



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales  
de las enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Rojas Castillo, Miriam Silvia (ORCID: 0000-0001-5826-3952)

**ASESORA:**

Dra. Guzman Meza, Maritza Emperatriz (ORCID: 0000-0003-1514-5440)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A las enfermeras de todo el Perú por su abnegada labor de lucha en la Pandemia por covid-19 que padece el mundo.

## **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo, a los Docentes que nos guiaron en el desarrollo de la investigación y al Hospital Dos de Mayo, por permitirnos llevar a cabo la aplicación de la presente investigación.

<b>Índice de contenidos</b>	<b>Página</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización de variables,	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5 Procedimiento	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. PROUESTA	46
REFERENCIAS	49
ANEXOS	56
Anexo 1 Operacionalización de las variables	57
Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos	60
Anexo 3 Certificado de Validez de los instrumentos	65

Anexo 4	Rango de referencia del valor de alfa de Cronbach	92
Anexo 5	Base de datos de la prueba piloto	93
Anexo 6	Base de datos de la muestra total de las variables	96
Anexo 7	Autorización de aplicación de los instrumentos	104
Anexo 8	Matriz de consistencia	105
Anexo 9:	Declaratoria de Originalidad del Autor	108
Anexo 10	Acta de aprobación de la tesis	109

<b>Índice de tablas</b>		Página
Tabla 1.	Escalas y baremos de la variable estrés laboral	20
Tabla 2.	Tabla 2 Escalas y baremos de la variable Comunicación Interna	21
Tabla 3.	Escalas y baremos de la variable competencias profesionales	22
Tabla 4.	Validez del instrumento estrés laboral, comunicación interna y competencias profesionales	22
Tabla 5.	Confiabilidad de la variable estrés laboral	22
Tabla 6.	Confiabilidad de la variable comunicación interna	23
Tabla 7.	Confiabilidad de la variable competencia laboral	23
Tabla 8.	Distribución de niveles de Estrés laboral	25
Tabla 9	Distribución de niveles de las dimensiones de la variable Estrés laboral	25
Tabla 10	Distribución de niveles de la variable Comunicación Interna	26
Tabla 11	Distribución de niveles de las dimensiones de la variable comunicación Interna	27
Tabla 12	Distribución de niveles de la variable competencias profesionales	28
Tabla 13	Distribución de niveles de las dimensiones de la variable competencias profesionales	29
Tabla 14	Prueba de normalidad	30
Tabla 15	Correlación de orden entre estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales	31
Tabla 16	Correlación de orden entre el estrés laboral, comunicación interna en las exigencias psicológicas	32
Tabla 17	<i>Correlación de orden entre la relación del estrés laboral, comunicación interna en el trabajo activo y desarrollo de habilidades</i>	33
Tabla 18	Correlación de orden entre Estrés laboral, comunicación interna y el apoyo social en las enfermeras	34
Tabla 19	Correlación de orden entre el Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras	35
Tabla 20	Correlación de orden entre el Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras	36

<b>Índice de figuras</b>		<b>Pagina</b>
Figura 1.	Distribución de niveles de Estrés laboral	25
Figura 2.	Distribución en niveles de las dimensiones de la variable Estrés laboral	26
Figura 3.	Distribución en niveles Comunicación Interna	27
Figura 4.	Distribución en niveles de la variable comunicación Interna	27
Figura 5.	Distribución en niveles de la variable competencias profesionales	28
Figura 6.	Distribución en niveles de la variable competencias profesionales	29

## Resumen

La investigación titulada y el objetivo fue determinar la relación del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

El enfoque fue cuantitativo, de tipo sustantiva y diseño no experimental correlacional múltiple de las variables y para este estudio la población fue de 100 enfermeras asistenciales de la unidad de Cuidados Intensivos, se consideró a todas las enfermeras del Servicio de UCI. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; en cuanto a la validación se utilizó la validación por Juicio de Expertos para la validación de las variables de estudio y la confiabilidad de la variable estrés laboral tiene un puntaje de 0.921, por lo que se interpreta como alta confiabilidad, la confiabilidad de la variable comunicación interna tiene un puntaje de 0.940, por lo que se interpreta como alta confiabilidad y la confiabilidad de la variable competencia laboral tiene un puntaje de 0.978, por lo que se interpreta como alta confiabilidad.

La investigación concluyó que Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, debido a que se tiene que la relación de orden entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.577; el estrés laboral y las competencias profesionales se presentan una correlación negativa moderada de -0.605 y entre la comunicación interna y competencias profesionales, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .498 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales arrojó un nivel de - 0.401.

**Palabras clave:** Estrés laboral, comunicación, competencias

## Abstract

The research titled and the objective was to determine the incidence of work stress, internal communication and the professional competences of the nurses of the National Hospital Dos de Mayo 2020.

The approach was quantitative, the approach was quantitative, of a substantive type and non-experimental multiple correlational design of the variables and for this study the population counted was 100 care nurses from the Intensive Care unit. All of them are considered nurses from the Service. of ICU. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire; Regarding the validation, the validation by Expert Judgment was used for the validation of the study variables and the reliability of the work stress variable has a score of 0.921, therefore the reliability of the communication variable is interpreted as high reliability Internal has a score of 0.940, so it is interpreted as high reliability and the reliability of the variable labor competence has a score of 0.978, which is why it is interpreted as high reliability.

The research concluded that there is an incidence of work stress, internal communication in the professional competences of the nurses of the National Hospital Dos de Mayo 2020, due to the fact that the relationship of order 0 between work stress and internal communication presented a moderate negative correlation level of -0.577; work stress and professional competencies show a moderate negative correlation of -0.605 and between internal communication and professional competences, a moderate positive correlation level of .498 is presented in professionals. Likewise, the relationship between work stress, internal communication and professional competences was found to be - 0.401.

**Keywords:** Job stress, communication professional

## Resumo

A pesquisa intitulou e teve como objetivo determinar a incidência de estresse no trabalho, comunicação interna as competências profissionais dos enfermeiros do Hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

A abordagem foi quantitativa, a abordagem foi quantitativa, do tipo substantivo e não experimental com delineamento multiplex correlacional das variáveis e para este estudo a população contada foi de 100 enfermeiros assistenciais de unidade de terapia intensiva, todos considerados enfermeiros do Serviço. da UTI. A técnica foi o inquérito e o instrumento foi o questionário; No que se refere à validação, utilizou-se a validação por Julgamento Especializado para a validação das variáveis do estudo e a confiabilidade da variável estresse no trabalho possui um escore de 0,921, portanto a confiabilidade da variável comunicação é interpretada como alta confiabilidade Interno possui pontuação de 0,940, por isso é interpretado como alta confiabilidade e a confiabilidade da variável competência laboral tem pontuação de 0,978, razão pela qual é interpretada como alta confiabilidade.

A pesquisa concluiu que há incidência de estresse no trabalho, comunicação interna nas competências profissionais dos enfermeiros do Hospital Nacional Dos de Mayo 2020, devido ao fato de que a relação de ordem 0 entre estresse no trabalho e comunicação interna apresentou um nível de correlação negativa moderada de -0,577; o estresse no trabalho e as competências profissionais apresentam uma correlação negativa moderada de -0,605 e entre a comunicação interna e as competências profissionais, um nível de correlação positiva moderada de 0,498 é apresentado nos profissionais. Da mesma forma, a relação entre estresse no trabalho, comunicação interna e competências profissionais foi de -0,401.

**Palavras-chave:** Estresse no trabalho, comunicação, competências.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día se observa a nivel mundial que, el estrés laboral representa una de las principales vicisitudes en lo que le concierne a la salud ocupacional de las personas que se desempeñan en las organizaciones de los servicios de Salud que ocasionan deterioros en los buenos desempeños de su actividad diaria, puesto que las presencias de eventos adversos son frecuentes en áreas críticas de atención (OMS, 2019). Así mismo, el estrés en el trabajo se considera una enfermedad que se relaciona con el trabajo permanente en atención con pacientes (Amigo, Asensio, Meléndez, Redondo y Ledesma, 2014; Maslach y Leiter, 2016). Significando que el estrés laboral presenta un grave problema para las organizaciones de salud (O'Brien, 2010).

Las implicaciones de las competencias para el profesional de Enfermería son importantes, y sobre todo dejan claro que se necesita una constante actualización y sobre todo un amplio sentido de formación de estrategias y habilidades para el desempeño de las funciones de los enfermeros (Paz, Reynaldos, Martínez y Jerez, 2013).

En relación al estrés laboral, Agudo (2006) Nieto (2006) y Tenti (2007) indicaron que el estrés en las labores representa una patología de los profesionales del siglo y el personal médico tienen riesgo de padecerlo, debido a que se encuentran ante contextos de estrés laboral.

La comunicación interna es muy importante, se acepta como una técnica que ha surgido sobre todo a lo largo de la vida, y con ella los diferentes tipos de lenguaje, desde la correspondencia gestual hasta el lenguaje compuesto. Las asociaciones en general tienen derecho a saber sobre la importancia de un adecuado proceso de correspondencia interno.

Ciertas condiciones de correspondencia interna en la comunicación que aparecen en los establecimientos o asociaciones no permiten una adecuada comunicación institucional de los eventos, causando inconvenientes, desmotivación, desilusión, en consecuencia, la baja creación de trabajo cuando los objetivos de trabajo no se cumplen; por lo tanto, obstruyen el avance general de la fundación, que se basa regularmente en el despilfarro y la baja rentabilidad, produciendo desorden en las diferentes organizaciones en su mayoría abiertas.

Cada organización necesita clasificar e impartir, en cualquier caso, en numerosos establecimientos, se descubre que hay desilusión, como una ausencia de inspiración debido a la correspondencia impotente de los ejecutivos por la fuerza laboral de los directivos.

Si la realidad problemática se circunscribe en que el estrés en este contexto de trabajo se manifiesta en el quehacer diario de las enfermeras y los gestores deben prestar vital atención para lograr una comunicación efectiva entre los miembros del equipo multidisciplinario ,lo cual se verá reflejado en las competencias profesionales de las enfermeras, en tal sentido nuestro propósito de estudio de la investigación consistió en relacionar el estrés laboral, comunicación interna en las competencias profesionales de las enfermeras. La línea de investigación que oriento el desarrollo de la investigación fue gestión de políticas públicas y del territorio, se tomó como población de estudio las enfermeras de las unidades de cuidados intensivos del hospital nacional Dos de Mayo, ubicado en el departamento de Lima – Perú, en base a la experiencia que he ejercido como enfermera con 18 años de experiencia en la unidad de cuidados críticos.

La problemática institucional del estrés laboral y la comunicación interna se observó como relación en las competencias profesionales de las enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo, que como es de conocimiento los centros de atención hospitalaria, a cualquier nivel, son instituciones de trabajo donde se desarrollan una serie de eventos asistenciales que tienen servicio y profesionales de diversas áreas de la Salud cuya finalidad es proporcionar cuidados diversos a los usuarios. La coexistencia de los diferentes ámbitos de trabajo dentro de los hospitales, causadas por las diferentes departamentos, unidades y especialidades profesionales, hacen que confluyan una serie de procesos de interacción vitales como la comunicación entre usuarios internos y externos; Zamora (2017), son procesos que en si representan niveles de estrés y desgaste que produce tensión, cansancio en la carrera. Así mismo, Arias (2011) y Gray, Willcox y Nordstokke (2017) encontraron que en algunas profesiones se pueden encontrar mayores niveles de riesgos profesionales y de tensiones.

En cuanto a los problemas, El problema general: ¿Cuál es la relación del Estrés en el trabajo, comunicaciones internas y la competencia profesional de la

enfermera del hospital Nacional Dos de Mayo 2020?

En cuanto a los problemas específicos: ¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y las exigencias psicológicas de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020? ¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y el trabajo activo y desarrollo de habilidades de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020? ¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y el apoyo social en la empresa de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020? ¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020? ¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020?

En cuanto justificación epistemológica, se plantea el desarrollo del conocimiento científico de las variables estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales ampliando el conocimiento de las variables para el aporte en la investigación, el profundizar en las variables del estudio posibilita llenar los vacíos teóricos de las variables.

En cuanto a la justificación teórica, la variable estrés laboral, sienta sus bases teóricas en la OIT (2018) mencionó que es relevante para la identificación de las oportunidades para mejorar la institución, sobre las exigencias que ejerce en los colaboradores y las relaciones que se generen entre jefes, pares y subordinadas. Así mismo la variable comunicación interna sienta sus bases teóricas en la inteligencia emocional debido al vínculo que presenta en las habilidades blandas y en cuanto a la competencia laboral en correspondencia de los diseños y validaciones de contenido de la escala "ECOEnf" para las evaluaciones de las competencias enfermeras.

En cuanto a la justificación metodológica, se planteó la relación de las variables, que establecen asociación inversa del Estrés laboral y comunicación interna, del estrés profesional y las competencias profesionales y correlación directa de la comunicación interna y las competencias profesionales; además de realizar la validación de los contenidos mediante juicio de expertos y las

confiabilidades de las variables.

En cuanto a la justificación práctica se puede establecer que los resultados posibilitan el planteamiento de recomendaciones y las propuestas como alternativa de solución a la problemática presentada.

Se estableció la hipótesis general: Existe relación significativa del estrés laboral, comunicaciones internas y la competencia profesional de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

En cuanto a las hipótesis específicas: Existen relaciones significativas del Estrés laboral, comunicación interna y las exigencias psicológicas de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020. Existen relaciones significativas de los Estreses laborales, comunicación interna en los trabajos activos y desarrollos de la habilidad de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020. Existe relación significativa del Estrés laboral, comunicación interna en el apoyo social y la empresa de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020. Existen relaciones significativas de las Gestiones del Estrés laboral, comunicación interna en las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo. Existe una relación significativa de la Gestión del Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020.

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación del Estrés laboral, comunicación interna en las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020. En cuanto a los objetivos específicos: Establecer la relación del Estrés laboral, comunicación interna y las exigencias psicológicas de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, Identificar la relación del Estrés laboral, comunicación interna y el trabajo activo y desarrollo de habilidades de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020. Establecer la relación del Estrés laboral, comunicación interna en el apoyo social y la empresa de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020. Determinar la relación de Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020. Precisar la relación de del Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los trabajos previos internacionales Kaiser (2018) investigó en su artículo sobre el desafío fundamental para refinar las teorías del estrés en el manejo de la comunicación es comprender la suposición de que el estrés produce ansiedad. Las áreas importantes de estudio en esta área incluyen la experiencia y el significado del estrés, el papel de la evaluación y la emoción en el manejo de la ansiedad, y el rango de respuestas conductuales y psicológicas al estrés y la ansiedad. La aplicación de las teorías de manejo del estrés a las prácticas de trabajo de manejo de la comunicación muestra el surgimiento de una cultura de estrés que conduce a la ansiedad y la depresión. El argumento en contra de este punto es la vigilancia constante de la salud, combinada con métodos mejorados para el cribado y la monitorización, que prácticamente garantiza encontrar algo malo en cada individuo. La buena práctica laboral incluye evaluar el riesgo de estrés entre los empleados e implica buscar presiones en el trabajo que puedan causar niveles de estrés altos y duraderos. Es muy importante decidir quién podría verse perjudicado por estos factores y si las organizaciones están haciendo lo suficiente para evitar ese daño. Por lo tanto, es casi obligatorio que cada organización comprenda y gestione estos problemas de comportamiento para mantenerse organizada. No es solo para el bienestar de los empleados, sino para la organización en su conjunto.

Meysam (2018) investigó en su artículo sobre el estrés y encontró que las seguridades de los pacientes es un elemento clave de la calidad de los servicios de salud. Las enfermeras son el grupo más grande que atiende a los pacientes, observar que la seguridad en la atención de enfermería reduciría las lesiones, la discapacidad, la morbilidad y la mortalidad. Sin embargo, el alto estrés puede conducir a una disminución en las calidades de las atenciones de enfermería. Esta investigación tuvo como objetivo investigar la relación entre el estrés laboral de las enfermeras y la seguridad del paciente en un hospital universitario de Hamadan en 2017. Este es un estudio transversal. Los datos fueron recopilados por cuestionarios sobre el estrés laboral de la Enfermera preparado por el investigador que luego de confirmar la validez y confiabilidad fue completado por 198 enfermeras de tres hospitales docentes de la ciudad de Hamadan que fueron

seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple y la lista de verificación de seguridad del paciente que se recopiló por el investigador. Se encontró que el estrés laboral de las enfermeras y la seguridad del paciente (media = 1.75 y DE = 0.114) han estado en un nivel promedio. No hubo una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral de la enfermera y las seguridades del paciente porque Spearman mostró que  $r = 0.007$  y  $p = 0.919$ . Entre los factores demográficos, solo hubo una relación significativa entre el estado civil y el estrés laboral de la enfermera ( $p < 0.05$ ). Debido a que el estrés del trabajo de enfermería se ve afectado por las diferentes condiciones de trabajo, se necesitan más estudios en los muchos hospitales. Los niveles moderados de seguridad del paciente no son aceptables; Por lo tanto, los encargados de formular políticas de salud deben centrarse en proporcionar la seguridad de todos los pacientes al nivel óptimo, con más esfuerzo para reducir el estrés de sus enfermeras en el nivel más bajo.

Farah, Jahanim y Adnan (2017) investigaron en su artículo sobre factores del estrés y el propósito de examinar la correlación entre los factores estresantes (es decir, sobrecargas de roles, conflictos de rol, ambigüedades de rol, conflictos interpersonales y restricciones organizacionales) y el compromiso con el cambio. En segundo lugar, investiga el efecto moderador de la comunicación interna en el enlace hipotético. Diseño / metodología / enfoque: Un total de 225 empleados administrativos. Se utilizó el modelado de ecuaciones estructurales para probar las hipótesis. Hallazgos: la sobrecarga de roles, la ambigüedad de roles y las restricciones organizacionales representan una influencia sustancial en el compromiso de cambio. La comunicación interna es un moderador significativo en la asociación entre la ambigüedad de roles y el compromiso con el cambio. Sobre implicaciones de la investigación: este estudio contribuye a la teoría del intercambio social al evaluar los factores estresantes como predictores del compromiso con el cambio. Los estudios futuros pueden ampliar aún más el modelo al examinar otras variables relacionadas con factores estresantes y extender las redes nomológicas de estos factores en relación con el compromiso con el cambio organizacional. Implicaciones prácticas: este estudio hace explícita la necesidad de que la administración en las instituciones públicas de educación

superior tenga en cuenta los factores estresantes, en particular la sobrecarga de roles, la ambigüedad de roles y las restricciones organizativas, que afectan el compromiso de cambio.

Además, el aspecto de comunicaciones internas en las organizaciones públicas de educación superior merece más atención por parte de la administración para aliviar la ambigüedad de roles y aumentar el compromiso de cambio entre el personal administrativo. Originalidad / valor: el estudio es uno de los pioneros en demostrar que la presencia de la comunicación interna como factor moderador en la evaluación de la influencia de los estresores en el compromiso de cambio entre el personal administrativo en las instituciones públicas de educación superior. Además, hay poca evidencia empírica sobre el compromiso con el cambio en términos de normativa, afectiva y continuidad en el entorno de la institución pública de educación superior de Malasia.

Karami, Farokhzadian y Golnaz (2017) investigaron en su artículo sobre la competencia profesional es un concepto fundamental en enfermería, que tiene una correlación directamente con las mejoras de la calidad de las atenciones al paciente. El compromiso organizacional como un tipo de apego afectivo o un sentido de lealtad a la organización es un factor efectivo para capacidad competente. Este examen se llevó a cabo para examinar la aptitud experta de los asistentes y su responsabilidad jerárquica, así como la relación entre estas dos ideas. Esta investigación gráfica y perspicaz se completó en clínicas asociadas con una Universidad de Ciencias Médicas en el sureste de Irán en 2016. El ejemplo incluyó a 230 asistentes médicos que fueron elegidos a través de exámenes irregulares descritos. La información se recopiló a través de tres encuestas que incorporan datos sociodemográficos, stock de habilidades de asistente alistado (CIRN) y la responsabilidad autorizada de Allen Meyer. Los resultados indicaron que la capacidad competente (media  $\pm$  DE: 2,82  $\pm$  0,53, territorio: 1,56-4,00) y la responsabilidad autorizada (media  $\pm$  DE: 72,80  $\pm$  4,95, territorio: 58-81) de los cuidadores médicos estaban en niveles moderados. No hubo una relación genuinamente significativa entre las habilidades de los expertos y las responsabilidades jerárquicas ( $p = 0.02$ ,  $p = 0.74$ ). Hubo contrastes críticos en la capacidad experta en función del estado civil ( $p = 0,03$ ) y la

percepción del trabajo ( $p < 0,001$ ). Los resultados destacaron que los asistentes deberían haber sido más capaces y centrados en sus asociaciones. Desarrollar una capacidad competente y una responsabilidad jerárquica es fundamental, aunque difícil. Esta investigación propone que los supervisores de activos humanos deben seguir metodologías apropiadas para mejorar la competencia experta y la responsabilidad jerárquica de su personal de enfermería. Se espera que exámenes más extensos investiguen el estado y las brechas en los activos humanos de la atención médica de los ejecutivos en diversas sociedades y entornos.

Rivero (2016) investigó sobre las competencias profesionales de los enfermeros y concluyó que se deben evaluar las competencias profesionales para su aplicación en el campo de la consideración clínica cuidadosa cultivar autoridad. Este ajuste significa gestionar la evaluación de las capacidades de los futuros ocupantes de enfermería, quienes tomarán el reclamo a la fama de una consideración clínica cuidadosa, construyendo un instrumento por este motivo.

En cuanto a los trabajos previos nacionales, Gómez y Vargas (2019) investigaron en su tesis doctoral sobre las influencias de las comunicaciones internas en la satisfacción laboral. Concluyó que la comunicación interna en la empresa incide significativamente en las satisfacciones laborales de los trabajadores. La comunicación interna se da dentro y con toda la empresa, sin importar que sean parte del comité de directivos y el trabajador colaborativo, el tener en cuenta el público interno y lo que la propia organización hace con el fin del logro de un clima de implicaciones e integraciones del personal asimismo incrementando las motivaciones y la productividad.

Cabrera (2018) investigó sobre correspondencia de la comunicación interna e inspiración laboral. Romper la relación entre la correspondencia interna y la inspiración laboral de los trabajadores de la institución educativa. Se aplicó el tipo de exploración, con una metodología cuantitativa, con un grado de examen correlacional y un plan de exploración correlacional sin prueba. Con una población estadística compuesta por 48 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta para recopilar datos. Los resultados obtenidos nos permitieron investigar

la relación entre los factores dentro de la correspondencia y la inspiración laboral de los trabajadores de la supuesta institución educativa en el enfoque poblado de Tingua, infiriendo que existe una extensa relación positiva, comparable y enorme entre la correspondencia interna y el inspiración laboral del territorio gerencial en el IEP "LaSalle", con una estimación de  $r = 759$  y un nivel enorme de  $\text{sig} = 0.000$ , que muestra que la correspondencia interior se identifica con la inspiración laboral, y la hipótesis laboral también se afirmó, expresando que existe una relación notable entre la correspondencia interna y la inspiración laboral, descartando la teoría inválida.

Castro y Castro (2017) investigaron en su tesis doctoral sobre el estrés laboral del personal de enfermería y al respecto las consecuencias del diagnóstico darán algunos aparatos fundamentales para ayudar a prevenir los resultados identificados con la presión o estrés laboral que hacen peligroso el bienestar y las seguridades de los trabajadores, al igual que el correcto funcionamiento de los lugares para las que trabajan. La pertinencia social depende de los resultados, ya que estos permitirán prescribir la necesidad de avanzar en el bienestar relacionado con las palabras, planificado para prevenir la preocupación relacionada con las palabras en los asistentes médicos al reconocer los factores de peligro, lo que garantizaría una mejor ejecución competente.

Farro (2016) investigó en su tesis de maestría sobre la comunicación interna y la motivación laboral en el área de enfermeras del Instituto Materno Perinatal concluyendo realizó mediante la metodología basado en el enfoque cuantitativa, de tipo de aplicado, descriptivo-correlacional, bajo diseño descriptivo correlacional transversal, contó con la participación de 60 profesionales de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal Cercado de Lima 2015. Los principales resultados indican que La principal conclusión fue: Las comunicaciones internas se relacionan sig. con la motivación laboral en el personal de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal Cercado de Lima ( $p = 0,000 < 0.05$ , y Spearman = 0.751 como correlación positivamente considerable).

En relación a la variable estrés laboral, OMS (2011) Y Suárez (2013)

manifiesta que el estrés es la actividad que representa un problema mundial en desarrollo debido a la idea cambiante del trabajo en el mundo de vanguardia, particularmente en las naciones creadas. En el momento en que un individuo está expuesto a circunstancias angustiosas correspondientes al trabajo, experimenta diferentes efectos secundarios, por ejemplo, tormento, presión, vacilación, tensión, estrés, el sentimiento de prácticamente ningún poder sobre las ordenes de la actividad; causando naturaleza incómoda en la mejora de su actividad. Skaalvik y Skaalvik (2011) y García, Iglesias, Saleta y Romay (2016), manifestaron que el personal de salud es una de las profesiones más afectadas por el estrés laboral.

Por otra parte, Otero, Villardefrancos, Castro y Santiago (2014) y De la Gándara (1998) asume los efectos secundarios de "Pérdida de vitalidad, cansancio físico y mental, debilidad, agotamiento entusiasta". (p. 45). El cansancio sucede al no tener la opción de cuidarse, de estar agotado trabajando o de las circunstancias de cansancio laboral que rodea al personal de salud (Kruel Goebel y Carlotto, 2019).

Para Maslach (2003), la presión laboral se creó como la actividad de no tenerla opción de dar una mayor cantidad de uno mismo en el campo entusiasta y lleno de sentimientos. La reacción del individuo al trabajo, la reacción fundamental a las circunstancias, es una condición de agotamiento físico y mental, debido a la abundancia de ordenes constantes de trabajo (Doménech y Gómez, 2010 y Espinoza, Tous y Vigil, 2015).

Para (De la Gándara, 1998) manifestó que está representado por un cambio opuesto en las actitudes y respuestas hacia los demás, especialmente hacia las predeterminaciones de su propio trabajo, con una enérgica participación, delicadeza y desesperación por parte de ellos. Del mismo modo, la despersonalización se habla con ausencia de preocupación hacia los clientes y asociados, el tema es tranquilo, negativo, alegre, retraído, atribuyendo su baja ejecución, utilizando nombres editados y resumidos, aumentando su estado de ánimo horrible, poca oposición hacia los demás. Estos recursos implican una técnica para aliviar el peso experimentado y son la secuela de un estilo de

variación "evitativo", percibido al ajustar la forma en que el individuo agarra para enfrentar el peso (Chirico, 2016 y Zorrilla (2017),).

Así mismo, Voet, Kuipers, Greoneveld (2016); Bartunek et al., 2006; Herold et al., 2007) informaron que el nivel de aceptación y apoyo entre los empleados son los predictores claves para acelerar el cambio de manera efectiva. Sin embargo, cada empleado puede tener diferentes percepciones y pensamientos sobre el cambio. En la mayoría de los casos, el cambio crea ansiedad entre los empleados debido a las incertidumbres que pueden experimentar. Además, los empleados en tales situaciones pueden sufrir un tremendo estrés laboral porque tienen que esforzarse por adaptarse al nuevo entorno de trabajo (por ejemplo, nuevas tareas asignadas, modificación de políticas y procedimientos, nueva organización estructural, rotación de puestos, fusiones, etc.).

Según Grove (2004), el estrés laboral entre los empleados se atribuye al fracaso en controlando su mentalidad sobre los cambios en su entorno de trabajo. En esta nota, Idris (2011) coincidió en que las fuentes de estrés involucraban demandas relacionadas con roles, falta de apoyo y recursos y tiempo insuficiente para mantenerse al día con las demandas laborales. El estrés laboral surge de manera progresiva ocasionando problemas de salud al personal de salud y de primera línea (Amador, Rodríguez, Serrano, Olvera, y Martínez, 2014 y Ruiz y Guerrero, 2017).

En cuanto al enfoque teórico de síndrome de burnout de Maslach (2003) estableció que el cansancio a nivel de las emociones surge a través de las presencias de sobrecargas de trabajo y conflictos personales. Debido a esto, las personas adoptan posiciones contra el estrés que podrían aliviar la tensión experimentada, pero al mismo tiempo dañar su desempeño y desempeño laboral, y dañar su institución debido a la ausencia de las ganas de estar comprometido. Con respecto a los logros personales, el profesional puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, dando lugar a sentimientos negativos hacia el profesional, con una tendencia a una baja autoevaluación y a estar insatisfecho con sus logros profesionales, pero también puede ocurrir en algunos casos el efecto opuesto, un sentimiento positivo y un aumento en las

capacidades, esfuerzos, intereses y dedicación al trabajo y a los demás (Vicente De Vera y Gabari, 2019).

Con respecto a las dimensiones de la variable de estrés laboral, Suárez (2013) consideró la dimensión del clima organizacional, se refiere a la característica de los ambientes de trabajo lo que tiene un papel decisivo. influencia en el comportamiento del individuo. Esta condición aumenta o disminuye el estrés experimentado por los trabajadores (Suárez, 2013).

En cuanto a la dimensión de la estructura organizacional, está representada por diseños y diversos puntos formales, además de las posiciones jerárquicas que tienen los trabajadores dentro de las organizaciones y el control que ejercen en sus trabajos (Suárez, 2013).

En cuanto a la dimensión del territorio organizacional, se refiere al espacio donde el trabajador lleva a cabo sus actividades diarias, en el que se mantiene un cierto significado. Al respecto, los territorios extranjeros o donde se invade la privacidad tienden a ser fuentes relevantes de estrés (Suárez, 2013).

Dimensión tecnológica, hace referencia al recurso de las empresas que dan a disponer con el objetivo de desarrollar las actividades, fijándose en el cumplimiento de las metas que la empresa se propone, las demandas laborales y la capacidad para los usos adecuados de dicho recurso (Suárez, 2013).

En cuanto a la medición del impacto del pionero, alude a cómo el pionero y sus estilos de iniciativa inciden en los diferentes grados de estrés que experimentan los trabajadores. El impacto del pionero es contundente en la conducta de los trabajadores y en la consecución de los destinos autorizados (Suárez, 2013).

En cuanto a la medida de ausencia de unión, miden cuánto puede impactarla desunión o ausencia de adherencia de la asamblea y ser vista como un factor depresión para la exhibición de los ejercicios de los trabajadores. En este sentido, la asociación de las tertulias y los niveles de colaboración entre los trabajadores hablan de un factor defensivo frente a la presión de la asociación (Suárez, 2013).

En cuanto a la medición de apoyo de grupo, evalúa el nivel de presión

creado dentro del grupo de trabajo correspondiente a la ayuda y respaldo que el especialista ve de las personas que trabajan con él. Con todo, cuando un trabajador se siente más apoyado y apoyado por sus asociados o jefes, en general mostrará niveles más bajos de presión; en cualquier caso, esto se convierte en una fuente de estrés (Suárez, 2013).

Comparable a la variable de correspondencia interna, Farro (2016) expresó que es la ordenación de ejercicios que realiza cualquier asociación para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus individuos, utilizando diversos métodos de correspondencia que los cuidan, educados, coordinados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de las metas jerárquicas.

La comunicación interna representa un papel importante en las instituciones, debido a que existen una estructura de la organización, sistemas de procesos de producciones, si no tiene un sistema de información adecuado para todos los niveles, no podrá obtener los objetivos organizacionales de manera eficiente, debido a que para las informaciones se requiere como fuente de energía para lograrlo anterior (Losada, 2004).

La comunicación interna es importante, al respecto Khatibi, Asadi y Hamidi (2009); enfatizaron que el logro de un buen compromiso se puede percibir en base a la colaboración entre empleados y sus respectivas organizaciones. Armenakis (1993) señaló que las actitudes y los comportamientos de los colaboradores hacia el cambio organizacional es uno de los más predictores cruciales del éxito del cambio. En esencia, el compromiso con el cambio está estrechamente relacionado con el comportamiento de apoyo de los empleados hacia el cambio en la organización mientras la actitud hacia el cambio abarca la aceptación del cambio, la resistencia al cambio y cinismo hacia el cambio (Abrell-Vogel y Rowold, 2014).

En cuanto a los elementos de la variable de correspondencia interior, la medición de los diseños de correspondencia, están controlados por la interrelación de los procedimientos de correspondencia de los individuos que componen la asociación a través de la cual los individuos recopilan los datos

fundamentales, tanto para su propia exposición como para la jerárquica. Se dedujo entonces que es todo el procedimiento de correspondencia que ocurre dentro de la fundación y entre sus personajes en pantalla, trabajadores estatales, supervisores en todos los niveles o los diversos dispositivos existentes o creados por el establecimiento para su actividad. (Farro, 2016).

En cuanto a la medición de barreras de comunicación, se caracteriza por haber sido creada al hacer que esta condición de confianza y transparencia a través de la libre progresión de datos sea un trabajo conjunto que debe comenzar con las regiones administrativas y gerenciales, sin embargo, debe abarcar todos los niveles e individuos que componen la asociación (Farro, 2016). La dimensión retroalimentaciones hace referencia al elemento que indican si hubo éxito o no alrededor de todo el proceso. Esta medición se dará solo si las informaciones llegan bien o no si se recuperan unas respuestas. Ruidos: Dícese de que lo que hace que la comunicación trastabilde, sin importar que se trate del emisor, receptor o en la transmisión (Farro, 2016).

En relación a la variable competencias profesionales, Gómez del Pulgar, Sonsoles, Crespo, Pérez, González y Beneit (2019) definieron como Es la disposición de ejercicios realizados por cualquier asociación para la creación y el mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus individuos, utilizando varios métodos de correspondencia que los mantienen educados, coordinados y persuadidos para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos.

Para Tobón (2006) demostró que la idea de capacidad es polisémica y tiene una metodología intrincada, ya que hay un problema con su metodología, podemos descubrir varias definiciones y varias formas de tratar de aplicarla a la capacitación. Esto se aclara sobre la base de que el punto focal de las habilidades se ha desarrollado mediante la unión de varios compromisos disciplinarios y diferentes patrones sociales y monetarios. Sin embargo, lo que parece estar claro es que la idea como tal se organizó en los años sesenta y dependía de tres compromisos. Para Guerrero y De Los Ríos (2012) la definición de competencia que se enfoca en el lugar de trabajo que utiliza y se centra en el trabajo que realiza, mientras que la definición basada en el comportamiento requiere una

dimensión psicológica que explora la motivación interna y los enfoques estratégicos de los individuos.

Por otra parte, la intersección entre la información, las aptitudes, las mentalidades y las cualidades, al igual que la activación de estas partes para moverlas a la circunstancia específica o circunstancia genuina, haciendo la mejor actividad / respuesta para reaccionar a las diversas circunstancias y problemas que surgen siempre que sea necesario. (Gómez del Pulgar, 2011 y Gómez del Pulgar, Sonsoles, Crespo, Pérez, González y Beneit, 2019).

Habilidad competente se ha propuesto como un componente básico en la disposición de los cuidados de enfermería. También debe tenerse en cuenta que la habilidad competente alude a la disposición de la atención de enfermería dependiente de las normas competentes (Khodayarian, Vanaki, Navipour y Vaezi, 2011). En general, la habilidad de enfermería se ha tendido a escribir en cuanto al bienestar y la naturaleza de la atención de enfermería (Heydari, Kareshki y Armat (2016). A decir verdad, la aptitud competente en los cuidadores médicos se caracteriza por una combinación de habilidades, información, perspectivas, valores y aptitudes que producen una posición exitosa o superior en palabras relacionadas y competentes (Levett-Jones, Gersbach y Roche (2011). Además, la capacidad competente se considera un juicio y una propensión correctos en cuanto a la utilización de información especializada aptitudes, pensamiento clínico, correspondencia, emociones, valores y reevaluación de los ejercicios diarios planificados para ofrecer tipos de asistencia a las personas y la sociedad.

De Miguel (2005) indicó que las competencias se organizan con partes y subcomponentes. Los segmentos son: (1) Conocimiento: seguridad ordenada de información, arreglos, especulaciones, etc. Relación con sujetos lógicos o regiones expertas. (2) Habilidades y capacidades: Capacitación en metodología metodológica aplicada identificada con temas lógicos o zonas expertas (componer, aplicar, controlar, estructurar, planificar, hacer, etc.) (3) Actitudes y cualidades: mentalidades y cualidades importantes para el dominio práctica: obligación, autogobierno, actividad en circunstancias complejas, coordinación, etc.

El empoderamiento profesional y la competencia de las enfermeras se encuentran entre las preocupaciones de la gestión de recursos humanos en los sistemas de salud de todo el mundo. La Organización Mundial de la Salud (OMS) requiere que todos los países miembros informen e implementen sus planes para fortalecer a las enfermeras y equiparlas con competencia profesional (Nkowane y Ferguson, 2016). Tener competencia conduce a una mejor calidad de atención al paciente y una mayor satisfacción del paciente con las enfermeras y ayuda a promover la enfermería como profesión y mejorar la educación de enfermería y la enfermería clínica (Nobahar, 2016). Además, los pacientes esperan que las enfermeras sean competentes y se comporten de manera razonable. Tras la alta prevalencia de incidentes médicos, el gobierno, los medios de comunicación y el público se han preocupado por la calidad de la atención clínica y han centrado sus atenciones en la competencia de los médicos. Es necesario que los profesionales demuestren que son clínicamente competentes para realizar ciertas funciones. A este respecto, la falta de atención a la competencia profesional de las enfermeras puede causar problemas a las organizaciones y cuestionar sus actividades. La baja competencia de las enfermeras puede llevar a algunas consecuencias indeseables, como la frustración de las enfermeras, la insatisfacción laboral y su desgaste.

Las habilidades y competencias profesionales también tienen efectos en las actitudes laborales, incluido el compromiso organizacional y las afiliaciones profesionales (Rajabipour, Dehghani, 2013). Para lograr los objetivos del sistema de salud, se requiere mano de obra para tener no solo experiencia, empoderamiento y competencia, sino también altos niveles de apego y compromiso organizacional, así como la voluntad de involucrarse en las actividades más allá de su común y predeterminado deberes por lo tanto, los niveles de apego y compromiso de las enfermeras hacia sus organizaciones afiliadas pueden tener un impacto en la promoción de su competencia clínica (Koochi, Tol A, Akbari, Haghghi, Froshani, Pourreza, 2013). A este respecto, el compromiso organizacional se define como la participación en una organización particular y las creencias en los valores y objetivos de la organización, el sentido de lealtad a la organización, las obligaciones morales, las inclinaciones sinceras y

el sentido de la necesidad de permanecer en la organización (Carman-Tobin, 2011). De hecho, el compromiso organizacional es un tipo de apego psicológico a una organización en la que una persona está involucrada para que los empleados comprometidos a veces obtengan su propia identidad de la organización y se beneficien de sus membresías (Ahmad y Oranye, 2010). El compromiso organizacional también se considera uno de los valores básicos, que afecta a una organización, y se utiliza como criterio para evaluar a los empleados.

En relación a las dimensiones de las competencias profesionales, la OIT (2018) propuso como dimensión exigencias mentales en el trabajo y establecer que hay componentes subjetivos (ordenes entusiastas, imaginativas, tangibles) y cuantitativos (suma y ritmo del trabajo, circulación del trabajo). Contiene la medición de "orden" y la medición de "esfuerzo" del modelo DER, a pesar de que los supera.

El trabajo activo y desarrollo de habilidades de las enfermeras y la medición de la mejora de las aptitudes, se estableció que se trata básicamente de la independencia del trabajador (qué cantidad sería capaz de elegir planes, musicalidad, estrategias, variedad, actividad, calidad). Tiende a contrastarse con la medición de control.

En relación a a la medición del apoyo social en la organización y la naturaleza de la autoridad, esta medición es idéntica a la de la "ayuda social" en el modelo DCAS. Está dirigiendo los impactos de los dos últimos. También contiene componentes de administración.

En cuanto a las compensaciones, es muy posible que sea idéntico a la medición de "recompensas" del modelo, lo que permite estimar la desigualdad de recompensa por esfuerzo, al igual que el control de estado (estabilidad del trabajo, cambios indeseables).

Para la medición de la doble presencia, se estima la preocupación de hacer las tareas del hogar, a pesar de las tareas asignadas a la actividad. Tiende a ser en parte comparable a lo que algunos creadores llaman "impedancia trabajo- familia"

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

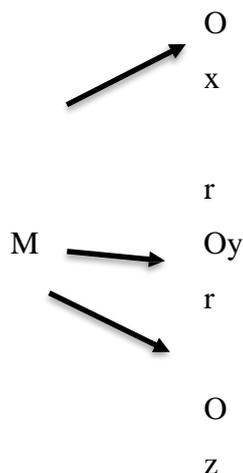
Este estudio es un enfoque cuantitativo y para Hernández, Fernández y Baptista (2014) los objetos de los estudios son externos a los sujetos que lo investigaron intentando el logro de las máximas objetividades y se emplean los análisis estadísticos como características resaltantes.

En cuanto a tipo de investigación básico Sánchez y Reyes (2015, p.22), mencionaron que el estudio es básico, puesto que este fundamento teórico establece la base teórica y científica para la construcción del marco teórico.

La presente investigación se enmarca también en un diseño correlacional-múltiple por lo que Sánchez y Reyes (2015, p.34), se limita a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales.

Es transversal ya que su propósito es Sánchez y Reyes (2015, p.23), indicaron que se encarga de describir variables y analizar su relación e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra o grupo de estudio

O<sub>1</sub>= Observación de estrés laboral

O<sub>2</sub>= Observación de comunicación interna

O<sub>3</sub>= Observación de competencia laboral

r = relación múltiple de variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Definición conceptual de variables**

##### **Variable: Estrés laboral**

Suárez (2013) manifiesta que el estrés laboral es un problema mundial en desarrollo debido a la idea cambiante del trabajo en el mundo de vanguardia, particularmente en las naciones creadas. En el momento en que un individuo está expuesto a circunstancias perturbadoras correspondientes al trabajo, experimenta diferentes manifestaciones, por ejemplo, dolor, presión, vacilación, tensión, estrés, el sentimiento de un poder prácticamente nulo sobre las ordenes de la actividad; causando caracteres desiguales en el avance de su actividad.

##### **Variable: Comunicación interna**

Farro (2016) expresó que es la organización de ejercicios realizados por cualquier asociación para la creación y el apoyo de buenas relaciones con y entre sus individuos, utilizando varios métodos de correspondencia que los mantienen educados, coordinados y motivados para agregar a su trabajo hacia la realización de objetivos jerárquicos.

##### **Variable: Competencias profesionales**

Gómez del Pulgar, Sonsoles, Crespo, Pérez, González y Beneit (2019) caracterizaron la disposición de los ejercicios realizados por cualquier asociación para la creación y el apoyo de buenas relaciones con y entre sus individuos, utilizando diversos métodos de correspondencia que los mantengan educados, coordinados e impulsados a contribuir con su trabajo al logro de destinos jerárquicos.

#### **Definición: Operacional de variables**

La definición operacional de las variables, está determinada por el conjunto de actividades estratégicas que se realizan para medir las variables, estableciendo las dimensiones, indicadores, ítems en una escala politómica.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Hernández, et al., (2014) son los conjuntos de datos; sin importar que se trate de individuo, elemento o unidad que presenta característica común y observable. La población fue 100 enfermeras asistenciales de la unidad de Cuidados Intensivos, se considerará a todas, las enfermeras del Servicio de UCI, por lo tanto, fue censal.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas fueron encuestas y los instrumentos fueron los cuestionarios. Sánchez y Reyes (2015) indicó que las técnicas son mecanismos que nos permiten levantar información importante de un contexto o de un problema en función a los objetivos que se deseen en la investigación.

Ficha técnica de la variable estrés laboral

Nombre: Cuestionario para medir el

estrés laboral Autor: OIT

Año: 2018

Tiempo: 25 minutos

Población: Personal de enfermería

Objetivo: Describir las características fundamentales del

estrés laboral Estructura: Este instrumento está compuesto por 3

dimensiones:

Escala de medición: Politómica

Tabla1

*Escalas y baremos de la variable estrés laboral*

Cuantitativo								
General	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	Dim6	Dim7	Cualitativo
93-125	16-20	16-20	12-15	12-15	16-20	16-20	12-15	Alto
59-92	10-15	10-15	7-11	7-11	10-15	10-15	7-11	Regular
25-58	4-9	4-9	3-6	3-6	4-9	4-9	3-6	Bajo

#### Ficha técnica de la variable Comunicación Interna

Nombre: Cuestionario para medir la Comunicación Interna  
Autor: Suarez  
Año: 2013  
Tiempo: 15 minutos  
Población: Personal de enfermería  
Objetivo: Describir las características fundamentales de la comunicación interna en el personal de Enfermería  
Estructura: Este instrumento está compuesto por 3 dimensiones: Patrones de comunicación (20 ítems), barreras de comunicación (9 ítems) y retroalimentación (5 ítems).  
Escala de medición: Totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo, totalmente de acuerdo.

Tabla 2

#### *Escalas y baremos de la variable Comunicación Interna*

<b>Cuantitativo</b>				
<b>General</b>	<b>Dim1</b>	<b>Dim2</b>	<b>Dim3</b>	<b>Cualitativo</b>
102-136	60-80	27-36	16-20	Buena
68-101	40-59	18-26	10-15	Regular
34-67	20-39	9-17	5-10	Mala

#### Ficha técnica de la variable Competencia laboral

Nombre: Cuestionario para medir la competencia laboral  
Autor: OIT  
Año: 2018  
Tiempo: 25 minutos  
Población: Personal de enfermería  
Objetivo: Describir las características fundamentales  
Estructura: Este instrumento está compuesto por 3 dimensiones:  
Escala de medición: Politómica

Tabla 3

*Escalas y baremos de la variable competencias profesionales*

<b>Cuantitativo</b>						
<b>General</b>	<b>Dim1</b>	<b>Dim2</b>	<b>Dim3</b>	<b>Dim4</b>	<b>Dim5</b>	<b>Cualitativo</b>
74-100	19-25	19-25	19-25	12-15	8-10	Adecuado
47-73	12-18	12-18	12-18	7-11	5-7	Regular
20-46	5-11	5-11	5-11	3-6	2-4	Inadecuado

**Validez**

Según Hernández, et al., (2014) se utilizó la validación por Juicio de Expertos para la validación de las variables de estudio.

Tabla 4

*Validez del instrumento estrés laboral, comunicación interna y competencias profesionales*

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Resultado</b>
Dra. Maritza Guzmán Meza	Metodóloga	Aplicable
Dr. Belito Hilario Fredy	Temática	Aplicable
Dra. Palacios Garay Jessica Paola	Metodóloga	Aplicable

**Confiabilidad**

Según Hernández, et al., (2014) la confiabilidad es realizada con el coeficiente Alfa de Cronbach debido a la escala politómica de las variables.

Tabla 5

*Confiabilidad de la variable estrés laboral*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,921	25

La confiabilidad de la variable estrés laboral tiene un puntaje de 0.921, por lo que se interpreta como alta confiabilidad.

Tabla 6

*Confiabilidad de la variable comunicación interna*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	34

La confiabilidad de la variable comunicación interna tiene un puntaje de 0.940, por lo que se interpreta como alta confiabilidad.

Tabla 7

*Confiabilidad de la variable competencia laboral*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20

La confiabilidad de la variable competencia laboral tiene un puntaje de 0.978, por lo que se interpreta como alta confiabilidad.

### 3.5 Procedimientos

Para la realización de esta investigación se solicitó la autorización del hospital dos de Mayo a fin de aplicar las encuestas respectivas a las enfermeras de cuidados intensivos a quienes también se les pidió su consentimiento informado, La aplicación de los cuestionarios y la prueba piloto se realizó una vez culminado el juicio de expertos. La aplicación de los tres instrumentos de las variables de estudio se realizó en el tiempo estimado, los resultados que se obtuvieron se tabularon de manera pertinente una vez recogido los datos se procedió a su llenado en un Excel luego al software SPSS 24. Se aplicó posteriormente la prueba de normalidad a los datos recogidos a fin de decidir el estadístico adecuado.

### 3.6 Método de análisis de datos

El propósito de este proceso estadístico es la necesidad de utilizar parámetros y pruebas de análisis de datos para presentar los resultados del presente estudio. En relación con el análisis descriptivo. Por otro lado, el análisis inferencial se realizará mediante una prueba no paramétrica de correlación múltiple.

### **3.7 Aspectos éticos**

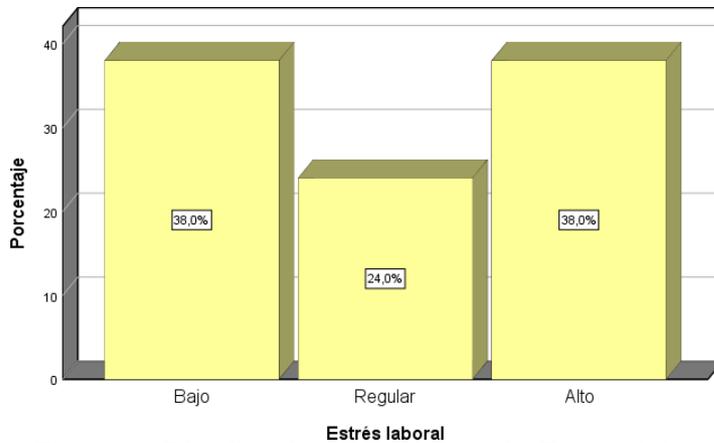
En cuanto a los aspectos éticos de la investigación se tomó en cuenta el estilo de redacción Apa séptima edición y se realizó el trámite respectivo para solicitar el permiso a la institución de salud para realizar la investigación. Además, se brindó a cada una de las enfermeras una autorización de consentimiento informado para participar en la investigación.

## IV.RESULTADOS

**Tabla 8**

*Distribución de niveles de Estrés laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	38	38,0
	Regular	24	24,0
	Alto	38	38,0
	Total	100	100,0



*Figura 1. Distribución de niveles de Estrés laboral*

En la tabla 8 y figura 1, se observó que 38% presentando nivel bajo, el 24% presentando nivel regular y el 38% presentando nivel alto de estrés laboral.

**Tabla 9**

*Distribución de niveles de las dimensiones de la variable Estrés laboral*

Niveles	Clima organizacional		Estructura organizacional		Territorio organizacional		Tecnología		Influencia del líder		Falta de cohesión		Respaldo de grupo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	48	48	44	44	39	39	40	40	40	40	44	44	23	23
Regular	26	26	32	32	32	32	30	30	31	31	28	28	46	46
Alto	26	26	24	24	29	29	30	30	29	29	28	28	31	31
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

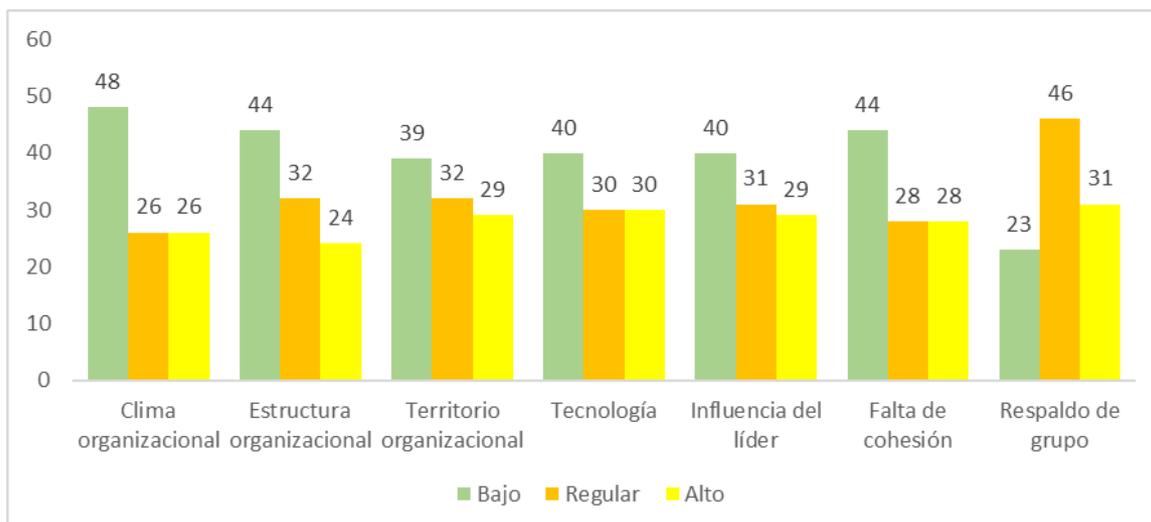


Figura 2. Distribución en niveles de las dimensiones de la variable Estrés laboral

En la tabla 9 y figura 2 se demuestra que en cuanto a atmósfera jerárquica, el 48% introdujo un nivel bajo, el 26% introdujo un nivel habitual y el 26% introdujo un nivel significativo; En cuanto a la estructura autorizada, el 44% introdujo un nivel bajo, el 32% introdujo un nivel normal y el 24% introdujo un nivel elevado; En cuanto al dominio autorizado, el 39% introdujo un nivel bajo, el 32% introdujo un nivel ordinario y el 29% introdujo un nivel significativo; En cuanto a la medición de la innovación, se trabaja que el 40% introdujo un nivel bajo, el 30% introdujo un nivel estándar y el 30% introdujo un nivel significativo; En cuanto al componente de impacto del pionero, el 40% introdujo un nivel bajo, el 31% introdujo un nivel normal y el 29% introdujo un nivel elevado; En cuanto a la medición ausencia de unión, el 44% introdujo un nivel bajo, el 28% introdujo un nivel normal y el 28% introdujo un nivel significativo y la medida de acopio de apoyos fue 23% introdujo un nivel bajo, 46% introdujo un nivel ordinario y 31% introdujo un nivel nivel significativo de las mediciones.

Tabla 10

*Distribución de niveles de la variable Comunicación Interna*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	35	35,0
	Regular	36	36,0
	Buena	29	29,0
	Total	100	100,0

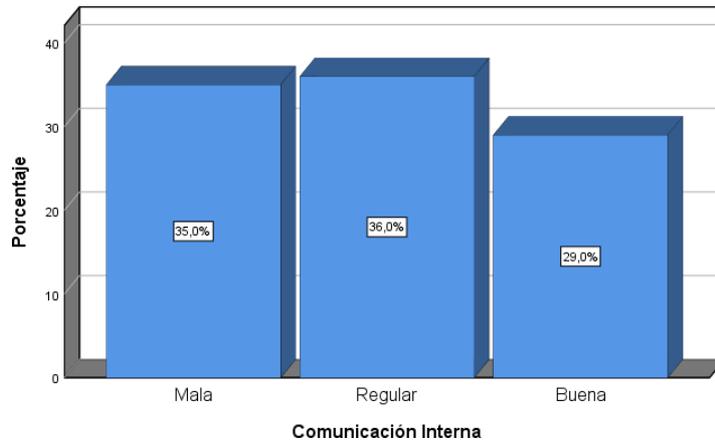


Figura 3. Distribución en niveles Comunicación Interna

En la tabla 10 y figura 3, el 35% presentando nivel malo, el 36% presentando nivel regular y el 29% presentando nivel bueno de comunicación Interna.

Tabla 11

Distribución de niveles de las dimensiones de la variable comunicación Interna

Niveles	Patrones de comunicación		Barreras de comunicación		Retroalimentación	
	f	%	f	%	f	%
Mala	40	40	30	30	39	39
Regular	31	31	34	34	38	38
Buena	29	29	36	36	23	23
Total	100	100	100	100	100	100

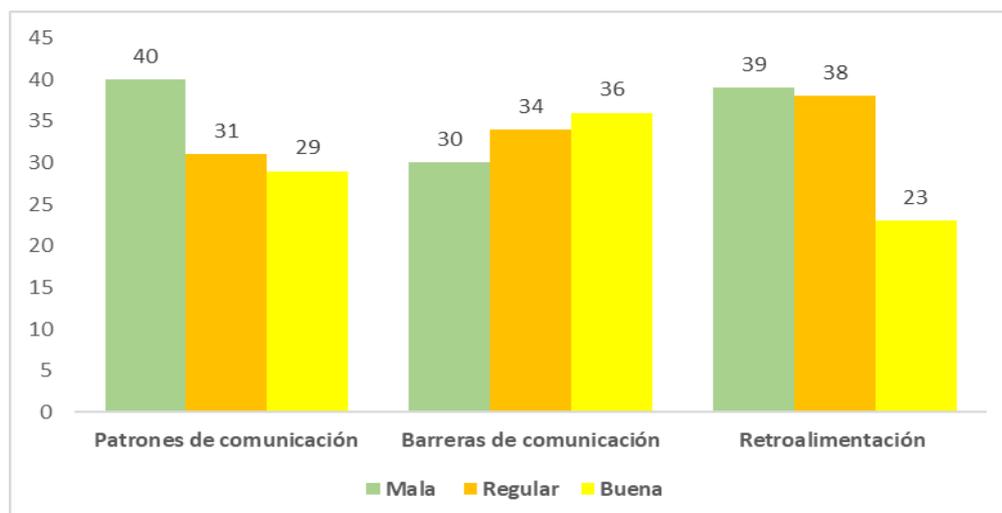


Figura 4. Distribución en niveles de la variable comunicación Interna

En la tabla 11 y figura 4, el 40% presentando nivel malo, el 31% presentando nivel regular y el 29% presentando nivel bueno de patrones de comunicación; en cuanto a las barreras de comunicación el 30% presentando nivel malo, el 34% presentando nivel regular y el 36% presentando nivel bueno y en cuanto a la retroalimentación el 39% presentando nivel malo, el 38% presentando nivel regular y el 23% presentando nivel bueno.

Tabla 12

*Distribución de niveles de la variable competencias profesionales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válid o	Inadecuada	61	61,0
	Regular	25	25,0
	Adecuada	14	14,0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>



*Figura 5. Distribución en niveles de la variable competencias profesionales*

En la tabla 12 y figura 5 se observó que el 61% presentando nivel inadecuado, el 25% presentando nivel regular y 14% presentando nivel adecuado de competencias profesionales.

Tabla 13

*Distribución de niveles de las dimensiones de la variable competencias profesionales*

Niveles	Exigencias psicológicas		Trabajo activo y desarrollo de habilidades		Apoyo social en la empresa		Compensaciones		Doble presencia	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuada	64	64	61	61	57	57	53	53	62	62
Regular	25	25	27	27	31	31	35	35	24	24
Inadecuado	11	11	12	12	12	12	12	12	14	14
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

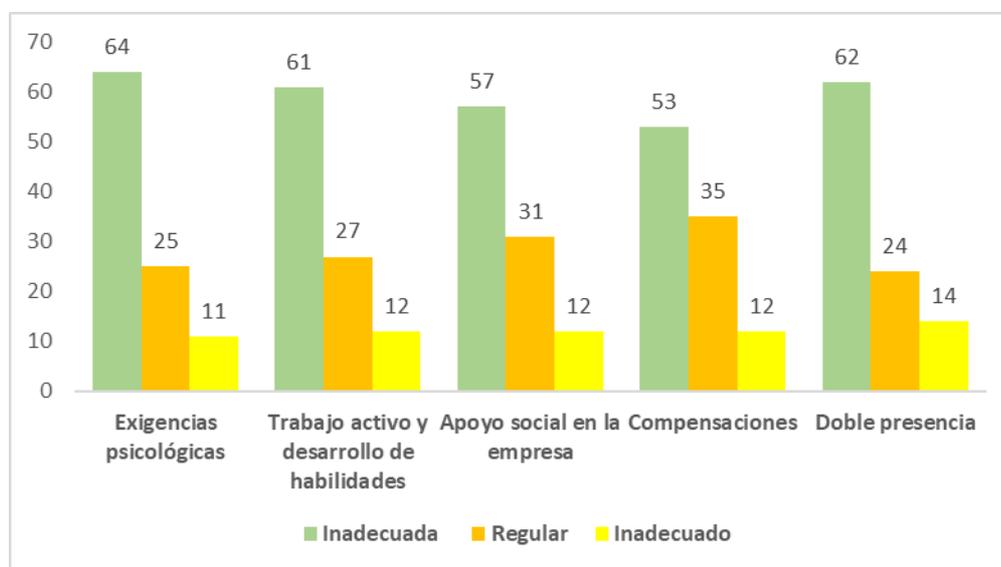


Figura 6. Distribución en niveles de la variable competencias profesionales

En la tabla 13 y figura 6, en cuanto a la dimensión exigencias psicológicas se observó que el 64% presentando nivel inadecuado, el 25% presentando nivel regular y 11% presentando nivel adecuado; en cuanto a la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades el 61% presentando nivel inadecuado, el 27% presentando nivel regular y el 12% presentando nivel inadecuado; en cuanto a la dimensión apoyo social en la empresa se observó que el 57% presentando nivel inadecuada, el 31% presentando nivel regular y el 12% presentando nivel inadecuado; en cuanto la dimensión compensaciones el 53% presentando nivel inadecuado, el 35% presentando nivel regular y el 12% presentando nivel inadecuado y en cuanto a la dimensión doble presencia el 62% presentando nivel inadecuado, el 24% presentando nivel regular y el 14% presentando nivel inadecuado.

## Prueba de normalidad Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 14

### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,170	100	,000
Clima organizacional	,169	100	,000
Estructura organizacional	,192	100	,000
Territorio organizacional	,160	100	,000
Tecnología	,186	100	,000
Influencia del líder	,145	100	,000
Falta de cohesión	,170	100	,000
Respaldo de grupo	,148	100	,000
Comunicación Interna	,161	100	,000
Patrones de comunicación	,195	100	,000
Barreras de comunicación	,147	100	,000
Retroalimentación	,163	100	,000
Competencias profesionales	,236	100	,000
Exigencias psicológicas	,223	100	,000
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	,222	100	,000
Apoyo social en la empresa	,168	100	,000
Compensaciones	,212	100	,000
Doble presencia	,241	100	,000

En la tabla 14 se puede apreciar la prueba de normalidad de Kolmogorov smirnov y se obtuvieron resultados de  $p < 0.05$ , demostrando que la distribución de los datos es no normal; por lo que se establece que se realizara una prueba no paramétrica.

## 4.2 Contratación de hipótesis

### Comprobación de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020

Tabla 15

*Correlación de orden entre estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales*

Estrés laboral; Comunicación	- 0.577		otípico	
				0.1324
Estrés laboral; Competencias profesionales	-0.605	-0.401	Zcalculado	
			Z(1- α/2)	1.96
Comunicación; Competencias profesionales	0.498			

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

De los resultados de la tabla 15 se tiene que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.577; el estrés laboral y las competencias profesionales se presentan una correlación negativa moderada de -0.605 y entre la comunicación interna y competencias profesionales, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .498 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales arrojó un nivel de - 0.401, el cual demuestra una relación moderada negativa entre estas tres variables.

En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de Z (1-α/2) que representó 1.96 frente al Z calculado = 2.58; lo que indica que Z (1-α/2) < Z que se ha calculado. A un nivel de significación del 0.05 y confianza de 95% y se rechazó la hipótesis nula, estableciendo que existe relación significativa entre Estrés laboral, comunicación interna en las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de mayo 2020.

### Comprobación de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa del estrés laboral, comunicación interna en las exigencias psicológicas de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa del Estrés laboral, comunicación interna en las exigencias psicológicas de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020

Tabla 16

*Correlación de orden entre el estrés laboral, comunicación interna en las exigencias psicológicas*

Correlación múltiple ***SAS			
Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros . N = 100
Estrés laboral; Comunicación	- 0.567		otípico 0.8427
Estrés laboral; Exigencias psicológicas	-0.607	-0.403	Z calculado 4.4830 Z(1- $\alpha$ /2) 1.96
Comunicación; Exigencias psicológicas	0.467		

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

De las secuelas de la tabla 16, la relación de la orden 0 entre la presión de trabajo y la correspondencia interna tiene un nivel de relación negativa moderada de - 0,567; La presión laboral y las ordenes mentales muestran una relación negativa moderada de - 0.607 y entre correspondencia interior y ordenes mentales, existe un nivel moderado de relación positiva de .467 en los expertos. Además, la relación entre la presión del trabajo, la correspondencia interna y las ordenes mentales demostró un grado de - 0,403, lo que muestra una relación negativa moderada entre estos tres factores.

En cuanto a la prueba de hipótesis, tenemos la medida de la prueba Z (1- $\alpha$  / 2) que a 1.96 es contrastada con la Z = 4.48; lo que muestra que se ha determinado Z (1- $\alpha$  / 2) <Z. Con un nivel de significancia de 0.05 y 95% de certeza, se desestimó la hipótesis inválida, construyendo que existe una gran relación entre la presión laboral, la correspondencia interna en las ordenes mentales de los asistentes del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

## Comprobación de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe la relación del Estrés laboral, comunicación interna y el trabajo activo y desarrollo de habilidades de las enfermeras del hospital Nacional Dosde Mayo, 2020

H<sub>1</sub>: Existe la relación del Estrés laboral, comunicación interna y el trabajo activo y desarrollo de habilidades de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020

Tabla 17

*Correlación de orden entre la relación del estrés laboral, comunicación interna en el trabajo activo y desarrollo de habilidades*

Correlación múltiple ***SAS			
Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros . N = 100
Estrés laboral; Comunicación	- 0.567		$\sigma_{tipico}$ 0.9447
Estrés laboral; Trabajo activo	-0.567	-0.422	Z calculado 4.6631 Z(1- $\alpha/2$ ) 1.96
Comunicación; Trabajo activo	0.458		

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

De los resultados de la tabla 17 se tiene que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de - 0.567; el estrés laboral y trabajo activo y desarrollo de habilidades se presentan una correlación negativa moderada de -0.567 y entre la comunicación interna y trabajo activo y desarrollo de habilidades, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .458 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y trabajo activo y desarrollo de habilidades arrojó un nivel de - 0.422, el cual demuestra una relación moderada negativa entre estas tres variables.

En cuanto a la tercera prueba de hipótesis, tenemos la medida de la prueba Z (1- $\alpha$  / 2) que a 1,96 contrastada con la Z = 4,66; lo que demuestra que se ha determinado Z (1- $\alpha$  / 2) < Z. Con un nivel de significancia de 0.05 y 95% de certeza, se desestimó

la hipótesis inválida, planteando que existe una relación crítica entre la presión del trabajo, la correspondencia interior en el trabajo dinámico y el avance de la capacidad de los asistentes del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

### Comprobación de hipótesis específica 3

Ho: No existe la relación del Estrés laboral, comunicación interna y el apoyo social en las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020

Ha: Existe la relación del Estrés laboral, comunicación interna y el apoyo social en las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020

Tabla 18

*Correlación de orden entre Estrés laboral, comunicación interna y el apoyo social en las enfermeras*

Correlación múltiple ***SAS			
Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros . N = 100
Estrés laboral; Comunicación	- 0.566		otipico 0.7978
Estrés laboral; Apoyo social	-0.557	-0.436	Zcalculado 4.3621 Z(1- $\alpha$ /2) 1.96
Comunicación; Apoyo social	0.431		

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

De los resultados de la tabla 18 se tiene que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.566; el estrés laboral y apoyo social se presentan una correlación negativa moderada de -0.557 y entre la comunicación interna y apoyo social, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .431 en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y apoyo social arrojó un nivel de - 0.436, el cual demuestra una relación moderada negativa entre estas tres variables.

En cuanto a la prueba teórica, tenemos la medida de la prueba Z (1- $\alpha$  / 2) que habló a 1,96 contrastada con la Z = 2,58; lo que demuestra que se ha

determinado  $Z (1-\alpha / 2) < Z$ . En un nivel de criticidad de 0.05 y 95% de certeza, se descartó la teoría inválida, planteando que existe una gran relación entre la presión del trabajo, correspondencia interna en las habilidades expertas de los asistentes del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

#### Comprobación de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación de la Gestión de la Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo.

H<sub>a</sub>: Existe relación de la Gestión de la Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo

Tabla 19

*Correlación de orden entre el Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras*

Correlación múltiple ***SAS			
Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros . N = 100
Estrés laboral; Comunicación	- 0.566		σ típico 0.9690
Estrés laboral; Compensaciones	-0.515	-0.482	Z calculado 2.9576
Comunicación; Compensaciones	0.349		Z(1-α/2) 1.96

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

De los resultados de la tabla 19 se tiene que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.566; el estrés laboral y las compensaciones se presentan una correlación negativa moderada de -0.515 y entre la comunicación interna y compensaciones, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .349 en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones arrojó un nivel de - 0.482, el cual demuestra una relación moderada negativa entre estas tres variables.

Con respecto a la prueba de hipótesis, tenemos la medida de la prueba Z ( $1-\alpha / 2$ ) que habló a 1,96 contrastada con la  $Z = 2,95$ ; lo que demuestra que se ha determinado  $Z (1-\alpha / 2) < Z$ . Con un nivel de significancia de 0.05 y un 95% de certeza, se descartó la teoría inválida, planteando que existe una gran relación entre la presión laboral, la correspondencia interna en el sueldo de los asistentes médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

### Comprobación de hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación de la Gestión del Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020

H<sub>a</sub>: Existe relación de la Gestión del Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020

Tabla 20

*Correlación de orden entre el Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras*

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros . N = 100
Estrés laboral; Comunicación	- 0.567		$\sigma_{tipico}$ 0.9225
Estrés laboral; Doble presencia	- 0.587	-0.419	Z calculado 2.1219 Z(1- $\alpha/2$ ) 1.96
Comunicación; Doble presencia	0.449		

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

De las consecuencias de la tabla 20, la relación de la orden 0 entre la presión de trabajo y la correspondencia interior tiene un nivel de relación positiva moderada de - 0.567; presión de trabajo y doble presencia, existe una relación negativa moderada de - 0.587 y entre correspondencia interna y doble presencia, hay un nivel de relación positiva moderada de .449 en expertos. Además, la relación entre la presión del trabajo, la correspondencia interna y la presencia doble indicó un grado de - 0,419, lo que muestra una relación negativa moderada entre estos tres factores.

En cuanto a la prueba de hipótesis, tenemos la medida de la prueba  $Z (1-\alpha / 2)$  que a 1.96 contrastada con la  $Z = 2.12$ ; lo que muestra que se ha determinado  $Z (1-\alpha / 2) < Z$ . En un nivel de criticidad de 0.05 y 95% de certeza, la teoría inválida fue descartada, construyendo que existe una gran relación entre la presión laboral, la correspondencia interna en la doble presencia de los médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020.

## V.DISCUSIÓN

En el presente estudio se investigó sobre Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020 y se precisó la siguiente discusión:

En cuanto a la hipótesis general, se observó que existe relación del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, se tiene que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.577; el estrés laboral y las competencias profesionales se presentan una correlación negativa moderada de -0.605 y entre la comunicación interna y competencias profesionales, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .498 en los en los profesionales. Por lo que es importante para para el profesional de Enfermería son importantes, y sobre todo dejan claro que se necesita una constante actualización y sobre todo un amplio sentido de formación de estrategias y habilidades para el desempeño de las funciones de los enfermeros (Paz, Reynaldos, Martínez y Jerez, 2013). La comunicación interna es muy importante, se acepta como una técnica que ha surgido sobre todo a lo largo de la vida, y con ella los diferentes tipos de lenguaje, desde la correspondencia gestual hasta el lenguaje compuesto. Las asociaciones en general tienen derecho a saber sobre la importancia de un adecuado proceso de correspondencia interno. Así mismo, Karami, Farokhzadian y Golnaz (2017) destacaron que los asistentes médicos deberían haber sido más capaces y concentrados en sus asociaciones. Crear una capacidad competente y una responsabilidad jerárquica es imperativo, pero difícil. Esta investigación propone que los jefes de activos humanos deben seguir metodologías útiles para mejorar la aptitud experta y la responsabilidad autorizada de sus asistentes médicos. Es necesario realizar estudios más completos para explorar el estado y las brechas en las gestiones de recursos humanos de la atención médica en diferentes culturas y contextos.

En la misma línea, Rivero (2016) investigó sobre las competencias profesionales de los enfermeros y concluyó que se deben evaluar las competencias profesionales para su aplicación en el campo de la consideración clínica cuidadosa cultivar autoridad. Este ajuste significa gestionar la evaluación de las capacidades

de los futuros ocupantes de enfermería, quienes tomarán el reclamo a la fama de una consideración clínica cuidadosa.

En cuanto a la comunicación interna Gómez y Vargas (2019) concluyeron que la comunicación interna en la empresa incide significativamente en las satisfacciones laborales de los trabajadores. La comunicación interna se da dentro y con todos los integrantes de la empresa sean directivos y colaboradores, persigue contar con que su público interno y lo que la propia organización hace con el fin del logro de un clima de implicaciones e integraciones del personal asimismo incrementando las motivaciones y las productividades.

En cuanto a la primera hipótesis específica se observó que Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna y las exigencias psicológicas de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.567; el estrés laboral y las exigencias psicológicas se presentan una correlación negativa moderada de -0.607 y entre la comunicación interna y exigencias psicológicas, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .467 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y las exigencias psicológicas arrojó un nivel de - 0.403, el cual demuestra una relación moderada negativa entre estas tres variables Coincidiendo con Kaiser (2018) encontró que las áreas importantes de estudio en esta área incluyen la experiencia y el significado del estrés, el papel de la evaluación y la emoción en el manejo de la ansiedad, y el rango de respuestas conductuales y psicológicas al estrés y la ansiedad. La aplicación de las teorías de manejo del estrés a las prácticas de trabajo de manejo de la comunicación muestra el surgimiento de una cultura de estrés que conduce a la ansiedad y la depresión.

Coincidiendo con la OIT (2018) propuso como dimensión exigencias mentales en el trabajo y establecer que hay componentes subjetivos (ordenes entusiastas, imaginativas, tangibles) y cuantitativos (suma y ritmo del trabajo, circulación del trabajo). Contiene la medición de "orden" y la medición de "esfuerzo" del modelo DER, a pesar de que los supera. En cuanto a la segunda hipótesis específica se observó que Existe la relación del Estrés laboral, comunicación interna en el trabajo activo y desarrollo de habilidades de las enfermeras del

hospital Nacional Dos de Mayo, 2020, se tiene que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de - 0.567; el estrés laboral y trabajo activo y desarrollo de habilidades se presentan una correlación negativa moderada de -0.567 y entre la comunicación interna y trabajo activo y desarrollo de habilidades, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .458 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y trabajo activo y desarrollo de habilidades arrojó un nivel de - 0.422, el cual demuestra una relación moderada negativa entre estas tres variables. Al respecto, Farro (2016) encontró que los resultados indican que La principal conclusión fue: Las comunicaciones internas se relacionan significativamente con la motivación laboral en el personal de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal Cercado de Lima ( $p = 0,000 < 0.05$ , y Spearman = 0.751 como correlación positivamente considerable). Coincidiendo con la OIT (2018) mencionó que el trabajo activo y desarrollo de habilidades de las enfermeras y la medición de la mejora de las aptitudes, se estableció que se trata básicamente de la independencia del trabajador (qué cantidad sería capaz de elegir planes, musicalidad, estrategias, variedad, actividad, calidad). Tiende a contrastarse con la medición de control.

En cuanto a la tercera hipótesis específica se observó que existe la relación del Estrés laboral, comunicación interna y el apoyo social en las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020; que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.566; el estrés laboral y apoyo social se presentan una correlación negativa moderada de -0.557 y entre la comunicación interna y apoyo social, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .431 en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y apoyo social arrojó un nivel de - 0.436, el cual demuestra una relación moderada negativa entre estas tres variables. Coincidiendo con Meysam (2018) investigó sobre el estrés y encontró que las seguridades de los pacientes es un elemento clave de la calidad de los servicios de salud. Las enfermeras son el grupo más grande que atiende a los pacientes, observar que la seguridad en la atención de

enfermería reduciría las lesiones, la discapacidad, la morbilidad y la mortalidad. Sin embargo, el alto estrés puede conducir a una disminución en las calidades de las atenciones de enfermería.

Así mismo, Farah, Jahanim y Adnan (2017) explícita la necesidad de que la administración en las instituciones públicas de educación superior tenga en cuenta los factores estresantes, en particular la sobrecarga de roles, la ambigüedad de roles y las restricciones organizativas, que afectan el compromiso de cambio. Además, el aspecto de comunicaciones internas en las organizaciones públicas de educación superior merece más atención por parte de la administración para aliviar la ambigüedad de roles y aumentar el compromiso de cambio entre el personal administrativo.

Sobre la pertinencia social Castro y Castro (2017) establecieron que la pertinencia social depende de los resultados, ya que estos permitirán prescribir la necesidad de avanzar en el bienestar relacionado con las palabras, planificado para prevenir la preocupación relacionada con las palabras en los asistentes médicos al reconocer los factores de peligro, lo que garantizaría una mejor ejecución competente.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica se observó que existe relación de la Gestión de la Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo; que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.566; el estrés laboral y las compensaciones se presentan una correlación negativa moderada de -0.515 y entre la comunicación interna y compensaciones, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .349 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones arrojó un nivel de - 0.482, el cual demuestra una relación moderada negativa entre estas tres variables. Por lo que es muy posible que sea idéntico a la medición de "recompensas" del modelo, lo que permite estimar la desigualdad de recompensa por esfuerzo, al igual que el control de estado (estabilidad del trabajo, cambios indeseables).

En cuanto a la quinta hipótesis específica se observó que existe relación de la Gestión del Estrés laboral, comunicación interna en la doble presencia de las

enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020; que la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada positiva de -0.567; el estrés laboral y la doble presencia, se presentan una correlación negativa moderada de -0.587 y entre la comunicación interna y doble presencia, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .449 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia arrojó un nivel de - 0.419, el cual demuestra una relación moderada negativa entre estas tres variables. Para la medición de la doble presencia, se estima la preocupación de hacer las tareas del hogar, a pesar de las tareas asignadas a la actividad. Tiende a ser en parte comparable a lo que algunos creadores llaman "impedancia trabajo-familia".

## VI.CONCLUSIONES

**Primera.-** Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, la relación de la orden 0 entre la presión de trabajo y la correspondencia interna se encuentra en un nivel de relación negativa moderada de - 0.577; La presión de trabajo y las habilidades de los expertos presentan una relación negativa moderada de - 0,605 y entre la correspondencia interna y las capacidades de los expertos, se introduce un nivel de relación positiva moderada de .498 en los expertos. Además, se descubrió que la relación entre la presión del trabajo, la correspondencia interna y las capacidades de los expertos era de 0,401.

**Segunda.-** Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna en las exigencias psicológicas de la enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, siendo la relación de orden 0 en una relación compartida del estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.567; el estrés laboral y las exigencias psicológicas se presentan una correlación negativa moderada de -0.607 y entre la comunicación interna y exigencias psicológicas, se presentan unos niveles de correlación moderada positiva de .467 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y las exigencias psicológicas arrojó un nivel de - 0.403.

**Tercera.-** Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna en los trabajos activos y desarrollos de la habilidad de la enfermera del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de - 0.567; el estrés laboral y trabajo activo y desarrollo de habilidades se presentan una correlación negativa moderada de -0.567 y entre la comunicación interna y trabajo activo y desarrollo de habilidades, se presentan unos niveles de correlaciones moderada

positiva de .458 en los en los profesionales. Asimismo, entre estrés laboral, comunicación interna y trabajo activo y desarrollo de habilidades hay varias relaciones y arrojó un nivel de - 0.422.

**Cuarta.-** Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna en el apoyo social de la enfermera del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, siendo la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron unos niveles de correlaciones moderadas negativa de -0.566; el estrés laboral y apoyo social se presentan una correlación negativa moderada de -0.557 y entre la comunicación interna y apoyo social, se presentan unos niveles de correlaciones moderada positiva de .431 en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y apoyo social arrojó un nivel de - 0.436

**Quinta.-** Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna en las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.566; el estrés laboral y las compensaciones se presentan una correlación negativa moderada de -0.515 y entre la comunicación interna y compensaciones, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .349 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones arrojó un nivel de - 0.482.

**Sexta.-** Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna en la doble presencia de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, siendo la relación de orden 0 entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada positiva de -0.567; el estrés laboral y la doble presencia, se presentan una correlación negativa moderada de -0.587 y entre la comunicación interna y doble presencia, se puede apreciar unos niveles de correlación moderada positiva de .449 en los en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia arrojó un nivel de - 0.419.

## VII.RECOMENDACIONES

- Primera.** - Se recomiendan a los Directores del Hospital Nacional Dos de Mayo que realice capacitación al área de enfermería sobre aspectos relacionados a la presión de trabajo del ambiente jerárquico, la estructura autoritaria, el dominio autoritario que alude al mejoramiento de los estados naturales del trabajo, sin perjuicio de la innovación, el impacto del pionero y las metodologías de desarrollo de la cooperación, por los bajos niveles encontrados la relación en habilidades expertas.
- Segunda.** - Se recomienda al Director del Hospital Nacional Dos de Mayo que realice capacitación al área de enfermería sobre aspectos relacionados a la comunicación interna y mejorar el nivel del patrón comunicacional, barrera comunicacional y las retroalimentaciones de las comunicaciones para los jefes de las áreas o estaciones de enfermeras y de este modo mejore los niveles de las exigencias psicológicas.
- Tercera.** - Se recomienda al Director del Hospital Nacional Dos de Mayo que realice organización de los trabajos activos y desarrollos de habilidad; con respecto al control del tiempo del trabajo, las posibilidades de desarrollo en el trabajo, el sentido de los trabajos y la integración en área de enfermería.
- Cuarta.** - Se recomienda al Director del Hospital Nacional Dos de Mayo que realice capacitación al área de enfermería sobre aspectos relacionados del apoyo social en la claridad de rol, las calidades de liderazgos, las calidades de las relaciones con compañeros ubicados jerárquicamente por encima de un trabajador, con el objetivo de mejorar la relación con compañeros de trabajo
- Quinta.** - Se recomienda al director del Hospital Nacional Dos de Mayo que realice compensaciones al área de enfermería debido a los bajos niveles encontrados puesto que existen inseguridades respecto al Contrato de Trabajo e inseguridades respecto a las características del Trabajo.
- Sexta.** - Se recomienda al Director del Hospital Nacional Dos de Mayo que realice capacitación sobre la doble presencia al área de enfermería de preocupaciones por tareas domésticas.

## **VIII.PROPUESTA**

### **Generalidades**

**Título:** Programa de mejora de comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020

**Ubicación geográfica:** Hospital Nacional Dos de Mayo 2020

#### **Beneficiarios:**

- a. **Directos:** Director, jefes y enfermeros del hospital
- b. **Indirectos:** Pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020

#### **II. Justificación**

El programa de intervención para mejorar la comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional 2 de Mayo es debido a los bajos niveles encontrados y mejorarlos contribuye a la mejora de la comunicación y mejor desempeño de las enfermeras.

#### **III. Descripción de la problemática**

La comunicación interna es muy importante, se acepta como una técnica que ha surgido sobre todo a lo largo de la vida, y con ella los diferentes tipos de lenguaje, desde la correspondencia gestual hasta el lenguaje compuesto. Las asociaciones en general tienen derecho a saber sobre la importancia de un adecuado proceso de correspondencia interno. la realidad problemática se circunscribe en que el estrés en este contexto de trabajo se manifiesta en el quehacer diario de las enfermeras y los gestores deben prestar vital atención para lograr una comunicación efectiva entre los miembros del equipo multidisciplinario ,lo cual se verá reflejado en las competencias profesionales de las enfermeras, en tal sentido nuestro propósito de estudio de la investigación consistió en relacionar el estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras.

#### **IV. Impacto de la propuesta a beneficiarios directos e indirectos**

##### **a. Impacto de la propuesta en los beneficiarios directos**

La implementación de la propuesta beneficiará a todos los enfermeros del Hospital 2 de Mayo

## **Impacto de la propuesta en los beneficiarios indirectos**

La implementación de la propuesta beneficiará de manera indirecta a los pacientes del Hospital 2 de Mayo, atendidos por estos profesionales de salud

### **V. Objetivos**

#### **a. Objetivo general**

Implementar un programa de capacitación para mejorar las competencias profesionales y la comunicación interna

#### **b. Objetivo específico**

Promover el desarrollo de competencias profesionales y de comunicación interna

### **VI. Resultados esperados**

<b>Objetivo</b>	<b>Posibles resultados</b>	<b>Meta</b>
Mejorar la comunicación interna y competencias profesionales en de forma directa en los trabajadores.	Se mejora los niveles de comunicación interna y competencias profesionales de enfermería	Niveles altos de comunicación interna
Mejorar la comunicación interna y competencias profesionales de forma directa en los trabajadores.	Se mejora los niveles de comunicación interna y competencias profesionales	Niveles altos de Mejorar la comunicación interna y competencias profesionales

### Costos de implementación de la propuesta (por cada universidad)

Actividades	Tareas	costo
Planificación de la implementación del programa de capacitación	Planificar el programa de capacitación	0.00
Organización de la capacitación y convocatoria de los enfermeros y especialistas en el tema	Establecer el procedimiento y criterios de selección de los participantes Convocatoria y selección los capacitadores	150.00
Capacitación a las enfermeras	Desarrollo de contenidos de comunicación interna y competencias profesionales	200.00
Evaluación del plan de capacitación	Elaboración del informe y rendición de cuentas	0.00
Total		350.00

### VII. Beneficios que aporta la propuesta

El programa propone una serie de actividades que permite mejorar los niveles de comunicación interna y competencias profesionales, mejorando la presión de trabajo del ambiente jerárquico, la estructura autoritaria, el dominio autoritario que alude al mejoramiento de los estados naturales del trabajo, sin perjuicio de la innovación, el impacto del pionero y las metodologías de desarrollo de la cooperación. Además de mejorar el patrón comunicacional, barrera comunicacional y las retroalimentaciones de las comunicaciones para los jefes de las áreas o estaciones de enfermeras y de este modo mejore los niveles de las exigencias psicológicas.

## REFERENCIAS

- Abrell-Vogel, C. y Rowold, J. (2014). Leader's commitment to change and their effectiveness in change – a multilevel investigation, *Journal of Organizational Change Management*, 27(6), 900-921. Recuperado de [https://www.academia.edu/37807103/On\\_the\\_Horizon](https://www.academia.edu/37807103/On_the_Horizon)
- Agudo, M. (2006). Burnout y engagement en profesores de primaria y secundaria. *Fòrum de recerca*, 1(12), 1-15. Recuperado de [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78668/fòrum de recerca nº 12,2006-2007](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78668/fòrum_de_recerca_nº_12,2006-2007).
- Ahmad N, y Oranye N. (2010). Empowerment, job satisfaction and organizational commitment: a comparative analysis of nurses working in Malaysia and England. *J Nurs Manag.* 18(5):582-91. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20636507/>
- Amador, R., Rodríguez, C., Serrano, J., Olvera, J. A., y Martínez, S. (2014). Estrés y burnout en docentes de educación básica y superior. *Medicina Salud y Sociedad*, 4(2), 119- 141.
- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., & Ledesma, J. A. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26(2), 222–226. <https://doi.org/10.7334/psicothema2013.282>.
- Arias, Walter L. (2011). Aportes de la psicología a la seguridad industrial y la salud ocupacional. *Revista de Psicología de Arequipa*, 1(2), 134-145.
- Armenakis, A. (1993). Creating readiness for organizational change. *Human Relations*, 46(6) 618-703.
- Bartunek, J.M., Rousseau, D.M., Rudolph, J. and DePalma, J.A. (2006). On the receiving end: sensemaking, emotion and assessments of an organizational change initiated by others. *Journal of Applied Behavioral Science*, 42(2), 182-206. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0021886305285455>
- Cabrera, A. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la motivación laboral*

del área administrativa en la IEP “La Salle”-Tingua, 2018”. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27262/Angeles\\_CME.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27262/Angeles_CME.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Carman-Tobin, MB (2011). *Organizational commitment among licensed practical nurses: exploring associations with empowerment, conflict and trust Iowa: The University of Iowa*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5678726/#pone.0187863.ref013>

Castro, T. y Castro, P. (2017). Estrés laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico – SANNA Clínica San Borja, Lima, 2016. Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/823/Thaly\\_Trabajo\\_Investigaci%C3%B3n\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/823/Thaly_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chirico, F. (2016). Modelos de estrés laboral para predecir el síndrome de burnout: una revisión. *Annali dell'Istituto Superiore di Sanità*, 52, 443-456. doi: 10.4415 / ANN\_16\_03\_17

De Miguel Díaz M. (2005). *Modalidades de enseñanza centradas en el desarrollo de competencias. Orientaciones para promover el cambio metodológico en el espacio europeo de educación superior*. Madrid: MEC, Dirección General de Universidades: Programa de Estudios y Análisis

Doménech Betoret, F. y Gómez Artiga, A. (2010). Barriers perceived by teachers at work, coping strategies, self-efficacy and burnout. *The Spanish journal of psychology*, 13(2), 637–654. <https://doi.org/10.1017/s1138741600002316>

Espinoza, I. M., Tous, J. y Vigil, A. (2015). Efecto del Clima Psicosocial del Grupo y de la Personalidad en el Síndrome de Quemado en el Trabajo de los docentes. *Anales de Psicología*, 31(2), 651-657. doi: 10.6018/analesps.31.2.174371.

Farah, N., Jahanim, J. y Adnan, Z. (2017). *Stressor factors, internal communication and commitment to change among administrative staff in Malaysian public higher-education institutions*. Researchgate, Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/328778736\\_Stressor\\_factors\\_inter](https://www.researchgate.net/publication/328778736_Stressor_factors_inter)

nal\_communication\_and\_commitment\_to\_change\_among\_administrative\_staff\_in\_Malaysian\_public\_higher-education\_institutions/citation/download

Farro, K. (2016). *La comunicación interna y la motivación laboral en el personal de enfermería en el Instituto Nacional Materno Perinatal Cercado de Lima 2015*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú).

García, María Matilde, Iglesias, Susana, Saleta, Martín, & Romay, José. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 173-182. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2016.07.001>

Gómez del Pulgar, M. (2011). *Evaluación de Competencias en el Espacio Europeo de Educación Superior: Un Instrumento para el Grado de Enfermería*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España: eprints. ucm

Gómez del Pulgar, M., Sonsoles, I., Crespo, A., Pérez, A., González, M. y Beneit, J. (2019). *Fiabilidad de una escala para la evaluación de competencias enfermeras: estudio de concordancia*. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-pdf-S1575181318303450>

Gómez, Y. y Vargas, S. (2019). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa estilos*. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10715/CCgovegm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gray, C., Wilcox, G., & Nordstokke, D. (2017). Teacher mental health, school climate, inclusive education and student learning: A review. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 58(3), 203–210. Recuperado de <https://doi.org/10.1037/cap0000117>.

Grove, C. (2004). The measurement of levels of work stress in individuals employed in an organization undergoing change, Unpublished Master Thesis, Rank Afrikaans University.

Guerrero, D. y De Los Rios, I. (2012). Professional Competences: a Classification of International Models. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 46, 1290-

1296. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.290>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta.ed.). México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Herold, D.M., Fedor, D.B. and Caldwell, S. (2007). Beyond change management: a multilevel investigation of contextual and personal influences on employees' commitment to change, *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 942-951. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17638456>

Heydari, A, Kareshki H, Armat, R., J (2016). Nurses' Professional Competence Related to Their Personality and Emotional Intelligence?. *Caring Sci*. 5(2):121-32. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27354976/>

Idris, M.K. (2011). Over time effects of the role on psychological strain among malaysian public university academics, *International of Business and Social Science*, 2(9), 154-161. Kaiser, F. (2018). *Understanding Stress in Communication Management: How It Limits the Effectiveness at Personal and Organizational Level*. Recuperado de <https://www.intechopen.com/books/digital-communication-management/understanding-stress-in-communication-management-how-it-limits-the-effectiveness-at-personal-and-org>

Khatibi, A., Asadi, H. and Hamidi, M. (2009). The relationship between job stress and organizational commitment in national olympic and paralympic academy, *World Journal of Sport Sciences*, 2(4), 272-278.

Khodayarian M, Vanaki Z, Navipour H, Vaezi A. (2011). The effect of nursing management development program on clinical competency in coronary care unit. *Journal of Kermanshah University of Medical Sciences* 15(1):40–50. Recuperado de <https://bit.ly/38sd8sn>

Kim, J., Youngs, P. y Frank, K. (2017). Contagio por agotamiento: ¿se debe a las redes sociales de los primeros profesores o a la exposición de la organización? *Enseñanza y formación del profesorado*, 66, 250—260. doi: 10.1016 / j.tate.2017.04. 017.

Koohi, Z., Tol A, Akbari Haghghi F, Rahimi, A. y Pourreza A. (2013). Assessing the Relation Between Organizational Climate Components with Organizational Commitment Components among Nurses in Selected Hospitals of TUMS. *J*

- Health Syst Res* 9: 731–740. Recuperado de <http://hsr.mui.ac.ir/index.php/jhsr/article/view/982>
- Kruel Goebel, D., & Carlotto, M. S. (2019). Predictores sociodemográficos, laborales e psicossociais da Síndrome de Burnout em docentes de educação a distância. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 37(2), 295. Recuperado de <https://bit.ly/35q70id>
- Levett-Jones, T, Gersbach J. y Roche J. (2011). Implementing a clinical competency assessment model that promotes critical reflection and ensures nursing graduates' readiness for professional practice. *Nurse Educ Pract. Jan*; 11(1):64-9. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20727825/>
- Losada, J. (2004). *La comunicación*. (4ª. Ed). Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya). Recuperado de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10464/19\\_bibliografia.pdf?sequence=20&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10464/19_bibliografia.pdf?sequence=20&isAllowed=y)
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry : official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Meysam, S., Safarpour, H., Yousefian, S., Faghisolouk, F., Mohmmad, E., y Ghomian, Z. (2018). The Relationship between Nurse's Job Stress and Patient Safety. *Open Access Maced J Med Sci.*, 6(11); 2228-2232. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6290432/>
- Nieto, J. (2006). *Cómo evitar o superar el estrés*. Madrid: Editorial CSS.
- Nkowane, A. y Ferguson, S. (2016). The World Health Organization Launches the 2016-2020 Global Strategic Directions for Strengthening Nursing and Midwifery. *Nurs Econ.* 34(4):206-7. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29975030/>
- Nobahar M. (2016). Competence of nurses in the intensive cardiac care unit. *Electron Physician.* 8(5):2395-404. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5678726/>
- O'Brien, J. L. (2010). *Structural empowerment, psychological empowerment and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers* (Doctoral dissertation, Rutgers University Graduate School-Newark).

- OMS (2011). *International Classification of Diseases ICD10*. Recuperado de <http://www.who.int/classifications/icd/en>
- OMS. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Otero-López, J.M., Villardefrancos, E., Castro, C., & Santiago, M. (2014). Stress, positive personales variables and burnout: *A path analytic approach*. *European Journal of Education and Psychology*, 7, 95-106.
- Paz, F., Reynaldos, K., Martínez, D. y Jerez, O. (2013). *Skills for Nurses in the Field of Management and Administration: Contemporary Challenges to the Profession*. Recuperado de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/2684/3407>
- Rajabipour, A, Dehghani, M. (2013). The relationship between Islamic work ethic and organizational commitment, and job satisfaction. *Journal of bioethics 2*: 49–92. Recuperado de <https://bit.ly/39hydVh>
- Rivero, M. (2016). *Evaluación de competencias del enfermero especialista de cuidados médico-quirúrgicos, utilizando la escala ECOenf*. (Tesis Doctoral, Universidad Complutense, España.).  
Recuperado de <https://eprints.ucm.es/40344/1/T38060.pdf>
- Rodríguez (1997). *Motivación Teoría, investigación y aplicaciones*. (5ª ed.). México Thomson.
- uiz, A. L. y Guerrero, E. A. (2017). Afectaciones Psicológicas en ersonal de Primera Respuesta: ¿Trastorno por Estrés Postraumático o Estrés Traumático Secundario? *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 28 (2), 252-265. Recuperado de <https://bit.ly/3bo7JUW>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (2ª ed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2011). Teacher job satisfaction and motivation to leave the teaching profession: Relations with school context, feeling of belonging, and emotional exhaustion. *Teaching and Teacher Education*, 27(6), 1029– 1038. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2011.04.001>
- Suarez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en*

- trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima.*  
Recuperado de <https://bit.ly/2XofB0t>
- Tenti, E. (2007) Consideraciones sociológicas sobre profesionalización docente. *Educação & Sociedade*, 28 (99), 335-353. <https://doi.org/10.1590/S0101-73302007000200003>
- Tobón, S. (2006). *Aspectos Básicos de la Formación basada en Competencias. Proyecto Mesesup.* Recuperado de <https://bit.ly/2MBSNbl>
- Vicente de Vera García, M., & Gabari Gambarte, M. (2019). Niveles de burnout en docentes de secundaria: un estudio descriptivo analítico. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(1), 455-464. doi: <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v2.1485>
- Voet, J.V., Kuipers, B.S. and Groeneveld, S. (2016). Implementing Change in Public Organizations: The relationship between leadership and affective commitment to change in a public sector context, *Public Management Review*, 18(6), 842-865.
- Zamora-Díaz, W.-J., Cobos-Sanchiz, D. y López-Noguero, F. (2017). Condiciones sociales y salud laboral del profesorado nicaragüense de secundaria. *Revista de Pedagogía*, 38(103), 192- 208. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/659/65954978010.pdf>
- Zorrilla Hidalgo, A.M. (2017). *Estrés en la profesión docente: estudio de su relación con variables laborales y de contexto.* (Tesis Doctoral Inédita). Universidad de Sevilla, Sevilla. Recuperado de <https://idus.us.es/handle/11441/65269#.XvRW0gQBIUw.mendeley>

## **ANEXOS**

## Anexo 1:

### Operacionalización de la variable: Estrés laboral

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Según Suarez (2013) el estrés se produce en el momento en que un individuo está expuesto a circunstancias perturbadoras correspondientes al trabajo, experimenta diferentes manifestaciones, por ejemplo, dolor, presión, vacilación, tensión, estrés, el sentimiento de un poder prácticamente nulo sobre las ordenes de la actividad; causando caracteres desiguales en el avance de su actividad	El estrés laboral se operacionaliza mediante sus dimensiones y operadores siendo estas: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo grupo.	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo de grupo	Objetivos Metas Misión Políticas generales Comunicación Procesos Jerarquías Mejora de las condiciones ambientales del trabajo Nuevas tecnologías Conocimientos técnicos Supervisión Control de decisiones Colaboración mutua Trabajo en equipo Presión grupal Respaldo de grupo Protección del grupo Ayuda técnica del grupo	Escala Likert 1 =Nunca 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4 = Algunas veces 5 = Frecuentemente

## Anexo 1:

### Operacionalización de la variable la comunicación Interna

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación Interna I	Farro (2016) expresó que es la organización de ejercicios realizados por cualquier asociación para la creación y el apoyo de buenas relaciones con y entre sus individuos, utilizando varios métodos de correspondencia que los mantienen educados, coordinados y motivados para agregar a su trabajo hacia la realización de objetivos jerárquicos	La comunicación interna se midió de las siguientes dimensiones: Patrones de comunicación y retroalimentación.	Patrones de comunicación Barreras de comunicación Retroalimentación	Compromiso Confianza Seguridad Adecuación	Escala Likert -Totalmente de acuerdo (4) -Parcialmente de acuerdo (3) -Parcialmente en desacuerdo (2) -Totalmente de acuerdo (1)

## Anexo 1:

### Operacionalización de la variable competencias profesionales

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Competencias profesionales	Gómez del Pulgar, Sonsoles, Crespo, Pérez, González y Beneit (2019) caracterizaron la disposición de los ejercicios realizados por cualquier asociación para la creación y el apoyo de buenas relaciones con y entre sus individuos, utilizando diversos métodos de correspondencia que los mantengan educados, coordinados e impulsados a contribuir con su trabajo al logro de destinos jerárquicos	La competencia profesional se operacionalizo en cinco dimensiones: Exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensaciones y doble presencia.	Exigencias	Exigencias psicológicas cuantitativas	Escala Likert Nunca=1 La mayoría de las veces=2 Algunas veces=3 Solo unas pocas veces=4 Siempre=5
			Trabajo activo y desarrollo	Exigencias psicológicas emocionales Exigencias Psicológicas de esconder emociones Exigencias psicológicas sensoriales Influencia Control sobre el Tiempo de Trabajo Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo Sentido del Trabajo Integración en la Empresa	
			Apoyo social en la empresa	Claridad de rol Calidad de liderazgo Calidad de la relación con superiores Calidad de la relación con compañeros de trabajo Estima	

## Anexo 2:

### Instrumentos de recolección de datos

#### Instrucciones

Estimado Director:

Los siguientes cuestionarios acerca de los ítems indicados los cuales han sido elaborados con fines de investigación científica, en ellos se pretende recoger de manera anónima información muy importante, por lo que le agradeceré se sirva dar respuesta a cada uno de los ítems de manera anónima, con sinceridad y de manera personal, marcando con una (X) la respuesta que crea conveniente de las siguientes escalas lickert, recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas, todas son valederas, le agradeceré mucho marcar todos cada uno de los ítems a fin de evitar los valores perdidos.

A continuación, recogeremos algunos datos para caracterizar a la muestra:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Tiempo de servicios en el sector público: \_\_\_\_\_ años

<b>Instrumento de estrés laboral</b>					
Instrucciones. Estimado participante, le solicito completar las preguntas; considere que nohay respuestas correctas y sus respuestas posibilitarán obtener los resultados de la investigación.					
La escala que debe considerar es:					
	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
N	<b>Ítems</b>				
o					
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>				
<b>1</b>	Que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés				
<b>2</b>	Si la forma en que trabaja la empresa no es clara, me estresa				
<b>3</b>	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, meestresa				
<b>4</b>	Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés				
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>				
<b>5</b>	Rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa				
<b>6</b>	Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos pococontrol sobre el trabajo, me causa estrés				
<b>7</b>	Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés				
<b>8</b>	Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causaestrés				

	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>				
9	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés				
10	No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa				
11	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa				
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>				
12	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa				
13	No tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa				
14	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés				
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>				
15	Que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa				
16	Que mi supervisor no me respete, me estresa				

17 Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa

18 Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés

**DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión**

19 Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés

20 Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés

21 Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa

22 Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés

**DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo**

23 Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés

24 Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés

25 Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés

### Instrumento de la variable comunicación interna

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
(4)	(3)	(2)	(1)

<b>DIMENSION 1: PATRONES DE COMUNICACIÓN</b>	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.				
2. La comunicación en la Organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los supervisores.				
3. Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Organización.				
4. Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo				
5. Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.				
6. La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.				
7. La información relacionada con Resultados Financieros de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.				
8. Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.				
9. Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.				
10. Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.				
11. Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.				
12. La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.				
13. Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.				
14. Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.				
15. Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.				
16. Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.				
17. La información relacionada con campañas comerciales de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.				
18. Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.				
19. Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.				
20. La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.				
<b>DIMENSION 2: BARRERAS DE LA COMUNICACION</b>				
21. Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.				
22. La información relacionada con instrucciones operativas de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.				
23. Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.				
24. Me salto los canales formales de la Organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.				

25. La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.				
26. En la Organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.				
27. Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.				
28. Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.				
29. En la Organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.				
<b>DIMENSION 3: RETROALIMENTACION</b>				
30. La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea llega a través de mis compañeros de área o unidad.				
31. En la Organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras				
32. La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.				
33. Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato				
34. En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.				

<b>Instrumento de competencias profesionales</b>								
Instrucciones. Estimado participante, le solicito completar las preguntas; considere que no hay respuestas correctas y sus respuestas posibilitarán obtener los resultados de la investigación.								
La escala que debe considerar es:								
Nunca	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Siempre				
1	2	3	4	5				
Nº	Ítems							
<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?							
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?							
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?							
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?							
5	¿Su trabajo requiere atención constante?							
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>								
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?							
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?							
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?							
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?							

10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>						
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
<b>Dimensión compensaciones</b>						
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

**Dimensión doble presencia**

- 19 Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?
- 20 ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)

**Anexo 3:**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Estrés laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>							
1	Que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
2	Si la forma en que trabaja la empresa no es clara, me estresa	X		X		X		
3	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa	X		X		X		
4	Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa	X		X		X		
6	Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés	X		X		X		
7	Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
8	Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés	X		X		X		
10	No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa	X		X		X		
11	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>12</b>	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa	X		X		X		
<b>13</b>	No tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa	X		X		X		
<b>14</b>	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>15</b>	Que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa	X		X		X		
<b>16</b>	Que mi supervisor no me respete, me estresa	X		X		X		
<b>17</b>	Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	X		X		X		
<b>18</b>	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés	X		X		X		
<b>20</b>	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
<b>21</b>	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa	X		X		X		
<b>22</b>	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>23</b>	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés	X		X		X		
<b>24</b>	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés	X		X		X		
<b>25</b>	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica	X		X		X		

cuando lo necesito, me causa estrés							
-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

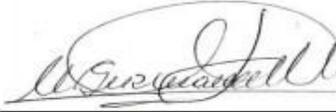
**Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES suficiente**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**15 de septiembre. del 2020.**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Maritza Guzmán Meza. DNI; 06035574**

**Especialidad del evaluador: Metodólogo**



**Firma**

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

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o c

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es c

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

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación interna

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PATRONES DE COMUNICACION</b>							
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	X		X		X		
2	La comunicación en la Organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los supervisores.	X		X		X		
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Organización.	X		X		X		
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X		
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
7	La información relacionada con Resultados Financieros de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	X		X		X		
10	Mi superior inmediato me da más información de	X		X		X		

	la que puedo usar.							
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.	X		X		X		
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	X		X		X		
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	X		X		X		
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.	X		X		X		
17	La información relacionada con campañas comerciales de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	X		X		X		
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	X		X		X		
20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi	X		X		X		

	superior inmediato.						
22	La información relacionada con instrucciones operativas de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X	
23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	X		X		X	
24	Me salto los canales formales de la Organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	X		X		X	
25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	X		X		X	
26	En la Organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	X		X		X	
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.	X		X		X	
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	X		X		X	
29	En la Organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: RETROALIMENTACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	X		X		X	
31	En la Organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X	

32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato	X		X		X		
34	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**04 de Octubre del 2020.**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Belito Hilario Fredy DNI:**

**41446311 Especialidad del evaluador: Temático**




---

**Dr. Belito Hilario Fredy DNI: 41446311**

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

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

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

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

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencias profesionales

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevanci <sup>a2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>							
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	X		X		X		
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	X		X		X		
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	X		X		X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X		X		X		
	<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X		X		X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	X		X		X		
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	X		X		X		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X		X		X		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	X		X		X		
	<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X		X		X		
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	X		X		X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	X		X		X		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X		X		X		

<b>15</b>	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X		X		X		
	<b>Dimensión compensaciones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>16</b>	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	X		X		X		
<b>17</b>	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	X		X		X		
<b>18</b>	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X		X		X		
	<b>Dimensión doble presencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X		
<b>20</b>	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**04 de Octubre del 2020.**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Belito Hilario Fredy DNI:**

**41446311 Especialidad del evaluador: Temático**




---

**Dr. Belito Hilario Fredy DNI: 41446311**

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

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

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

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

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Estrés laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>							
1	Que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
2	Si la forma en que trabaja la empresa no es clara, me estresa	X		X		X		
3	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa	X		X		X		
4	Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa	X		X		X		
6	Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés	X		X		X		
7	Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
8	Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés	X		X		X		
10	No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa	X		X		X		

11	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa	X		X		X		
13	No tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa	X		X		X		
14	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa	X		X		X		
16	Que mi supervisor no me respete, me estresa	X		X		X		
17	Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	X		X		X		
18	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés	X		X		X		
20	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
21	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa	X		X		X		
22	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés	X		X		X		
24	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes,	X		X		X		

	me causa estrés						
25	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**03 de octubre .del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Abel Rodriguez Taboada DNI:**

**08012553Especialidad del evaluador: Temático**




---

**Dr. Abel Rodriguez Taboada DNI:**

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

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

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

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

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación interna

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PATRONES DE COMUNICACIÓN</b>							
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	X		X		X		
2	La comunicación en la Organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los supervisores.	X		X		X		
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Organización.	X		X		X		
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X		
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
7	La información relacionada con Resultados Financieros de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	X		X		X		
10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.	X		X		X		
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden	X		X		X		

	de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.							
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	X		X		X		
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	X		X		X		
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.	X		X		X		
17	La información relacionada con campañas comerciales de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	X		X		X		
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	X		X		X		
20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
22	La información relacionada con instrucciones	X		X		X		

	operativas de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.						
23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	X		X		X	
24	Me salto los canales formales de la Organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	X		X		X	
25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	X		X		X	
26	En la Organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	X		X		X	
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.	X		X		X	
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	X		X		X	
29	En la Organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: RETROALIMENTACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	X		X		X	
31	En la Organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X	
32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi	X		X		X	

	superior inmediato.						
33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato	X		X		X	
34	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**03 de octubre .del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Abel Rodriguez Taboada DNI:**

**08012553Especialidad del evaluador: Temático**




---

**Dr. Abel Rodriguez Taboada DNI:**

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

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

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

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

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencias profesionales

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevanci <sup>a2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>							
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	X		X		X		
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	X		X		X		
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	X		X		X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X		X		X		
	<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X		X		X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	X		X		X		
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	X		X		X		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X		X		X		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	X		X		X		
	<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X		X		X		
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	X		X		X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	X		X		X		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X		X		X		

<b>15</b>	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X		X		X		
	<b>Dimensión compensaciones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>16</b>	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	X		X		X		
<b>17</b>	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	X		X		X		
<b>18</b>	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X		X		X		
	<b>Dimensión doble presencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X		
<b>20</b>	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**03 de octubre .del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Abel Rodriguez Taboada DNI:**

**08012553Especialidad del evaluador: Temático**



**Dr. Abel Rodriguez Taboada DNI:**

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

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

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

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

Anexo 3

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Estrés laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>							
1	Que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
2	Si la forma en que trabaja la empresa no es clara, me estresa	X		X		X		
3	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me estresa	X		X		X		
4	Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa	X		X		X		
6	Que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés	X		X		X		
7	Que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
8	Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés	X		X		X		
10	No tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa	X		X		X		
11	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>12</b>	Que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa	X		X		X		
<b>13</b>	No tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa	X		X		X		
<b>14</b>	No contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>15</b>	Que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes, me estresa	X		X		X		
<b>16</b>	Que mi supervisor no me respete, me estresa	X		X		X		
<b>17</b>	Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar, me estresa	X		X		X		
<b>18</b>	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	Que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés	X		X		X		
<b>20</b>	Que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés	X		X		X		
<b>21</b>	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa	X		X		X		
<b>22</b>	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>23</b>	Que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés	X		X		X		
<b>24</b>	Que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés	X		X		X		
<b>25</b>	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica	X		X		X		

cuando lo necesito, me causa estrés							
-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**01 de Octubre del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Palacios Garay Jessica Paola DNI: 00370757**



**Especialidad del evaluador: Metodóloga**

---

**Dra. Palacios Garay Jessica Paola**

**DNI: 00370757**

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

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

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

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

Anexo 3

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Comunicación interna**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PATRONES DE COMUNICACIÓN</b>							
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	X		X		X		
2	La comunicación en la Organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los supervisores.	X		X		X		
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Organización.	X		X		X		
4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo	X		X		X		
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
7	La información relacionada con Resultados Financieros de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X		X		X		
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	X		X		X		
10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.	X		X		X		
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden	X		X		X		

	de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.							
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe un clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	X		X		X		
15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	X		X		X		
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.	X		X		X		
17	La información relacionada con campañas comerciales de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	X		X		X		
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.	X		X		X		
20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.	X		X		X		
22	La información relacionada con instrucciones	X		X		X		

	operativas de la Organización, me llega a través de mi superior inmediato.						
23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	X		X		X	
24	Me salto los canales formales de la Organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.	X		X		X	
25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.	X		X		X	
26	En la Organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	X		X		X	
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.	X		X		X	
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	X		X		X	
29	En la Organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: RETROALIMENTACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.	X		X		X	
31	En la Organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras	X		X		X	
32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi	X		X		X	

	superior inmediato.						
33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato	X		X		X	
34	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**01 de Octubre del 2020**

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dra. Palacios Garay Jessica Paola DNI: 00370757**



Especialidad del evaluador: **Metodóloga**

---

**Dra. Palacios Garay Jessica Paola**

**DNI: 00370757**

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

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

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

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

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Competencias profesionales

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevanci <sup>a2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>							
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	X		X		X		
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	X		X		X		
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	X		X		X		
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	X		X		X		
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	X		X		X		
	<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>							
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	X		X		X		
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	X		X		X		
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	X		X		X		
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	X		X		X		
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	X		X		X		
	<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>							
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X		X		X		
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	X		X		X		
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	X		X		X		
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	X		X		X		

<b>15</b>	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	X		X		X		
	<b>Dimensión compensaciones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>16</b>	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	X		X		X		
<b>17</b>	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	X		X		X		
<b>18</b>	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	X		X		X		
	<b>Dimensión doble presencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	X		X		X		
<b>20</b>	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**01 de Octubre del 2020**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Palacios Garay Jessica Paola DNI: 00370757**



**Especialidad del evaluador: Metodóloga**

---

**Dra. Palacios Garay Jessica Paola**

**DNI: 00370757**

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

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

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

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

## ANEXO 4:

### Rango de referencia del valor de alfa de Cronbach

Criterio	Rango o valores estimados
No es confiable	0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Muy fuerte confiabilidad	0.90 a 1.00

Fuente: soto (2014)

### Anexo 5 : Base de datos de la prueba piloto de la variable Estrés laboral

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	
1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	5	4	3	4	2	2	2	2	2	2	5	2
2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1
4	4	3	2	3	2	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	5	5
5	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	1	4	4	3	3	2	1	4	3	2	3	3
3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	5	4	2	1	1	1	4	1	1	1	1
3	3	3	4	3	1	2	2	2	3	4	4	3	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3
1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2
5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	5	4	2	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	5	3	3
2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2
3	3	3	3	3	2	2	3	5	4	4	5	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	5	4	3	3	2	2
1	2	2	2	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2
1	3	1	1	1	4	3	1	2	1	1	4	1	1	4	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3
1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	5	4	4
4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	5	4	4	3	5	3	3	3	3
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
5	2	2	5	4	3	3	4	3	3	1	2	2	2	3	3	1	5	2	2	3	3	5	2	2	2

## Base de datos de la prueba piloto de la variable comunicación interna

re	P1	P2	P3	PP4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
1	4	1	3	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	
2	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	
3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
5	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
6	4	4	1	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
7	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	
8	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2	2	
10	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
11	3	3	1	3	3	3	4	4	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	
12	4	2	4	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
14	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	
15	4	1	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	
16	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	
18	1	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	
19	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1
20	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
22	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
23	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
25	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
27	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	
28	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
29	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	

### Base de datos de la prueba piloto de la variable competencia laboral

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1
4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
6	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
7	2	5	2	3	5	4	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3
8	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3
9	4	4	4	5	5	5	1	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3
10	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2
11	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	5	2	2	3	2	2
12	1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	5	1	2	3	3	2	2
13	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4
14	2	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	2	4	3	4	5	4
15	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1
16	2	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	4
17	5	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	1	5	5	5	5	3	3	5	5
18	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
19	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2
20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
21	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
22	5	2	3	5	4	4	4	4	1	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5
23	2	5	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	5	3	2	2	3
24	1	4	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3
25	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
26	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	4
27	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4
28	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4
29	1	2	3	3	4	5	4	1	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
30	3	2	2	2	2	2	2	3	1	4	2	4	2	2	3	5	2	2	5	2

**Anexo 6: Base de datos de la muestra total de la variable**

N°	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	D3	P12	P13	P14	D4	P15	P16	P17	P18	D5	P19	P20	P21	P22	D6	P23	P24	P25	D7	V1
1	2	2	1	1	6	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	2	1	4	1	2	3	1	7	2	1	2	1	6	4	3	3	10	44
2	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	1	2	2	5	2	2	2	6	3	2	3	2	10	1	3	2	3	9	4	4	3	11	52
3	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	2	2	5	9	5	5	2	12	5	2	3	3	13	5	3	5	4	17	5	5	5	15	103
4	4	4	5	3	16	3	2	4	4	13	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	4	4	17	5	5	4	3	17	4	2	4	10	99
5	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	2	4	16	5	5	5	4	19	4	4	4	12	112
6	4	4	5	5	18	5	5	3	2	15	5	5	5	15	5	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	2	5	12	105
7	1	2	3	3	9	3	1	2	1	7	1	2	1	4	1	2	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	59
8	2	2	1	1	6	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	2	1	4	1	2	3	1	7	2	1	2	1	6	4	3	3	10	44
9	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	1	2	2	5	2	2	2	6	3	2	3	2	10	1	3	2	3	9	4	4	3	11	52
10	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	1	2	5	40
11	2	2	3	2	9	5	5	5	2	17	3	3	3	9	3	5	3	11	5	5	5	3	18	5	4	5	3	17	4	4	4	12	93
12	3	3	3	2	11	2	4	3	3	12	3	3	3	9	3	3	2	8	3	2	2	2	9	3	3	2	4	12	3	3	2	8	69
13	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	3	11	2	2	3	1	8	1	3	1	5	60
14	3	2	3	2	10	2	4	1	2	9	3	2	2	7	2	1	2	5	3	5	5	4	17	3	2	5	2	12	3	3	2	8	68
15	5	5	5	1	16	1	5	5	4	15	4	4	4	12	4	3	4	11	4	5	4	2	15	3	3	4	4	14	4	4	4	12	95
16	5	3	3	2	13	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	3	2	10	5	4	3	4	16	3	5	4	5	17	4	4	5	13	99
17	2	2	1	1	6	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	2	1	4	1	2	3	1	7	2	1	2	1	6	4	3	3	10	44
18	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	1	2	2	5	2	2	2	6	3	2	3	2	10	1	3	2	3	9	4	4	3	11	52
19	4	4	4	4	16	4	5	3	5	17	3	5	3	11	3	5	3	11	3	3	3	5	14	3	4	3	2	12	5	5	4	14	95
20	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	3	3	10	3	3	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	4	3	4	11	72
21	3	3	5	5	16	3	2	4	3	12	5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	3	5	18	5	5	5	3	18	5	3	5	13	103
22	3	5	5	3	16	5	4	4	3	16	3	5	5	13	5	4	3	12	5	5	4	3	17	5	5	3	5	18	5	5	4	14	106
23	2	1	2	1	6	1	2	2	1	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	1	3	7	2	2	1	2	7	1	3	3	7	45
24	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	2	2	2	6	4	2	2	8	3	2	3	4	12	3	3	2	2	10	3	2	3	8	53
25	2	2	1	1	6	1	4	1	1	7	4	2	2	8	1	1	3	5	3	3	4	3	13	4	4	3	3	14	3	3	1	7	60
26	1	1	1	2	5	2	2	1	1	6	1	1	1	3	1	1	4	6	1	2	3	2	8	2	2	2	3	9	1	1	1	3	40
27	1	3	1	3	8	3	3	1	3	10	1	1	3	5	3	1	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	1	4	49
28	3	5	2	3	13	3	5	4	2	14	5	4	4	13	4	4	2	10	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	4	3	4	11	99
29	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	3	2	8	2	1	2	2	7	2	1	1	4	42
30	3	1	2	1	7	1	2	3	1	7	2	1	1	4	1	1	1	3	2	1	2	3	8	1	2	1	4	8	5	4	3	12	49

31	5	4	3	5	17	5	5	4	4	18	3	3	3	9	3	4	5	12	2	5	5	5	17	3	3	5	5	16	4	4	5	13	102
32	5	4	4	3	16	3	5	3	4	15	4	3	5	12	3	5	3	11	4	3	5	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	9	91
33	5	5	5	5	20	2	5	5	5	17	2	5	2	9	5	2	5	12	5	5	5	5	20	2	2	5	5	14	5	5	2	12	104
34	1	2	2	1	6	1	3	1	2	7	2	2	2	6	2	3	3	8	1	2	2	3	8	3	2	2	1	8	2	1	1	4	47
35	5	3	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	5	5	18	5	3	5	4	17	4	4	4	12	107
36	2	2	2	2	8	2	5	3	2	12	2	3	3	8	3	3	1	7	2	1	2	2	7	2	3	1	3	9	3	3	4	10	61
37	1	1	3	4	9	4	5	3	1	13	3	3	3	9	3	3	2	8	1	1	1	1	4	4	1	1	3	9	3	2	4	9	61
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	2	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	15	122
39	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	1	2	5	40
40	3	2	2	2	9	2	4	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	8	3	3	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	1	6	61
41	3	5	4	3	15	4	4	5	5	18	3	5	2	10	5	5	4	14	4	3	5	4	16	5	4	3	5	17	2	5	5	12	102
42	5	4	3	5	17	3	5	5	5	18	4	3	5	12	5	5	4	14	3	5	5	5	18	3	5	5	4	17	3	5	5	13	109
43	3	4	4	4	15	4	2	3	4	13	4	3	3	10	3	5	5	13	5	2	5	5	17	2	5	2	5	14	5	5	4	14	96
44	4	3	4	4	15	4	5	3	5	17	4	4	4	12	4	3	5	12	5	2	5	5	17	2	5	5	3	15	4	5	3	12	100
45	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	1	2	2	5	2	2	2	6	3	2	3	2	10	1	3	2	3	9	4	4	3	11	52
46	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	1	2	5	40
47	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	1	2	5	40
48	2	4	4	3	13	3	5	5	5	18	5	3	3	11	3	5	5	13	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	2	5	5	12	104
49	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	1	4	1	1	3	5	1	2	1	3	7	1	3	2	1	7	2	2	1	5	44
50	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	5	3	12	3	5	3	3	14	4	4	5	5	18	3	5	5	13	99
51	2	1	2	2	7	2	3	2	1	8	2	1	1	4	1	2	1	4	2	1	2	2	7	2	4	1	2	9	2	1	1	4	43
52	3	4	4	4	15	4	2	1	4	11	4	3	3	10	3	1	2	6	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	3	4	3	10	66
53	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	1	2	2	5	2	3	2	7	1	2	3	2	8	2	1	2	3	8	4	4	4	12	53
54	1	1	2	2	6	2	3	1	1	7	2	2	2	6	2	1	3	6	3	2	2	3	10	3	3	2	1	9	2	1	1	4	48
55	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	4	4	17	5	4	4	2	15	4	4	1	9	102
56	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	1	2	2	5	2	2	2	6	3	2	3	2	10	1	3	2	3	9	4	4	3	11	52
57	4	4	3	3	14	4	4	4	5	17	5	5	4	14	4	5	5	14	5	1	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	11	100
58	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	1	1	1	3	3	2	1	6	1	1	1	2	5	2	1	3	2	8	1	1	1	3	41
59	1	2	3	1	7	1	2	2	2	7	3	2	2	7	2	2	2	6	3	1	3	1	8	2	1	1	2	6	2	1	2	5	46
60	3	5	5	3	16	4	4	5	5	18	5	5	4	14	4	5	5	14	5	5	4	3	17	4	5	5	5	19	5	3	5	13	111
61	2	2	1	1	6	1	3	2	2	8	1	1	1	3	1	2	1	4	1	2	3	1	7	2	1	2	1	6	1	3	3	7	41
62	1	1	1	2	5	2	1	2	1	6	1	2	2	5	2	2	2	6	3	2	3	2	10	1	3	2	3	9	2	2	3	7	48

63	3	4	3	5	15	5	5	4	4	18	3	4	4	11	4	4	2	10	5	5	3	3	16	5	3	5	4	17	2	2	5	9	96
64	2	2	5	3	12	3	5	5	2	15	5	5	5	15	5	2	5	12	5	4	4	4	17	5	5	4	3	17	2	5	5	12	100
65	1	1	1	2	5	2	3	2	1	8	2	2	2	6	2	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	1	1	1	3	37
66	4	2	3	4	13	4	5	3	2	14	4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	3	2	2	7	83
67	5	4	3	3	15	3	4	3	4	14	3	4	4	11	4	3	3	10	5	5	5	3	18	5	4	3	4	16	4	4	4	12	96
68	5	2	5	3	15	3	5	3	5	16	5	5	2	12	5	3	5	13	5	5	2	5	17	4	3	3	4	14	4	2	4	10	97
69	2	2	3	2	9	2	3	1	2	8	3	2	2	7	2	1	2	5	2	3	5	4	14	2	5	3	2	12	2	2	1	5	60
70	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	1	2	5	40
71	3	3	2	2	10	2	4	3	3	12	2	3	3	8	3	3	2	8	3	2	2	2	9	3	3	2	4	12	3	3	2	8	67
72	5	5	3	5	18	5	3	5	2	15	5	5	3	13	5	5	2	12	2	5	5	3	15	5	5	3	5	18	4	3	4	11	102
73	3	2	3	2	10	2	4	1	2	9	3	2	2	7	2	1	2	5	3	2	5	4	14	3	2	5	2	12	3	2	2	7	64
74	3	2	1	1	7	1	3	1	2	7	1	4	4	9	4	3	2	9	2	2	2	2	8	3	3	2	4	12	4	4	3	11	63
75	5	3	3	2	13	2	5	3	3	13	3	5	5	13	5	3	5	13	5	4	3	3	15	3	5	4	5	17	3	4	5	12	96
76	3	2	3	4	12	4	3	3	2	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	2	11	3	4	3	2	12	2	2	4	8	73
77	5	4	5	3	17	3	4	3	4	14	4	3	5	12	3	3	4	10	2	4	3	5	14	2	4	4	4	14	4	5	4	13	94
78	3	3	5	5	16	5	5	4	3	17	3	4	5	12	4	4	5	13	3	5	3	2	13	5	3	5	3	16	3	3	5	11	98
79	3	3	5	5	16	3	4	4	3	14	3	3	3	9	3	4	3	10	5	5	4	3	17	3	3	5	3	14	5	5	4	14	94
80	2	1	2	1	6	1	2	2	1	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	1	3	9	2	2	1	2	7	1	3	3	7	47
81	4	4	3	5	16	5	5	4	4	18	3	4	4	11	4	5	5	14	5	2	3	4	14	5	5	2	5	17	3	2	3	8	98
82	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	4	5	5	14	5	4	5	14	5	3	1	4	13	4	4	3	4	15	3	3	1	7	100
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	3	3	2	3	11	4	3	3	10	88
84	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	4	10	4	4	4	12	72
85	3	2	2	3	10	3	2	4	2	11	2	4	4	10	4	4	2	10	1	1	1	1	4	1	2	1	3	7	3	3	4	10	62
86	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	1	2	2	5	2	4	2	8	1	2	3	2	8	2	1	5	4	12	4	4	3	11	57
87	3	1	2	1	7	1	2	3	1	7	2	1	1	4	1	1	1	3	2	1	2	3	8	1	2	1	4	8	5	4	3	12	49
88	3	4	3	2	12	3	3	4	4	14	3	3	3	9	3	4	3	10	2	1	2	3	8	3	3	1	1	8	4	3	3	10	71
89	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	1	2	5	40
90	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	1	2	5	40
91	4	4	5	5	18	5	3	2	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	2	17	5	5	5	5	20	3	3	5	11	111
92	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	2	5	12	5	5	2	5	17	5	5	5	5	20	5	3	5	13	114
93	2	1	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	1	1	4	2	2	1	1	6	2	1	2	5	40
94	1	1	3	2	7	2	1	3	1	7	1	3	1	5	1	3	2	6	1	2	2	3	8	1	1	2	1	5	1	1	1	3	41
95	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	1	7	63
96	2	2	1	1	6	1	1	2	2	6	1	1	1	3	1	2	1	4	1	2	3	1	7	2	1	2	1	6	4	3	3	10	42
97	4	4	5	3	16	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	2	10	4	4	3	2	13	4	3	4	3	14	4	4	4	12	91
98	5	3	3	2	13	2	1	3	3	9	3	5	5	13	5	3	2	10	2	4	3	3	12	3	3	4	2	12	3	4	1	8	77
99	3	5	4	3	15	3	4	5	2	14	5	3	3	11	5	2	5	12	5	4	5	4	18	5	5	4	3	17	2	2	5	9	96
100	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	1	4	1	2	3	6	1	2	2	3	8	3	3	2	1	9	2	2	1	5	48

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D1	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	D2	P30	P31	P32	P33	P34	D3	V2
1	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	67	4	4	3	1	2	1	2	1	3	21	3	3	3	3	3	15	103
2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	67	2	3	2	1	1	3	2	3	3	20	3	3	3	1	3	13	100
3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	1	4	3	1	2	4	43	2	2	1	1	2	3	3	1	2	17	2	1	2	3	3	11	71
4	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	52	3	3	3	4	4	4	3	3	2	29	2	1	2	3	2	10	91
5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	48	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	3	3	3	3	3	15	95
6	2	2	1	1	2	3	3	1	4	1	4	3	2	1	1	1	1	3	3	3	42	3	3	3	3	3	3	3	1	1	23	2	2	2	2	1	9	74
7	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	111
8	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	4	35	3	4	4	3	4	3	4	4	3	32	3	3	3	3	3	15	82
9	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	34	2	3	2	1	1	3	2	3	3	20	3	3	3	1	3	13	67
10	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	67	4	3	3	3	3	4	4	3	31	4	3	3	3	4	17	115	
11	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	4	3	2	53	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	3	3	1	2	13	98
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	57	2	2	2	3	3	3	2	3	3	23	3	2	2	2	3	12	92
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20	135
14	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	3	43	4	4	3	3	3	2	4	2	3	28	3	2	1	2	1	9	80
15	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	28	2	2	2	3	1	3	2	1	1	17	1	1	1	3	3	9	54
16	4	3	3	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	4	3	45	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	3	4	3	4	4	18	95
17	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	74	2	5	2	5	5	5	5	4	5	38	3	5	3	5	3	19	131
18	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	34	2	3	2	1	1	3	2	3	3	20	3	3	3	1	3	13	67
19	3	1	3	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	3	1	3	3	1	3	39	3	1	2	1	3	1	3	1	2	17	2	1	3	3	1	10	66
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	57	2	2	2	3	2	2	2	2	3	20	3	3	3	1	1	11	88
21	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	38	2	1	2	3	1	3	2	1	3	18	3	1	1	3	1	9	65
22	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	2	37	3	2	1	3	1	3	1	3	1	18	1	3	1	2	1	8	63
23	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	34	1	1	3	1	2	2	1	2	1	14	3	3	1	3	3	13	61
24	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	67	2	3	3	2	3	3	2	2	3	23	2	3	2	3	3	13	103
25	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	1	4	3	67	4	4	3	4	3	4	4	3	32	3	4	3	4	4	18	117
26	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32	3	4	1	4	3	15	115
27	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	69	2	4	4	5	5	4	4	4	3	35	1	3	3	5	5	17	121
28	3	2	2	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	2	1	37	1	1	1	1	1	2	1	3	3	14	3	1	3	1	1	9	60
29	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	1	5	4	2	4	4	1	67	4	3	4	1	4	1	4	3	3	27	3	5	5	5	3	21	115
30	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	1	1	1	1	4	3	59	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	3	3	3	4	3	16	107
31	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	35	1	2	2	3	3	3	1	1	1	17	1	3	1	1	3	9	61
32	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	38	1	1	2	2	2	2	3	3	3	19	3	1	1	1	3	9	66
33	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	2	1	1	1	35	2	3	2	3	1	1	1	3	1	17	1	4	3	3	3	14	66

34	4	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	1	4	76	4	4	3	4	4	4	5	5	2	35	1	4	3	4	4	16	127
35	1	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	44	2	1	2	3	1	3	2	3	1	18	3	1	3	1	1	9	71
36	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	2	66	1	2	2	2	2	3	1	3	3	19	3	3	3	3	3	15	100
37	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	67	3	4	4	4	3	4	1	3	3	29	2	3	3	3	2	13	109
38	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	48	2	2	1	3	3	2	2	2	1	18	2	2	2	3	3	12	78
39	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	64	4	4	4	3	4	2	3	3	4	31	4	4	3	4	3	18	113
40	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	45	3	3	2	4	2	3	3	2	2	24	3	1	3	3	2	12	81
41	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	35	1	1	3	2	2	3	3	2	2	19	1	2	2	2	3	10	64
42	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	3	4	38	1	1	1	2	2	2	2	1	1	13	2	2	1	1	1	7	58
43	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	30	4	1	1	2	2	2	2	1	1	16	2	1	3	1	1	8	54
44	3	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	4	4	38	1	1	2	2	2	2	1	1	3	15	2	2	2	2	2	10	63	
45	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	34	2	3	2	1	1	3	2	3	3	20	3	3	3	1	3	13	67
46	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	41	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32	4	4	4	4	3	19	92	
47	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	4	4	60	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31	4	4	3	3	4	18	109	
48	2	2	1	3	1	2	3	3	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	34	3	1	1	1	2	1	3	3	2	17	2	2	3	2	1	10	61
49	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	85	4	4	4	3	4	4	4	5	4	36	2	4	3	4	1	14	135
50	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	34	2	2	1	3	1	1	2	1	1	14	1	1	2	2	7	55	
51	2	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33	4	3	3	2	4	16	125	
52	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	2	1	49	2	2	2	1	2	2	2	1	3	17	3	3	2	3	3	14	80
53	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	4	38	3	4	4	3	4	3	4	4	3	32	3	3	3	3	3	15	85	
54	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	1	3	3	67	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	3	3	4	3	4	17	117
55	3	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	34	2	2	3	1	2	1	3	1	1	16	1	1	2	2	2	8	58
56	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	34	2	3	2	1	1	3	2	3	3	20	3	3	3	1	3	13	67	
57	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	41	1	2	2	4	2	2	2	2	2	19	4	1	1	2	1	9	69	
58	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	28	1	3	2	1	2	1	1	2	2	15	2	1	1	2	2	8	51
59	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	59	3	3	3	4	4	3	4	4	2	30	4	2	4	4	4	18	107
60	3	1	3	3	1	3	1	2	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	39	1	3	1	1	3	3	1	3	1	17	3	1	1	3	1	9	65
61	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	1	4	4	5	4	4	70	4	4	3	4	4	3	5	4	4	35	4	4	3	4	4	19	124
62	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	63	2	3	4	4	4	3	4	3	4	31	3	4	4	4	4	19	113
63	3	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	3	1	3	1	1	3	1	2	1	35	2	3	1	2	2	3	1	1	2	17	2	1	2	3	1	9	61
64	2	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	37	3	1	3	1	4	1	1	3	2	19	2	1	2	3	2	10	66
65	1	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	5	4	4	1	77	4	4	4	4	5	5	4	4	3	37	4	1	4	1	4	14	128
66	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	32	3	3	3	1	3	1	1	1	17	4	1	1	1	2	9	58	
67	4	1	3	1	1	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	1	3	1	1	3	43	1	3	1	3	1	1	3	1	1	15	3	1	3	3	3	13	71
68	1	1	4	4	3	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	2	39	3	2	2	2	2	1	3	1	1	17	1	1	2	2	2	8	64

69	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	4	4	44	4	4	3	4	4	3	3	2	2	29	4	4	4	4	3	19	92
70	2	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34	4	4	3	4	4	19	133
71	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	55	2	2	2	3	3	3	2	3	3	23	3	2	2	2	3	12	90	
72	2	2	3	2	2	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	39	3	1	3	1	4	1	3	1	4	21	1	3	1	3	1	9	69
73	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	3	43	2	4	3	3	3	2	4	2	3	26	2	2	1	2	1	8	77
74	3	2	1	1	1	1	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	3	2	2	41	2	2	2	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	15	79	
75	1	3	3	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	1	3	2	40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	1	1	2	3	10	76	
76	2	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	1	3	1	2	43	3	1	2	1	1	3	1	1	2	15	2	3	3	3	2	13	71
77	1	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1	35	1	1	2	2	3	3	2	3	2	19	1	2	2	2	3	10	64
78	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	42	2	3	2	3	2	2	2	3	3	22	3	2	2	3	3	13	77
79	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	36	2	2	2	3	1	3	3	3	2	21	1	1	2	2	3	9	66	
80	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	36	3	1	1	2	1	1	2	1	1	13	1	1	2	1	1	6	55	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	42	2	3	1	1	1	2	1	3	3	17	3	3	2	3	3	14	73
82	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	4	31	3	1	1	1	2	1	1	3	3	16	3	1	2	3	3	12	59
83	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	2	3	2	1	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	3	15	88
84	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	71	4	3	3	4	4	3	4	3	31	3	4	3	4	3	17	119	
85	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	70	3	3	3	4	4	4	4	3	31	3	4	4	3	4	18	119	
86	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	35	2	3	2	1	2	1	4	3	21	3	3	3	3	3	15	71	
87	3	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	3	3	37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	3	3	3	3	3	15	82	
88	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	75	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	4	3	4	4	4	19	128	
89	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	36	1	1	1	2	2	2	1	1	2	13	1	2	2	3	2	10	59
90	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	36	1	1	1	2	2	2	1	1	2	13	1	2	2	3	2	10	59
91	3	3	2	1	4	1	3	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	40	1	2	2	2	1	1	1	2	3	15	3	1	3	1	3	11	66
92	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	38	1	2	2	2	1	1	1	2	3	15	1	3	1	1	3	9	62
93	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	36	1	1	1	2	2	2	1	1	2	13	1	2	2	3	2	10	59
94	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	3	5	5	1	5	5	1	70	5	4	4	1	4	4	2	4	3	31	4	4	4	2	4	18	119	
95	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	66	3	3	3	3	2	2	3	2	3	24	3	1	3	4	4	15	105
96	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	68	4	3	3	3	3	3	4	4	31	3	3	3	3	3	15	114	
97	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3	4	1	1	1	3	1	4	1	3	1	41	2	3	2	1	1	3	2	3	20	3	1	1	1	1	7	68	
98	4	3	3	2	1	3	2	4	1	2	1	3	3	3	4	4	4	3	2	2	54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	1	1	2	3	10	90
99	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	3	2	2	2	4	1	49	3	1	3	1	4	1	1	1	16	4	1	1	3	1	10	75	
100	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	38	2	2	3	3	3	3	2	1	2	21	2	1	3	2	1	9	68

N°	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	P16	P17	P18	D4	P19	P20	D5	VD
1	1	1	2	2	2	8	1	2	2	1	2	8	3	1	3	1	2	10	2	2	1	5	1	2	3	34
2	3	1	2	3	2	11	1	1	3	1	1	7	1	1	3	1	1	7	1	3	1	5	1	2	3	33
3	2	1	3	1	1	8	3	1	2	2	1	9	2	3	1	1	2	9	1	2	3	6	2	2	4	36
4	3	2	2	1	2	10	3	2	3	2	2	12	1	3	2	2	2	10	2	2	2	6	2	1	3	41
5	2	3	3	1	1	10	1	3	1	2	1	8	3	1	1	3	4	12	3	1	1	5	2	1	3	38
6	1	1	2	2	2	8	2	1	1	2	2	8	1	1	1	2	2	7	4	1	1	6	2	1	3	32
7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	3	2	8	2	2	3	1	2	10	1	1	2	4	3	2	5	34
8	3	1	2	2	2	10	1	2	2	1	2	8	3	1	3	1	2	10	2	2	1	5	1	2	3	36
9	3	4	4	3	4	18	1	4	3	3	1	12	1	4	3	1	3	12	1	3	4	8	3	2	5	55
10	1	2	3	2	2	10	4	2	2	2	1	11	4	1	2	1	1	9	1	2	1	4	2	1	3	37
11	3	1	1	3	1	9	1	2	2	3	2	10	1	1	1	1	1	5	2	2	1	5	2	2	4	33
12	4	3	3	2	2	14	2	3	2	2	3	12	3	3	3	2	2	13	2	2	3	7	2	3	5	51
13	1	1	3	1	4	10	1	4	1	1	2	9	2	2	1	1	1	7	3	1	2	6	1	1	2	34
14	2	3	3	2	1	11	2	1	3	2	4	12	2	2	4	3	4	15	4	3	2	9	2	2	4	51
15	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	1	9	4	2	2	2	2	12	3	2	2	7	2	1	3	38
16	2	3	1	1	1	8	2	4	1	1	2	10	2	4	1	4	3	14	1	1	4	6	1	2	3	41
17	3	5	5	2	5	20	1	2	5	5	5	18	3	5	3	5	5	21	2	5	5	12	3	5	8	79
18	3	4	4	3	4	18	1	4	3	3	1	12	3	4	3	1	3	14	1	3	4	8	3	2	5	57
19	2	1	2	4	1	10	4	1	1	2	2	10	3	1	1	1	2	8	3	1	3	7	2	1	3	38
20	2	4	3	4	4	17	1	1	2	3	3	10	3	2	3	3	1	12	2	2	2	6	3	4	7	52
21	1	3	1	2	1	8	3	1	1	3	1	9	1	3	1	3	2	10	2	2	2	6	2	1	3	36
22	3	1	3	1	1	9	1	2	1	1	1	6	2	1	3	1	1	8	3	1	1	5	1	2	3	31
23	2	3	3	3	3	14	3	3	1	1	2	10	3	2	2	2	2	11	2	1	1	4	2	2	4	43
24	2	5	2	5	5	19	5	4	4	5	2	20	1	5	5	4	2	17	5	5	4	14	3	4	7	77
25	2	3	1	1	2	9	1	1	1	2	3	8	3	3	1	2	3	12	1	1	3	5	2	1	3	37
26	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	4	3	11	4	4	8	69
27	3	5	5	5	3	21	4	5	4	4	2	19	4	3	4	2	4	17	4	4	3	11	4	3	7	75
28	3	1	3	1	1	9	1	1	2	1	2	7	3	1	2	2	2	10	2	2	1	5	1	1	2	33
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	80
30	1	1	2	1	4	9	4	1	1	2	1	9	4	3	1	1	2	11	1	1	3	5	2	2	4	38

66	1	1	2	2	2	8	2	1	1	2	2	8	1	1	1	2	2	7	2	1	1	4	2	1	3	30
67	1	2	2	2	3	10	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	2	8	2	1	2	5	1	2	3	34
68	1	3	1	3	1	9	1	1	1	2	3	8	2	2	3	2	3	12	2	1	2	5	2	2	4	38
69	2	2	2	1	1	8	2	1	2	1	2	8	1	1	2	1	2	7	1	2	1	4	1	2	3	30
70	4	2	4	4	2	16	3	4	2	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	2	4	10	2	4	6	69
71	4	3	3	2	2	14	2	3	2	2	3	12	3	3	3	2	2	13	2	2	3	7	2	3	5	51
72	1	1	3	1	4	10	1	4	1	1	2	9	2	2	1	1	1	7	3	1	2	6	1	1	2	34
73	2	3	3	2	1	11	2	1	3	2	4	12	2	2	4	3	4	15	4	3	2	9	2	2	4	51
74	4	1	4	4	4	17	3	4	4	4	1	16	1	4	1	1	1	8	3	4	4	11	4	3	7	59
75	2	3	1	1	1	8	2	1	1	1	2	7	4	4	1	4	3	16	1	1	4	6	1	2	3	40
76	2	2	2	1	1	8	4	4	4	2	2	16	3	3	1	1	2	10	3	1	3	7	2	3	5	46
77	2	1	3	1	2	9	1	2	2	1	2	8	1	2	3	3	1	10	2	2	2	6	1	1	2	35
78	3	1	3	2	2	11	3	3	3	3	4	16	1	3	1	1	4	10	3	3	3	9	3	1	4	50
79	1	2	1	1	3	8	2	1	2	2	2	9	2	3	1	2	2	10	3	2	3	8	2	2	4	39
80	1	1	2	1	1	6	3	1	1	2	1	8	4	3	1	2	2	12	2	2	3	7	2	2	4	37
81	2	3	2	2	2	11	2	2	2	1	2	9	1	1	1	2	2	7	1	2	1	4	1	1	2	33
82	1	1	1	1	2	6	1	1	2	2	3	9	1	1	1	2	2	7	2	2	1	5	2	3	5	32
83	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	4	3	11	4	4	8	69
84	2	2	2	2	1	9	1	1	2	1	2	7	1	1	1	2	2	7	4	2	1	7	1	4	5	35
85	3	2	3	1	1	10	1	3	2	3	2	11	3	1	2	2	2	10	2	2	1	5	3	1	4	40
86	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	79
87	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	2	3	16	4	4	3	11	4	4	8	72
88	1	2	2	2	2	9	3	3	2	2	1	11	2	1	1	2	1	7	3	2	1	6	2	1	3	36
89	3	2	3	3	3	14	4	3	3	2	3	15	2	2	3	2	2	11	4	3	4	11	2	4	6	57
90	2	2	3	2	2	11	4	2	3	3	1	13	3	2	3	3	3	14	4	3	4	11	3	4	7	56
91	2	3	3	1	1	10	2	3	1	2	1	9	3	1	1	3	1	9	3	1	1	5	2	1	3	36
92	3	3	1	2	3	12	2	3	1	2	2	10	3	3	1	1	1	9	3	3	1	7	1	3	4	42
93	3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	1	10	2	3	3	3	3	14	4	2	4	10	2	4	6	54
94	5	3	3	5	5	21	5	3	5	5	3	21	4	4	4	5	5	22	5	5	4	14	5	3	8	86
95	1	1	3	1	4	10	1	4	1	1	3	10	2	2	1	1	1	7	3	1	2	6	1	1	2	35
96	2	5	5	5	5	22	2	5	5	5	1	18	3	5	3	5	5	21	2	5	5	12	5	4	9	82
97	1	2	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	2	3	1	3	10	1	1	2	4	1	2	3	29
98	2	3	4	1	1	11	2	4	3	3	2	14	4	4	1	4	3	16	3	1	4	8	1	2	3	52
99	3	1	2	1	2	9	3	1	3	1	2	10	3	1	2	1	3	10	2	1	2	5	2	1	3	37
100	5	2	5	3	3	18	5	4	5	5	5	24	5	5	5	2	5	22	5	5	5	15	5	2	7	86

## Anexo 7



*Escuela de Posgrado*

“Año de la universalización de la salud”

Lima, 09 DE JUNIO DEL 2020

Carta P. 297 – 2020 EPG – UCV LE

**SEÑORA**

Dra. ROCIO KIOJARA OKAMOTO  
DIRECTORA DEL  
HOSPITAL DOS DE MAYO

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **ROJAS CASTILLO, MIRIAM SILVIA**  
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a, **ROJAS CASTILLO, MIRIAM SILVIA** identificado con DNI N.º 10603658 y código de matrícula N° 6000156965; estudiante del Programa de DOCTORADO EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**ESTRÉS LABORAL, COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO.**

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  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

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

### Anexo 8: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problemas generales	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente: Estrés laboral			
¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020?	Determinar la relación del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020	Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Problemas específicos	Establecer la relación del Estrés laboral, comunicación interna y las exigencias psicológicas de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020	Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna y las exigencias psicológicas de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020	Clima organizacional	Objetivos Metas Misión Políticas generales	1,10,11,20	1 =Nunca 2 = Raras veces 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre
¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y las exigencias psicológicas de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020?	Identificar la relación del Estrés laboral, comunicación interna en el trabajo activo y desarrollo de habilidades y las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020	Existe relación del Estrés laboral, comunicación interna y el trabajo activo y desarrollo de habilidades de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020	Estructura organizacional	Comunicación Procesos Jerarquías	2,12,16,24	
			Territorio organizacional	Mejora de las condiciones ambientales del trabajo	3,15,22	
			Tecnología	Nuevas tecnologías Conocimientos técnicos	4,14,25	
			Influencia del líder	Supervisión Control Toma de decisiones	5,6,12,17	
			Falta de cohesión	Colaboración mutua Trabajo en equipo Presión grupal	7,9,18,21	

<p>¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y el apoyo social en la empresa de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020</p> <p>¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación del Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020?</p>	<p>¿Determinar la relación del Estrés laboral, comunicación interna en el apoyo social y la empresa de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020</p> <p>Determinar la relación de Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020</p> <p>Determinar la relación de del Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020</p>	<p>comunicación interna en el apoyo social y las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020</p> <p>Existe relación de la Gestión de la Estrés laboral, comunicación interna y las compensaciones de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo</p> <p>Existe relación de la Gestión del Estrés laboral, comunicación interna y la doble presencia de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, 2020</p>	Variable independiente: comunicación interna			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Patrones de comunicación	Compromiso	1-20	Totalmente de acuerdo = 4 Parcialmente de Acuerdo = 3
			Barreras de comunicación	Confianza	21-29	Parcialmente en Desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1
			Retroalimentación	Seguridad	30-34	
			Variable dependiente: competencias profesionales			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Exigencias psicológicas	Exigencias psicológicas cuantitativas Exigencias psicológicas cognitivas Exigencias psicológicas emocionales Exigencias Psicológicas de esconder emociones Exigencias psicológicas sensoriales	1-5	Nunca =1 La mayoría de las veces =2 Algunas veces =3
			Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia Control sobre el Tiempo de Trabajo Posibilidades de Desarrollo en el Trabajo Sentido del Trabajo Integración en la Empresa	6-10	Solo unas pocas veces =4 Siempre = 5

		Apoyo social en la empresa	Claridad de rol Calidad de liderazgo Calidad de la relación con superiores Calidad de la relación con compañeros de trabajo	11-15	
		Compensaciones	Estima Inseguridad Respecto al Contrato de Trabajo Inseguridad Respecto a las características del Trabajo	16-18	
		Doble presencia	Preocupación por Tareas Domésticas	19-20	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
<p>TIPO: sustantiva</p> <p>DE NIVEL: Descriptivo correlacional múltiple</p> <p>DISEÑO: no experimental de corte transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: La población estuvo conformada por 100 enfermeras.</p> <p>MUESTREO: El tipo de muestreo aplicado fue del tipo no probabilístico por conveniencia.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Estuvo conformado por la totalidad de la población.</p>	<p>Variable independiente: estrés laboral</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p> <p>Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario de OIT Autor: 2018 Lugar: Lima Duración: de 20 a 30 minutos. Administración: colectiva. Puntuación: computarizada. Variable independiente: Comunicación Interna</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ficha técnica: Cuestionario de comunicación interna Autor: Suarez (2013)</p> <p>Lugar: Lima Duración: de 20 a 30 minutos Administración: colectiva Puntuación: computarizada</p> <p>Variable dependiente: Competencia laboral</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ficha técnica: Nombre original: cuestionario de Competencia laboral Autor: OIT (2018) Lugar: Lima Duración: de 20 a 30 minutos Administración: colectiva Puntuación: computarizada</p>	<p>DESCRIPTIVA: Descripción de los datos mediante tablas, figuras y frecuencias.</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se utilizó correlación de orden 0 y orden 1</p>		

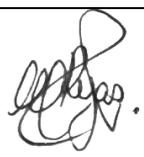
### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo Miriam Silvia ROJAS CASTILLO egresado de la Escuela de posgrado / Programa académico Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo sede lima este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: “Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

San Juan de Lurigancho 08 de enero del 2021

Apellidos y Nombres del Autor ROJAS CASTILLO, Miriam Silvia	
DNI: 1060 3658	
ORCID: 0000-0002-5147-4674	