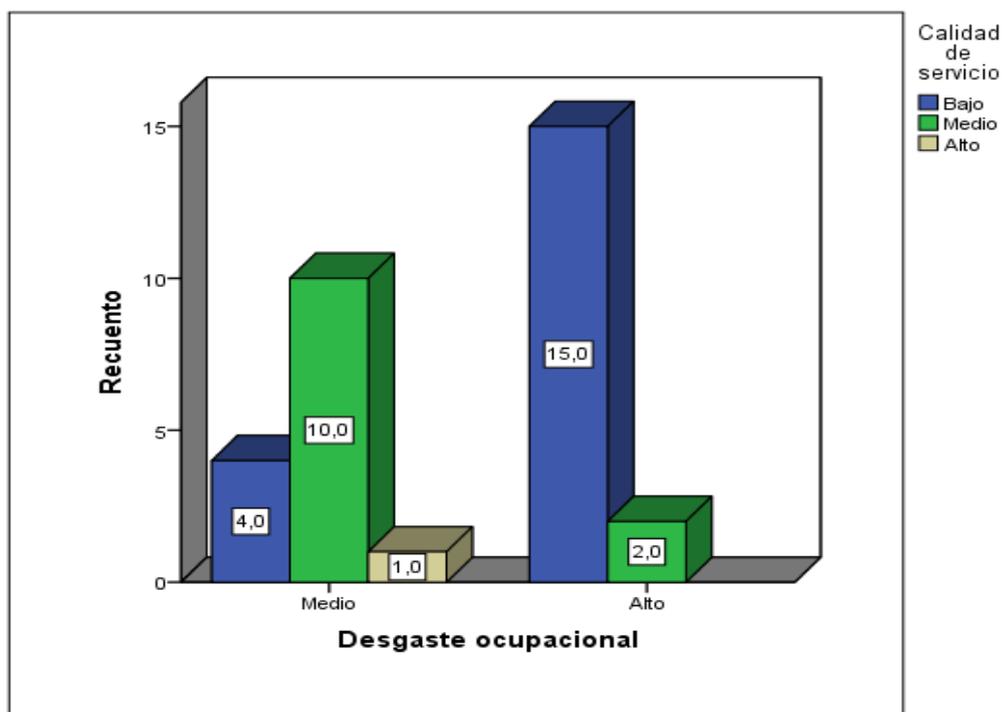


Figura 7. Relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención

De los operadores de policiales con un nivel medio de desgaste ocupacional, el 12,5 % percibe un nivel bajo, el 31,3% un nivel medio y el 3,1% un nivel alto en la calidad de atención; de la misma manera los operadores de policiales que presentan un nivel alto de desgaste ocupacional, el 46,9% percibe un nivel bajo y el 6,2% un nivel medio en la calidad de atención.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Prueba de normalidad

H_0 El conjunto de datos presenta una distribución normal.

H_a El conjunto de datos no presenta una distribución normal.

Tabla13

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste ocupacional	,857	32	,001
Calidad de atención	,786	32	,000

Se encontró que en ambas variables: desgaste ocupacional y calidad de atención, los valores p son menores que 0,05, rechazando la hipótesis nula y procede a la utilización del rho de Spearman.

3.2.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀ No existe relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019

Tabla 14

Correlación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención

		Desgaste ocupacional	Calidad de atención
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Desgaste ocupacional	Significatividad (bilateral)	,627**
		N	32
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000
		Significatividad (bilateral)	,627**
	N	32	

Los resultados arrojaron un rho de Spearman, igual a -0,627 y un $p=,000 < ,05$, lo que demuestra una relación inversa, alta y significativa; rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H₀ No existe una relación entre la dimensión agotamiento y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima

Tabla 15

Correlación entre la dimensión agotamiento y la calidad de atención

		Agotamiento	Calidad de atención
Rho de Spearman	Agotamiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Significatividad (bilateral)	,382*
		N	32
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,382*
		Significatividad (bilateral)	,031
		N	32

El resultado arrojó el valor del rho de Spearman=-0,382, y un $p=,000 < ,031$, lo que demuestra una relación inversa y baja; y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₀ No existe relación entre la dimensión despersonalización y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión despersonalización y la calidad de atención

		Despersonalización	Calidad de atención
Rho de	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1
		Significatividad (bilateral)	-,439*
Spearman	Fiabilidad	N	32
		Coefficiente de correlación	-,439*
		Significatividad (bilateral)	,012
		N	32

Se tuvo como resultado el rho de Spearman= -0,439 y un p= ,012 < ,05; lo que demuestra una relación inversa y moderada; rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₀ No existe relación entre la dimensión insatisfacción de logro y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión insatisfacción de logro y la calidad de atención

		Insatisfacción de logro	Calidad de atención
Rho de Spearman	Insatisfacción de logro		
	Coeficiente de correlación	1	-,666**
	Significatividad (bilateral)		,000
	N	32	32
	Calidad de atención		
	Coeficiente de correlación	-,666**	1
Significatividad (bilateral)	,000		
N	32	32	

Se halló un resultado del rho de Spearman=-0,666 y un $p = ,000 < ,05$; lo que demuestra una relación inversa y alta; rechazándose la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H₀ No existe relación entre la dimensión psicossomática y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión psicossomática y la calidad de atención

		Psicossomático	Calidad de atención
Rho de Spearman	Psicossomático	Coeficiente de correlación	1,000
		Significatividad (bilateral)	-,742**
		N	32
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	-,742**
		Significatividad (bilateral)	,000
		N	32

Los resultados arrojaron un rho de Spearman=-0,742, y un $p=,000 < ,05$, lo que demuestra una relación inversa y muy alta; y se logró rechazar la hipótesis nula.

IV. Discusión

Se encontró correlación Spearman $\rho = -0,627$, lo que demuestra una relación inversa, alta y significativa; por lo tanto, se logró el rechazo de la hipótesis nula, lo que tiene semejanza con el estudio de Hamdan (2014) que a través de un análisis descriptivo correlacional y análisis factorial evaluó las relaciones entre estrés laboral, agotamiento, satisfacción laboral e intención de irse, en una muestra de 297 enfermeras, el instrumento de investigación tuvo seis partes, aunque el cuestionario de Maslach Burnout Inventor y la encuesta de satisfacción laboral de Muelle fueron los más resaltantes. Llegó a concluir que aquellas personas que estaban emocionalmente agotados y despersonalizados tenían baja satisfacción laboral, asimismo aquellos que tenían altos niveles de agotamiento también refirieron altos niveles de estrés asociado a la carga de trabajo, y en relación a la intención de irse presentaban similar cantidad; así como de De Souza (2016), donde los resultados fueron que el personal de enfermería presentó mayor prevalencia de (56,6%) en relación con las otras categorías profesionales. Las variables de autoevaluación mal estado de salud ($p < 0.001$) e insatisfacción laboral ($p < 0.001$) se asociaron con Síndrome de Burnout 13.1% y 0.7% tenían altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización, respectivamente, y 48.4% bajo rendimiento profesional.

Se tiene como hallazgo valor de coeficiente de correlación Spearman $\rho = -0,382$, lo que demuestra una relación inversa y baja entre el agotamiento y la calidad de atención y tiene semejanza con el estudio de Arias (2017), cuyo resultado fue que existe un grado moderado de síndrome de Burnout en las tres dimensiones, afecta en mayor porcentaje a mujeres, casados/as con un promedio de 39,8 años de edad. La investigación a tener un instrumento similar para evaluar del síndrome de Burnout y cómo se manifiesta en las mujeres, población que considera esta investigación al ser las policías las que mayormente brindan atención en una Comisaría de Familia.; y el estudio de Gonzales (2017) que concluye: existe un efecto negativo del desgaste ocupacional en la calidad de servicio.

Asimismo, se identificó valor de coeficiente de correlación Spearman $\rho = -0,439$, lo que demuestra una relación inversa y moderada entre la despersonalización y la calidad de atención, que tiene semejanza con el estudio de Alegre (2017), que concluye, la mayoría de las enfermeras presentan un nivel bajo en la prestación de servicios y calidad de atención.

Existe una relación negativa entre la realización personal de los trabajadores y la calidad de atención a los usuarios ($r = -0,377$ y $p = 0,007$).

También, se encontró valor de coeficiente de correlación Spearman $\rho = -0,666$, lo que demuestra una relación inversa y alta entre la insatisfacción del logro y la calidad de atención, que tiene semejanza con el estudio de García y Licla (2018) que llegó a la siguiente conclusión: el personal de enfermería afectado por el síndrome de Burnout en un nivel moderado, genera como consecuencia una ausencia de realización personal, cansancio emocional y de despersonalización, que afecta considerablemente su desempeño en el servicio de enfermería; asimismo, presentan una insatisfacción laboral con la prevalencia de factores extrínsecos.

Se detectó valor de coeficiente de correlación Spearman $\rho = -0,742$, lo que demuestra una relación inversa y alta entre la dimensión psicosomática y la calidad de atención, y se relaciona con el estudio de Gonzales (2017) obteniendo un nivel regular y significativo ($p < .05$) del desgaste ocupacional y los responsables de la calidad de servicio, es decir existe un efecto negativo del desgaste ocupacional en la calidad de servicio, con un deterioro del aspecto psicosomático, con la presencia de trastornos de sueño, problemas gastrointestinales, detorsión entre otros.

V. Conclusiones

Primera

Se identificó que existe una relación inversa y alta entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019; con un coeficiente de Spearman $\rho = -0,627$, y un $p = 0,000$.

Segunda

Se determinó que existe una relación inversa y baja entre la dimensión agotamiento y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; con un coeficiente de Spearman $\rho = -0,382$, y un $p = 0,031$.

Tercera

Se encontró que existe una relación inversa y moderada entre la dimensión despersonalización y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; con un coeficiente de Spearman $\rho = -0,439$, y un $p = 0,012$.

Cuarta

Se determinó que existe una relación inversa y alta entre la dimensión insatisfacción de logro y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; con un coeficiente de Spearman $\rho = -0,666$, y un $p = 0,000$.

Quinta

Se halló que existe una relación inversa y muy alta entre la dimensión psicossomático y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima; con un coeficiente de Spearman $\rho = -0,742$, y un $p = 0,000$.

VI. Recomendaciones

Primera

A nivel metodológico, es conveniente que se realice investigaciones en el que se considere las variables estudiadas en la presente investigación, toda vez que, en la gestión de los servicios del Estado, especialmente los que atienden a usuarias que sufren de violencia familiar, maltrato en el seno familiar, tendrían que revisar constantemente los elementos que permiten brindar atención de calidad a personas vulnerables y riesgos, a fin de contribuir en el cese de la violencia.

Segunda

Se recomienda a las autoridades de la Policía Nacional del Perú a cargo de la gestión de las Comisarías de Familia implementar estrategias para prevenir el desgaste ocupacional en las/os operadoras/es policiales, brindando calidad en la atención a las/los usuarias/os, a través de sensibilización y capacitación en programas de autocuidado, así como medidas para favorecer las condiciones adecuadas de atención y personal acorde a la demanda de la población.

Tercera

Se recomienda a las/os operadoras/es policiales implementar un plan de autocuidado que les permita identificar signos y síntomas del desgaste ocupacional y actividades para su prevención como reconocer sus fortalezas, generar trabajo en equipo, cuidado físico, espacios de recreación, entre otros.

VII. Referencias

- Aguilar, N. y Aquino, A. (2018). *Desgaste ocupacional en los docentes universitarios*. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Alegre R. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Altamirano, L. (2014). *Desempeño laboral y síndrome de Burnout en profesionales médicos de emergencia, Hospital de Apoyo II Sullana, Piura 2018*. Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Arias, F. (2004). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Cano (2017). *Relación entre el síndrome burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos
- Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán y Movimiento Manuela Ramos (2010). *Guía de atención de la salud mental de las mujeres en situación de violencia de género*. Lima: Movimiento Manuela Ramos.
- De Souza (2016). Prevalencia e fatores associados à síndrome de burnout nos profissionais da saúde da atenção primária de Juiz de Fora, Universidade Federal de Juiz de Fora – Brasil. *The higher education managerial revolution*. (Vol. 3). Springer Science & Business Media.
- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *Ann. Arbor, Mich.: Health Administration Press*, Vol 1: 38-40.
- Donabedian, A. (1984). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly* 44(3),166-203.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165
- Gil, P. y Zuñiga, L. (2010). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. *Universitas Psychologica*, 9, 169-178.

- Gil-Monte, P. (2010). Validez factorial del cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Redalyc.org. Universitas Psychologica*, vol. 9, núm. 1, enero-abril, 2010, pp. 169-178. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64712156014>
- Gómez, R. (2007). Síndrome de Burnout docente. Fuentes de estrés y actitudes cognitivas disfuncionales. *Boletín de Psicología*, No. 112, Noviembre, 83-99
- Gonzales, C. (2017). *Desgaste ocupacional y su efecto en la calidad de servicio de los conductores de la empresa de transportes Huanchaco S.A. Trujillo 2017*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Handam (2014). *A Survey of Intention to Leave, Job Stress, Burnout and Job Satisfaction among Nurses Employed in the Ha'il Region's Hospitals in Saudi Arabia*. (Thesis to opt for a Phd in philosophy). University Melbourne Australia. Recuperado de <https://researchbank.rmit.edu.au/eserv/rmit:160699/Alsaqri.pdf>
- Hernández T., Terán O., Navarrete D., León A. (2007). *El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*. Recuperado de <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Ibarra, L.; Espinoza, B. y Casas, B. (2014). Application of the Servqual model to evaluate the quality of service in public hospitals in Hermosillo, Sonora. *Tecnociencia Chihuahua*. VIII (2).
- Maldonado, A. (2017). *Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario La Paz, 2013*. Universidad Nacional Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
- Marticorena, J.; Anduaga, R. y Mayta, P. (2016). Prevalencia del síndrome de *burnout* en médicos y enfermeras del Perú, ENSUSALUD 2014. *Rev. Perú. med. exp. salud pública*. 2016, vol.33, n.2, pp.241-247.
- Medina, A. (2018). *Mejorando la calidad de atención a los usuarios de atención de admisión en el puesto de salud Magdalena Nueva-Chimbote. Loma*. Universidad Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Mendoza, M. (2017). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Ojeda T. (2011). *El autocuidado y su importancia en la integración de programas de VIH y violencia contra la mujer*. Recuperado de https://www.dvcn.org/assets/AutocuidadoT._Ojeda20112.pdf
- Parasuraman A, Zeithalm V, Berry L. (1998). Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing*; 64:12-40
- Presidencia del Consejo de Ministros (2015). *Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. Aprobación del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Diario El Peruano.
- Quiceno, S. y Vinaccia, J. (2007). Calidad de vida, resiliencia, percepción y conducta de enfermedad en pacientes con diagnóstico de dispepsia funcional. *Acta Colombiana de Psicología*, 1(1), 61-70
- Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology INFAD Revista de Psicología*, 1(3) 241-252
- Rocha, M. y Sayuri, I. (2017). Burnout syndrome and sleep quality among military police officers in Piauí. *Revista Brasileira de Medicina del Trabajo*; 16(4):436-441
- Rojas, J. y Morán, T. (2015). Burnout syndrome and life satisfaction in mexican judicial pólice. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, 3(5) 1-17
- Saakvitne, K. y Pearlman, L. (1996). *Transforming the pain: A workbook on vicarious traumatization for helping professionals who work with traumatized clients*. New York: Norton.
- Sánchez-Nieto, J. (2011). Frecuencia del Burnout en policías de la ciudad de México. *Liberabit. Revista de Psicología* 18 (1), 69-74.
- Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Buenos Aires: Limusa.
- Trespalacios, J.; Vásquez, R. y Bello, L. (2005). *Investigación de mercados, métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing*. España: Paraninfo.
- Uribe, M. E. (2011). *Gerencia del servicio*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Valladares, G. (2017). *Síndrome de Burnout y clima social familiar del personal de salud de un policlínico particular del Callao, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*.
Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Desgaste ocupacional y calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables																	
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre el desgaste ocupacional y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019</p>	<p>Variable: Desgaste ocupacional</p>																	
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión agotamiento y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión despersonalización y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión insatisfacción de logro y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión agotamiento y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión despersonalización y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión insatisfacción de logro y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la dimensión agotamiento y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima</p> <p>Existe relación entre la dimensión despersonalización y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima</p> <p>Existe relación entre la dimensión insatisfacción de logro y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agotamiento</td> <td>Pérdida de energía y cansancio. Agotamiento emocional.</td> <td>2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27</td> <td rowspan="4"> <p>Bajo (70, 164)</p> <p>Medio (165, 258)</p> <p>Alto (259, 350)</p> </td> </tr> <tr> <td>Despersonalización</td> <td>Desarrollo de sentimientos negativos y actitudes de cinismo.</td> <td>3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29</td> </tr> <tr> <td>Insatisfacción de logro</td> <td>Evaluación negativa de los/as trabajadores/as hacia sí mismo. Afectación en la realización del trabajo y la relación con las personas que atiende.</td> <td>1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30</td> </tr> <tr> <td>Psicosomático</td> <td>Malestares físicos y psicossomáticos. Síntomas en el sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión.</td> <td>31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Agotamiento	Pérdida de energía y cansancio. Agotamiento emocional.	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27	<p>Bajo (70, 164)</p> <p>Medio (165, 258)</p> <p>Alto (259, 350)</p>	Despersonalización	Desarrollo de sentimientos negativos y actitudes de cinismo.	3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29	Insatisfacción de logro	Evaluación negativa de los/as trabajadores/as hacia sí mismo. Afectación en la realización del trabajo y la relación con las personas que atiende.	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30	Psicosomático	Malestares físicos y psicossomáticos. Síntomas en el sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión.	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores																	
Agotamiento	Pérdida de energía y cansancio. Agotamiento emocional.	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27	<p>Bajo (70, 164)</p> <p>Medio (165, 258)</p> <p>Alto (259, 350)</p>																	
Despersonalización	Desarrollo de sentimientos negativos y actitudes de cinismo.	3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29																		
Insatisfacción de logro	Evaluación negativa de los/as trabajadores/as hacia sí mismo. Afectación en la realización del trabajo y la relación con las personas que atiende.	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30																		
Psicosomático	Malestares físicos y psicossomáticos. Síntomas en el sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión.	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70																		

¿Qué relación existe entre la dimensión psicosomático y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima?	Determinar la relación que existe entre la dimensión psicosomático y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima	Existe relación entre la dimensión psicosomático y la calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima	Variable: Calidad de atención			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
			Tangibilidad	Apariencia de instalaciones Equipamiento Personal Material de comunicación	1,2,3,4	Totalmente en desacuerdo (1)
			Confiabilidad	Servicio seguro Servicio confiable Servicio preciso	5,6,7,8,9	En desacuerdo (2)
			Capacidad de Repuesta	Predisposición Rapidez	10, 11, 12, 13	Indeciso (3)
			Seguridad	Conocimiento Cortesía Aptitud para dar confianza Seguridad	14, 15, 16, 17	De acuerdo (4)
			Empatía	Cuidado Atención individual	18, 19, 20, 21, 22	Totalmente de acuerdo (5)

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnica e instrumento	Método análisis de datos
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional, causal</p>	<p>Población: Conformado por 32 operadores policiales de una Comisaría de Familia de Lima.</p> <p>Muestra:</p>	<p>Variable: EDO Escala de Desgaste Ocupacional Autoras: Jesús Felipe Uribe Prado (México) adaptado por Claudia Rosa Chávez Vega Año: 2010 Técnica: Encuesta EDO Escala de Desgaste Ocupacional Instrumento: Cuestionario Ámbito de aplicación: Comisaría de Familia de Lima, 2019 Forma de administración: Individual Tiempo: 20 minutos aproximadamente</p> <p>Variable: Calidad de atención Autora: adaptado por Edith Carrasco Olivas Año: 2019 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ámbito de aplicación: Comisaría de Familia de Lima, 2019 Forma de administración: Individual Tiempo: 20 minutos aproximadamente</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Elaboración de tablas y figuras estadísticas descriptivas con frecuencias y porcentajes, mediante Excel.</p> <p>Inferencial</p> <p>Tablas estadísticas inferencial elaborados con el SPSS 25, y se aplicó el coeficiente rho de Spearman para la prueba de hipótesis.</p>

Anexo 2: Instrumentos



Cuestionario (F01)

ITP 
87-2

Jesús Felipe Uribe Prado

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice la **HOJA DE RESPUESTAS (F02)** anexa, marcando con una **X** el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD)** a **Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir **cualquiera de las seis opciones**.

Ejemplo Tipo 1) 1. Considero que es importante asistir a fiestas

	TD					TA
1.	X					

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda **¿con qué frecuencia...?** Ha tenido cierto padecimiento, debe contestar **sin considerar** los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

Ejemplo Tipo 2) ¿Con qué frecuencia...?

2. Tienes sangrado por la nariz.

	Nunca					Siempre
2.						X

LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS

Sus repuestas son anónimas y confidenciales

Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

¡GRACIAS!

Nota: Este cuadernillo está impreso en azul. NO LO ACEPTE si no cumple ese requisito.

¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?

1. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.

16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

Nota: Este cuestionario está impreso en azul. NO LO ACEPTE si no cumple ese requisito.

¿Con qué frecuencia...?

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo.
49. Te duele la espalda y el cuello.

50. Tienes molestias al orinar.
51. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. ej., roncar).
52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.
54. Llegas a perder la voz.
55. Dejas de dormir por varios días.
56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
57. Sufres náuseas.
58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. ej., manejando, conversando).
59. Te duele el pecho.
60. Tienes molestias al defecar.
61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
62. Sufres diarrea.
63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.
- Las preguntas **65, 66 y 67** son sólo para **HOMBRES**, las preguntas **68, 69 y 70** son sólo para **MUJERES**.
65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
66. Tienes problemas de erección.
67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.

Nota: Este cuadernillo está impreso en azul. NO LO ACEPTE si no cumple ese requisito.

68. Tu menstruación es irregular.

69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).

70. Durante tu periodo menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.

Hoja de respuestas (F02)

EDO



	TD	TA			
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					

TD = Total Desacuerdo
TA = Total Acuerdo

H = sólo hombres
M = sólo mujeres

	Nunca	Siempre			
31.					
32.					
33.					
34.					
35.					
36.					
37.					
38.					
39.					
40.					
41.					
42.					
43.					
44.					
45.					
46.					
47.					
48.					
49.					
50.					
51.					
52.					
53.					
54.					
55.					
56.					
57.					
58.					
59.					
60.					
61.					
62.					
63.					
64.					
65.					H
66.					H
67.					H
68.					M
69.					M
70.					M



Cuestionario sobre la calidad de atención

Estimada/o señor/a:

El presente cuestionario es anónimo, tiene como finalidad conocer los servicios que brinda la Comisaría de Familia.

A continuación, marque con una X la respuesta que usted considere, en donde:

1 es Totalmente en desacuerdo

2 es En desacuerdo

3 es Indeciso

4 es De acuerdo

5 es Totalmente de acuerdo

TANGIBILIDAD

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	La Comisaría de Familia tiene ambientes con apariencia atractiva (limpio, ordenado e infraestructura segura)					
2	La Comisaría de Familia dispone de equipamiento necesario para su atención (sillas, escritorios, computadoras)					
3	El personal policial tiene una apariencia pulcra (limpio, ordenado)					
4	La Comisaría de Familia tiene materiales informativos interesantes y relacionados al servicio (folletería, periódico mural)					

CONFIABILIDAD

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
5	La Comisaría de Familia realiza sus servicios de manera correcta a la primera vez					
6	La Comisaría de Familia no comete errores					
7	Cuando el personal policial promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple					
8	Cuando las usuarias afectadas por violencia tienen un problema, el personal policial muestra sincero interés en resolverlo					
9	La Comisaría de Familia realiza sus servicios en el tiempo prometido					

CAPACIDAD DE RESPUESTA

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
10	El personal policial nunca está demasiado ocupado para responder a los pedidos o consultas de las usuarias afectadas por violencia					

11	El personal policial siempre está dispuesto a ayudar a las usuarias afectadas por violencia					
12	El personal policial brinda servicio con prontitud					
13	El personal policial informa cuando concluirá la realización del servicio					

SEGURIDAD

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
14	El personal policial tiene conocimiento para responder las preguntas o consultas de las usuarias afectadas por violencia					
15	El personal policial es amable					
16	El comportamiento del personal policial transmite confianza a las usuarias afectadas por violencia					
17	Las usuarias afectadas por violencia se sienten seguras con la atención que le da el personal policial					

EMPATÍA

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
18	La Comisaría de Familia atiende en horarios convenientes para las usuarias afectadas por violencia					
19	La Comisaría de Familia siempre tiene en cuenta el principal interés de las usuarias afectadas por violencia					
20	Dan una atención individualizada a las usuarias afectadas por violencia					
21	Tienen personal policial que brindan una atención personalizada a los problemas o necesidades de las usuarias afectadas por violencia					
22	La Comisaría de Familia comprende las necesidades específicas de las usuarias afectadas por violencia					

Anexo 3: Confiabilidad

Desgaste emocional

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3
3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	3	2	2	2	4	3	5	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	1	5	5		
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
6	5	5	5	4	2	2	2	3	4	5	4	4	5	3	2	3	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	1		
7	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	5	5	3	3	3	5	5	5	1	1	4	5	2	3	4	5	3	2	5	5	4	4	3	2	5	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4		
9	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	2		
10	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	2	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	3		
11	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	5	4	4	5	3	2	3	2	4	2	4	2		
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	5	2	2	1		
13	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	1	4	5	2	3	4	5	3	2	5	5	1		
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	
16	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	5	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	1		
17	4	2	2	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	5	5	3	5	5	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	
19	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3		
20	5	5	3	3	4	4	5	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	1	5	5	5	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	1	5		
21	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	3	3	1	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	1	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	3	3	2	2	2	4	3		
26	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	2	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5		
27	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	3	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5		
28	5	5	5	4	2	2	2	3	4	5	4	4	5	3	2	3	2	4	2	4	2	2	3	4	5	4	4	5	3	2	3	2	4	2	4		
29	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	5	2	2	
30	5	5	3	3	3	5	5	5	1	1	4	5	2	3	4	5	3	2	5	5	1	5	5	1	1	4	5	2	3	4	5	3	2	5	5		

Nº	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
1	5	3	1	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	5	3	1	2	2	2	3	3	2	4
2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	1	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
6	5	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	1	5	2	4	4	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	5	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2	2	1
9	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	4
10	1	2	1	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	3	1	2	1	3	3	2	4	3	3	2
11	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	5	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	1	3	3	3	3	4
12	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	5	2	2	1	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3
13	4	1	5	1	1	4	5	1	5	5	5	5	1	1	4	5	2	3	4	5	3	2	5	5	1	4	1	5	1	1	4	5	1	5	4
14	4	2	5	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3
15	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
16	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	5	3	1	2	2	2	3	3	2	5
17	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2
18	2	5	3	1	2	2	2	3	3	2	5	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	1	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	2
19	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	1	5	2	4	4	4	3	3	3	3	3
22	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
23	1	5	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	5	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2	2	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3
25	4	5	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	5	4	3	2	4	1	2	2	1	5	3	1	2	1	3	3	2	4	3	3	3
26	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5	4	4	5	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3
27	3	1	2	1	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	5	2	2	1	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3
28	2	4	4	4	3	1	3	3	3	3	5	5	1	1	4	5	2	3	4	5	3	2	5	5	1	4	1	5	1	1	4	5	1	5	3
29	1	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	5	2	2	1	3	4	2	4
30	1	4	1	5	1	1	4	5	1	5	5	5	3	3	3	5	5	5	1	1	4	5	2	3	4	5	3	2	5	5	1	4	1	5	1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	70

Cuestionario para medir la calidad de atención

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	3	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4
3	5	3	5	3	3	5	4	5	3	5	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	5	4
4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3
6	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	1	2	3	4	3	3
7	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
8	4	5	5	2	2	3	4	5	4	5	3	3	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4
9	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4
11	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	3	5
12	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5
13	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
15	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
17	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5
18	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4
19	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5
20	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	22

Anexo 4: Juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE DESGASTE OCUPACIONAL EDO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AGOTAMIENTO							
2	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.	✓		✓		✓		
4	Despierto por las mañanas con fatiga y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.	✓		✓		✓		
6	Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.	✓		✓		✓		
19	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.	✓		✓		✓		
20	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.	✓		✓		✓		
26	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.	✓		✓		✓		
27	Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
	DESPERSONALIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
3	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.	✓		✓		✓		
7	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.	✓		✓		✓		
9	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.	✓		✓		✓		
18	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.	✓		✓		✓		
21	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.	✓		✓		✓		
22	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.	✓		✓		✓		
23	Aunque un usuario de mi trabajo sea descorrido conmigo, lo trato bien.	✓		✓		✓		
29	Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.	✓		✓		✓		
	INSATISFACCIÓN DE LOGRO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.	✓		✓		✓		
10	Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.	✓		✓		✓		
11	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.	✓		✓		✓		
12	Aunque realice bien mi trabajo, lo hago por compromiso.	✓		✓		✓		
13	Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.	✓		✓		✓		
15	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.	✓		✓		✓		
17	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.	✓		✓		✓		
24	Mi trabajo es un poco interesante que me es difícil realizarlo bien.	✓		✓		✓		
25	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.	✓		✓		✓		
28	No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.	✓		✓		✓		
30	En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.	✓		✓		✓		
	PSICOSOMÁTICO	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).	✓		✓		✓		
32	Te sientes deprimido (muy triste).	✓		✓		✓		
33	Sientes que la calidad de tu sueño es mala.	✓		✓		✓		
34	Tienes dolores de cabeza.	✓		✓		✓		
35	Sientes dificultad para deglutir.	✓		✓		✓		
36	Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.	✓		✓		✓		
37	Te has desmayado.	✓		✓		✓		
38	Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.	✓		✓		✓		
39	Sientes indiferencia sexual.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La Comisaría de Familia tiene ambientes con apariencia atractiva (limpio, ordenado e infraestructura segura)	✓		✓		✓		
2	La Comisaría de Familia dispone de equipamiento necesario para su atención (sillas, escritorios, computadores)	✓		✓		✓		
3	El personal policial tiene una apariencia pulcra (limpio, ordenado)	✓		✓		✓		
4	La Comisaría de Familia tiene materiales informativos interesantes y relacionados al servicio (folletería, periódico mural)	✓		✓		✓		
5	CONFIABILIDAD							
5	La Comisaría de familia realiza sus servicios de manera correcta a la primera vez	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Comisaría de Familia no comete errores	✓		✓		✓		
7	Cuando el personal policial promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	✓		✓		✓		
8	Cuando las usuarias afectadas por violencia tienen un problema, el personal policial muestra sincero interés en resolverlo	✓		✓		✓		
9	La Comisaría de Familia realiza sus servicios en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
10	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	El personal policial nunca está demasiado ocupado para responder a los pedidos o consultas de las usuarias afectadas por violencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal policial siempre está dispuesto a ayudar a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
12	El personal policial brinda servicio con prontitud	✓		✓		✓		
13	El personal policial informa cuando concluirá la realización del servicio	✓		✓		✓		
14	SEGURIDAD							
14	El personal policial tiene conocimiento para responder las preguntas o consultas de las usuarias afectadas por violencia	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El personal policial es amable	✓		✓		✓		
16	El comportamiento del personal policial transmite confianza a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
17	Las usuarias afectadas por violencia se sienten seguras con la atención que le da el personal policial	✓		✓		✓		
18	EMPATÍA							
18	La Comisaría de Familia atiende en horarios convenientes para las usuarias afectadas por violencia	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La Comisaría de Familia siempre tiene en cuenta el principal interés de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
20	Dan una atención individualizada a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
21	Tienen personal policial que brindan una atención personalizada a los problemas o necesidades de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
22	La Comisaría de Familia comprende las necesidades específicas de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] No aplicable []

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. *DA. JESSICA RAFAEL DIAZ CUMMONT*

DNI: *086998815*

Especialidad del validador: *MG. INDUSTRIAL*

R. de *NOY* del 20*19*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE DESGASTE OCUPACIONAL EDO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
AGOTAMIENTO								
2	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.	✓		✓		✓		Es aplicable
4	Despierto por las mañanas con fatiga y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.	✓		✓		✓		Es aplicable
5	Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.	✓		✓		✓		Es aplicable
6	Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.	✓		✓		✓		Es aplicable
14	Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.	✓		✓		✓		Es aplicable
19	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.	✓		✓		✓		Es aplicable
20	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.	✓		✓		✓		Es aplicable
26	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.	✓		✓		✓		Es aplicable
27	Más horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		Es aplicable
DESPERSONALIZACIÓN								
3	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.	✓		✓		✓		Es aplicable
7	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.	✓		✓		✓		Es aplicable
9	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.	✓		✓		✓		Es aplicable
16	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.	✓		✓		✓		Es aplicable
18	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.	✓		✓		✓		Es aplicable
21	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.	✓		✓		✓		Es aplicable
22	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.	✓		✓		✓		Es aplicable
23	Aunque un usuario de mi trabajo sea desconfiado conmigo, lo trato bien.	✓		✓		✓		Es aplicable
29	Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.	✓		✓		✓		Es aplicable
INSATISFACCIÓN DE LOGRO								
1	Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.	✓		✓		✓		Es aplicable
8	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.	✓		✓		✓		Es aplicable
10	Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.	✓		✓		✓		Es aplicable
11	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.	✓		✓		✓		Es aplicable
12	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.	✓		✓		✓		Es aplicable
13	Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.	✓		✓		✓		Es aplicable
15	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.	✓		✓		✓		Es aplicable
17	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.	✓		✓		✓		Es aplicable
24	Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.	✓		✓		✓		Es aplicable
25	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.	✓		✓		✓		Es aplicable
28	No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.	✓		✓		✓		Es aplicable
30	En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.	✓		✓		✓		Es aplicable
PSICOSOMÁTICO								
31	Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).	✓		✓		✓		Es aplicable
32	Te sientes deprimido (muy triste).	✓		✓		✓		Es aplicable
33	Sientes que la calidad de tu sueño es mala.	✓		✓		✓		Es aplicable
34	Tienes dolores de cabeza.	✓		✓		✓		Es aplicable
35	Sientes dificultad para deglutir.	✓		✓		✓		Es aplicable
36	Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.	✓		✓		✓		Es aplicable
37	Te has desmayado.	✓		✓		✓		Es aplicable
38	Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.	✓		✓		✓		Es aplicable
39	Sientes indiferencia sexual.	✓		✓		✓		Es aplicable

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA DE DESGASTE OCUPACIONAL EDO

N°	DIMENSIONES / ITEMS AGOTAMIENTO	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
2	Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.	✓		✓		✓		
4	Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Siento que un día de estos mi mente es tallará de tanta presión en el trabajo.	✓		✓		✓		
6	Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.	✓		✓		✓		
19	Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.	✓		✓		✓		
20	Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.	✓		✓		✓		
26	Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo repenir.	✓		✓		✓		
27	Mis horas de descanso son suficientes para repenir la energía que gasto al realizar mi trabajo.	✓		✓		✓		
DESPERSONALIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
3	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.	✓		✓		✓		
7	Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.	✓		✓		✓		
9	Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.	✓		✓		✓		
18	He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.	✓		✓		✓		
21	Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.	✓		✓		✓		
22	Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.	✓		✓		✓		
23	Aunque un usuario de mi trabajo sea descorés conmigo, lo trato bien.	✓		✓		✓		
29	Proponer un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.	✓		✓		✓		
INSATISFACCIÓN DE LOGRO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Siento que mi trabajo es tan repetitivo, que ya no me gusta.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.	✓		✓		✓		
10	Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.	✓		✓		✓		
11	Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.	✓		✓		✓		
12	Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.	✓		✓		✓		
13	Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.	✓		✓		✓		
15	Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.	✓		✓		✓		
17	Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.	✓		✓		✓		
24	Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.	✓		✓		✓		
25	Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.	✓		✓		✓		
28	No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.	✓		✓		✓		
30	En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.	✓		✓		✓		
PSICOSOMÁTICO		Si	No	Si	No	Si	No	
31	Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).	✓		✓		✓		
32	Te sientes deprimido (muy triste).	✓		✓		✓		
33	Sientes que la calidad de tu sueño es mala.	✓		✓		✓		
34	Tienes dolores de cabeza.	✓		✓		✓		
35	Sientes dificultad para deglutir.	✓		✓		✓		
36	Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.	✓		✓		✓		
37	Te has desmayado.	✓		✓		✓		
38	Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	La Comisaría de Familia tiene ambientes con apariencia atractiva (limpio, ordenado e infraestructura segura)	✓		✓		✓		
2	La Comisaría de Familia dispone de equipamiento necesario para su atención (sillas, escritorios, computadoras)	✓		✓		✓		
3	El personal policial tiene una apariencia pulcra (limpio, ordenado)	✓		✓		✓		
4	La Comisaría de Familia tiene materiales informativos interesantes y relacionados al servicio (folletería, periódico mural)	✓		✓		✓		
5	La Comisaría de Familia realiza sus servicios de manera correcta a la primera vez	SI	No	SI	No	SI	No	
6	La Comisaría de Familia no comete errores	✓		✓		✓		
7	Cuando el personal policial promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	✓		✓		✓		
8	Cuando las usuarias afectadas por violencia tienen un problema, el personal policial muestra sincero interés en resolverlo	✓		✓		✓		
9	La Comisaría de Familia realiza sus servicios en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
10	El personal policial nunca está demasiado ocupado para responder a los pedidos o consultas de las usuarias afectadas por violencia	SI	No	SI	No	SI	No	
11	El personal policial siempre está dispuesto a ayudar a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
12	El personal policial brinda servicio con prontitud	✓		✓		✓		
13	El personal policial informa cuando concluirá la realización del servicio	✓		✓		✓		
14	El personal policial tiene conocimiento para responder las preguntas o consultas de las usuarias afectadas por violencia	SI	No	SI	No	SI	No	
15	El personal policial es amable	✓		✓		✓		
16	El comportamiento del personal policial transmite confianza a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
17	Las usuarias afectadas por violencia se sienten seguras con la atención que le da el personal policial	✓		✓		✓		
18	La Comisaría de Familia atiende en horarios convenientes para las usuarias afectadas por violencia	SI	No	SI	No	SI	No	
19	La Comisaría de Familia siempre tiene en cuenta el principal interés de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
20	Dan una atención individualizada a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
21	Tienen personal policial que brindan una atención personalizada a los problemas o necesidades de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
22	La Comisaría de Familia comprende las necesidades específicas de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *DR. JUAN R. RAMÍREZ DÍAZ DUMONT* DNI: *08698815*

Especialidad del validador: *INTE. VIOLENCIA FAMILIAR* *12* de *NOY* del 20*19*

RS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TANGIBILIDAD								
1	La Comisaría de Familia tiene ambientes con apariencia atractiva (limpio, ordenado e infraestructura segura)	✓		✓		✓		
2	La Comisaría de Familia dispone de equipamiento necesario para su atención (sillas, escritorios, computadores)	✓		✓		✓		
3	El personal policial tiene una apariencia pulcra (limpio, ordenado)	✓		✓		✓		
4	La Comisaría de Familia tiene materiales informativos interesantes y relacionados al servicio (folletería, periódico mural)	✓		✓		✓		
CONFIABILIDAD								
5	La Comisaría de Familia realiza sus servicios de manera correcta a la primera vez	✓		✓		✓		
6	La Comisaría de Familia no comete errores	✓		✓		✓		
7	Cuando el personal policial promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	✓		✓		✓		
8	Cuando las usuarias afectadas por violencia tienen un problema, el personal policial muestra sincero interés en resolverlo	✓		✓		✓		
9	La Comisaría de Familia realiza sus servicios en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	El personal policial nunca está demasiado ocupado para responder a los pedidos o consultas de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
11	El personal policial siempre está dispuesto a ayudar a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
12	El personal policial brinda servicio con prontitud	✓		✓		✓		
13	El personal policial informa cuando concluirá la realización del servicio	✓		✓		✓		
SEGURIDAD								
14	El personal policial tiene conocimiento para responder las preguntas o consultas de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
15	El personal policial es amable	✓		✓		✓		
16	El comportamiento del personal policial transmite confianza a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
17	Las usuarias afectadas por violencia se sienten seguras con la atención que le da el personal policial	✓		✓		✓		
EMPATÍA								
18	La Comisaría de Familia atiende en horarios convenientes para las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
19	La Comisaría de Familia siempre tiene en cuenta el principal interés de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
20	Dan una atención individualizada a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
21	Tienen personal policial que brindan una atención personalizada a los problemas o necesidades de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
22	La Comisaría de Familia comprende las necesidades específicas de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]**

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **MACIEN EN**

PEACE PACE MIOVA ANBOR

DNI: **07036535**

Especialidad del validador: **MACIEN EN**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

13 de **noviembre** del **2019**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superficies
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La Comisaría de Familia tiene ambientes con apariencia atractiva (limpio, ordenado e infraestructura segura)	✓		✓		✓		
2	La Comisaría de Familia dispone de equipamiento necesario para su atención (sillas, escritorios, computadoras)	✓		✓		✓		
3	El personal policial tiene una apariencia pulcra (limpio, ordenado)	✓		✓		✓		
4	La Comisaría de Familia tiene materiales informativos interesantes y relacionados al servicio (folletera, peritístico mural)	✓		✓		✓		
5	La Comisaría de Familia realiza sus servicios de manera correcta a la primera vez	✓		✓		✓		
6	La Comisaría de Familia no comete errores	✓		✓		✓		
7	Cuando el personal policial promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	✓		✓		✓		
8	Cuando las usuarias afectadas por violencia tienen un problema el personal policial muestra sincero interés en resolverlo	✓		✓		✓		
9	La Comisaría de Familia realiza sus servicios en el tiempo prometido	✓		✓		✓		
10	CAPACIDAD DE RESPUESTA El personal policial nunca está demasiado ocupado para responder a los pedidos o consultas de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
11	El personal policial siempre está dispuesto a ayudar a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
12	El personal policial brinda servicio con prontitud	✓		✓		✓		
13	El personal policial informa cuando concluirá la realización del servicio	✓		✓		✓		
14	SEGURIDAD El personal policial tiene conocimiento para responder las preguntas o consultas de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
15	El personal policial es amable	✓		✓		✓		
16	El comportamiento del personal policial transmite confianza a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
17	Las usuarias afectadas por violencia se sienten seguras con la atención que le da el personal policial	✓		✓		✓		
18	EMPATÍA La Comisaría de Familia atiende en horarios convenientes para las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
19	La Comisaría de Familia siempre tiene en cuenta el principal interés de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
20	Dan una atención individualizada a las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
21	Tienen personal policial que brindan una atención personalizada a los problemas o necesidades de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		
22	La Comisaría de Familia comprende las necesidades específicas de las usuarias afectadas por violencia	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: RIVERA CHANG MARTHA IRENE

DNI: 09155107

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

12 de NOVIEMBRE del 2019

nr

Anexo 5: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Lima, 23 de octubre del 2019

Carta P.1114 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Cap.PNP. HUGO ARMANDO CHAVEZ OLIVERA
Comisario de la Comisaría de Familia de Villa el Salvador.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante EDITH ROSA CARRASCO OLIVAS.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a EDITH ROSA CARRASCO OLIVAS identificado(a) con DNI N.° 09291713 y código de matrícula N° 6000134176; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de investigación (Tesis):

"Desgaste ocupacional y calidad de atención en una Comisaría de Familia de Lima, 2019"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad de Posgrado
Filiación Lima - Campus Lima Este

Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4343 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canta Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Axx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Axx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Axx.: 2650.