



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los
Centros Emergencia Mujer Tumbes, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Neyra Zaquinaula, Yovani (ORCID: 0000-0003-2454-577X)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, fuente de sabiduría inagotable, por concederme la fuerza y la fe necesaria para terminar esta investigación, por brindarme salud y una vida llena de aprendizajes.

A mis adorados padres por ser mi soporte y cumplir un propósito más en mi vida profesional, gracias a su apoyo desinteresado por inspirar en mí que todo sacrificio tiene su recompensa.

A mis hijos Piero y Ariana, por ser mi fuente de motivación y aunque a veces todo parecía decaer, ellos me dan la fuerza suficiente para continuar y poder cumplir mis metas.

A mis hermanos William y Yanely solo ellos conocen todo el sacrificio por la que hemos pasado y jamás nos hemos rendido, siempre me apoyaron y motivaron a que los sueños nunca mueren.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme y brindarme la sabiduría necesaria, por ser mi luz y mi camino, por darme la fortaleza para terminar con éxito esta investigación que a veces parecía no alcanzable.

Al Programa Nacional AURORA, por permitirme contar con su autorización para el desarrollo del presente estudio y a todos los centros emergencia mujer de la región Tumbes por su apoyo desinteresado.

A mi asesora de Tesis, la Mg. Medali Cueva Rodríguez, por sus conocimientos, y su valioso tiempo, mi estima y consideración para ella.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles de la comunicación interna y sus dimensiones	20
Tabla 2. Niveles del estrés laboral y sus dimensiones	21
Tabla 3. Correlación Rho de Spearman entre la comunicación interna con el estrés laboral.....	22
Tabla 4. Correlación Rho de Spearman entre la comunicación interna con el agotamiento emocional.	22
Tabla 5. Correlación Rho de Spearman entre la comunicación interna con la motivación laboral.....	23

Índice de figura

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño de investigación	13

Resumen

Este estudio se estableció en base a la línea de investigación reforma y modernización del estado. Teniendo como propósito identificar la relación que existe entre las variables comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los Centros Emergencia Mujer Tumbes, 2022. El estudio fue de tipo básica, mediante un diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La muestra se conformó por 67 profesionales de los distintos Centros Emergencia Mujer ubicados dentro de la ciudad de Tumbes en el año 2022. La técnica que se utilizó para recopilar la información fue la encuesta, utilizando un cuestionario como herramienta de recolección de datos. Así mismo, el cuestionario para medir la variable comunicación interna contuvo 20 ítems, así como para la variable estrés laboral. Los datos pudieron ser validados a través del software de Microsoft Excel, y luego ser procesados en el programa estadístico SPSS - 25. Donde se determinó que existe correlación no significativa entre la comunicación interna y el estrés laboral (Sig. bilateral = 0.256 > p = 0.05), por lo que ambas variables tienen un comportamiento independiente.

Palabras clave: comunicación interna, estrés laboral, motivación, agotamiento.

Abstract

This study was established based on the research line of reform and modernization of the state. Its purpose was to identify the relationship between the variable's internal communication and work stress in the professionals of the Women's Emergency Center in Tumbes, 2022. The study was basic, using a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The sample consisted of 67 professionals from the different Women's Emergency Centers located in the city of Tumbes in the year 2022. The technique used to collect the information was the survey, using a questionnaire as a data collection tool. Likewise, the questionnaire to measure the internal communication variable contained 20 items, as well as for the work stress variable. The data could be validated through Microsoft Excel software, and then processed in the statistical program SPSS - 25. It was determined that there is a non-significant correlation between internal communication and work stress (bilateral sig. = 0.256 > p = 0.05), so both variables have an independent behavior.

Keywords: internal communication, work stress, motivation, exhaustion.

I. INTRODUCCIÓN

Se menciona que tras el brote de la COVID-19 en enero del 2020 en los profesionales se ha generado elevados porcentajes tanto de depresión, ansiedad, insomnio y estrés de la actual epidemia, lo cual se ha visto repercutido en todos los sectores tanto públicas como privados, creando nuevas exigencias para adaptarse al uso de nuevas herramientas y modalidades de trabajo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020). Asimismo, tras el surgimiento de la pandemia ha generado que sus trabajadores se encuentren supeditados a la demanda de jornadas laborales, la adaptación al cambio, la comunicación por medios, la poca autonomía por realizar su trabajo han sido factores que ha repercutido en el estado emocional de muchos trabajadores, generando un efecto negativo sobre el estado de su salud mental (Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2020). En lo que concierne el estrés se ha catalogado como un problema común y costoso en cualquier lugar de trabajo (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional [NIOSH], 2022).

La comunicación interna cumple un valor estratégico muy relevante en el desarrollo de las entidades y lo ponen en marcha porque consideran que aporta un valor significativo a su organización, por lo tanto, la comunicación se ha vuelto un instrumento clave para mejorar el aprendizaje organizativo mediante el trabajo en equipo. Asimismo, en la actualidad existe una visión dentro de las organizaciones que centran su interés en los profesionales, ya que, al ser primordial en la creación de bienes y servicios es importante conocer en qué condiciones laborales, estructura organizacional y ambiente realizan sus labores para contribuir al logro de los objetivos, ya sea en mutuo beneficio tanto para la organización como para el profesional. Alrededor de la tercera parte de trabajadores vienen reportando altos niveles de estrés en sus entidades, ha generado un elevado uso en los servicios de salud, creando períodos de incapacidad mucho más largos que los resultantes de otras enfermedades (Toledano y Segarra, 2022).

En Perú, las exigencias para adaptarse al uso de nuevas herramientas y modalidades de trabajo, se dispuso que sus colaboradores realicen labores tanto remoto como presencial, creando cierta incertidumbre sobre los recursos otorgados por sus entidades, de los cuales muchas veces resultaron escasos creando inseguridad e inestabilidad en sus trabajadores, desencadenando episodios de estrés

y desgaste de su salud mental (Sangadah y Kartawidjaja, 2020). Así mismo a través de los distintos centros emergencia mujer a nivel nacional, tras ser servicios esenciales y atender casos de violencia contra la mujeres e integrantes del grupo familiar, en los profesionales se ha generado altos índices de estrés debido al nivel de gravedad con que se presentan y que se requiere actuar de manera inmediata a fin de mantener protegida a la víctima y sin medir el nivel de contagio que se les pudo generar contra la COVID-19 (Ministerio de la Mujer y Poblacion Vulnerable [MIMP], 2022).

A medida que el estrés se presenta en algún individuo de la organización, el entorno, la insatisfacción y las características personales del trabajador se ha visto afectado significativamente (Sánchez et ál., 2020). En tanto, se indicó que tras una buena comunicación interna se puede generar un buen índice de atención en los profesionales dentro de la organización (Omar y Condor, 2018). Se preciso que el 70 % de trabajadores peruanos actualmente se encuentran estresados debido a la nueva modalidad de trabajo que se ha empleado a raíz de la pandemia, repercutiendo que el estrés laboral se vea elevado en gran medida, en consecuencia, en nuestro país, 7 de cada 10 trabajadores padecieron de estrés laboral. Sin duda, este trastorno psicológico ha afectado no solo a las personas, sino también a las instituciones creándoles inestabilidad y poco posicionamiento en su economía. (Escuela de Administración de Negocios para graduados [ESAN], 2022).

Tras este contexto, se mencionó que tanto hombres como mujeres se han visto forzados a tener varios trabajos para generar mayores recursos y poder compensar sus necesidades básicas. Además, ha llevado a que gran parte de profesionales al ser servidores receptivos tengan sobrecarga emocional, y no logren desarrollar bien sus funciones, no puedan generar buenas relaciones personales entre profesionales y no se logre cubrir las deficiencias que se han producido dentro de su ámbito de trabajo. En ese sentido se optó presentar la pregunta de investigación: ¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022?; se definieron las preguntas específicas: a.- De qué manera se relaciona la comunicación interna frente a la dimensión agotamiento emocional en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022 y b.- ¿De qué manera la comunicación interna ha generado

cambios en la dimensión motivación laboral entre profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022?

La investigación se encuentra bajo las siguientes justificaciones: Teórico porque se busca conocer la posible relación entre la comunicación interna y el estrés laboral, y se fundamenta en base a las teorías de estas, se quiere que los niveles de estrés laboral mejoren entre los profesionales y brinden un mejor servicio a las usuarias. Justificación metodológica, por demostrar el aporte científico del estudio junto con la eficacia y fiabilidad de los instrumentos aplicados y sea de utilidad para futuras investigaciones. Justificación práctica, se busca solucionar ciertas dificultades proponiendo herramientas que al ponerse en práctica contribuyan a su solución y en cuanto a la justificación social, tiene cierta preeminencia social de no solo ser trascendental para otras entidades sino también para los profesionales, generando grandes alcances o cambios sociales que sirva de ejemplo en otras investigaciones ya que en la actualidad, los centros emergencia mujer son servicios gratuitos constituidos por un equipo multidisciplinario de profesionales que están al servicio de la comunidad.

Es así como tras la problemática planteada líneas arriba se propuso plantear el objetivo general. Identificar la relación entre la comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer de Tumbes 2022. Asimismo, se plantearon los objetivos específicos: a.-Identificar la relación entre la comunicación interna y la dimensión agotamiento emocional en los profesionales de los centros emergencia mujer de Tumbes, 2022 y b.- Analizar cómo se relaciona la comunicación interna frente a la dimensión motivación laboral entre los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022. Este estudio tiene como hipótesis general; Existe relación entre la comunicación interna y el estrés laboral entre los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022 y como hipótesis específicas; a.- Existe relación entre comunicación interna y la dimensión del agotamiento emocional en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022 y b.- Existe relación entre la comunicación interna y la dimensión motivación laboral entre los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Castro et ál. (2020) consignaron como objetivo el poder establecer el procedimiento de la comunicación interna en relación al proceso de la felicidad de acuerdo a su estructura organizativa dentro de la empresa y plantearon como objetivos específicos; identificar las nuevas herramientas que se utilizan para un buena gestión en cuanto a comunicación interna; así como también analizar la organización de la gestión y el beneficio que podrían lograr las organizaciones españolas. Utilizaron el enfoque cuantitativo, con una población de 82 responsables del área de comunicación interna. Tuvo como principal resultado la gran vinculación que existe entre la dirección de la felicidad y la comunicación interna es dinámica, cabe mencionar que al ser un área nueva se encuentra poco implementada dentro de las organizaciones españolas y hacen mayor uso el área de recursos humanos, se concluyó que la comunicación interna siempre asumirá la capacidad de poder influir de manera asertiva entre la organización y sus colaboradores.

Henao et ál. (2018) consideraron estudiar las causas que origina el estrés laboral en base a las solicitudes e intervenciones de tipo psicosocial en una asociación de seguridad y vigilancia privada, utilizaron el método cuantitativa, a través de un estudio de tipo descriptiva no experimental y teniendo a una población de 247 trabajadores de los cuales se trabajó con 53 empleados, la cual fue tomada en base a un informe denominado batería de riesgo psicosocial y poder identificar los elevados niveles de estrés por los que se encuentran expuestos los empleados, teniendo como resultado que gran parte de los empleados al realizar trabajos monótonos originan diferentes problemas que intentan cambian nuestra conducta social, ello implica que es muy tedioso tener que mantener la atención de sus trabajadores cuando la actividad no es estimulante, concluyendo que las causas que generan el estrés laboral en dicha compañía está asociado a que gran parte de los empleados discuten por no tener autonomía para decidir cómo realizar su trabajo.

Lacosta (2018) en su estudio tuvo como propósito fomentar y describir las diferentes actividades que realizan los sectores pymes a fin de garantizar sus planes en la prevención del estrés laboral. El planteó que se debe identificar en que sector de las pymes existe elevado índice de estrés y que este pueda ser abordado. Utilizo en su investigación el método cuantitativo, tuvo una muestra representativa de 164

empleados de las diferentes pymes en Zaragoza, obteniendo que dentro de las empresas pymes el estrés laboral ha repercutido negativamente debido a que muchas de las empresas disponen de poco recurso humano, llevando a ocasionar deficiencias en el trabajo, es por ello que se manifiesta que tanto el estrés laboral como los riesgos psicosociales son los problemas más frecuentes que se plantean dentro del ámbito de seguridad y salud en el trabajo y se concluyó plantear actividades que refresquen sus habilidades sociales y la comunicación interna entre sus trabajadores para mejorar el feedback y trabajar en un clima laboral favorable.

Vásquez (2022) en su investigación realizó un estudio representativo del grado de estrés laboral que se encuentran sometidos los maestros de dos instituciones educativas de Piura tras la crisis del COVID-19, además utilizó el instrumento como es el cuestionario, utilizó un enfoque cuantitativo a través un estudio no experimental de tipo transversal descriptivo, tuvo una muestra representativa de 158 docentes, la cual trabajó con la escala ED-6 y como instrumento de recolección de datos para calcular la variable fue el cuestionario. Además, se concluyó que los elementos que producen más estrés en los maestros estarían enfocados a la depresión, el cambio repentino en cuanto a la modalidad de enseñanza, la adaptación de nuevas tecnologías y el tiempo excesivo estar expuesto frente a una pantalla sin saber si los alumnos logran comprender o no las clases.

Medina (2022) en su exploración, tuvo como propósito determinar el estrés laboral y sus falencias en cuanto a satisfacción laboral, síntomas psicopatológicos y bienestar así mismo planteo los objetivos específicos; identificar de manera estadística las variables a estudiar a partir de su muestra de estudio. Para ello aplicó el método cuantitativo siguiendo de la metodología de diseño exploratorio, descriptivo y transversal, se utilizó como muestra representativa 604 guardias civiles, finalmente se concluye que; solo el 22.4% de la muestra estudiada del cuerpo de la Guardia Civil asume el perfil burnout. Incluyendo las apreciaciones como desgaste emocional y falta de compromiso de las autoridades superiores frente a la población en general. Se tuvo en cuenta los tres espacios del burnout los cuales se identifican con la edad, nivel jerárquico. Es preciso mencionar que la eficiencia profesional siempre se abrevia de manera prudencial a través que incrementa la edad en los colaboradores; los tres espacios de burnout siempre serán más elevadas en las guardias y la eficiencia

profesional siempre será mayor cuando se tienen personas bajo su mando; no obstante, cuando no se tienen agrandan el desgaste emocional, a través de dicha investigación se puede medir todo el proceso que se sigue para poder frenar este proceso emocional como es el estrés laboral y que sirve para poder ser parte de otras investigaciones.

Belategi et ál. (2019) identificaron como objetivos poder establecer los conocimientos y perspectivas de sus empleados de una cooperativa denominada Grupo Mondragón frente a la comunicación interna. Han utilizado una metodología cuantitativa, teniendo como muestra representativa 224 personas, de las cuales se pudo obtener los resultados que los trabajadores se encuentran informados, pero siempre tienen la evidencia de que suelen ser poco escuchados sobre todo cuando quieren manifestar sus problemáticas o inquietudes, pero al mismo tiempo se puede evidenciar contrastes en cuanto a la estadística aplicada en sus variables, llegando a la conclusión que dicho estudio no solo perfecciona las dimensiones implementadas en cuanto a gestión empresarial y comunicación interna.

Dentro de los estudios realizados a nivel nacional, Arévalo et ál. (2019) con sus estudios relacionados a la comunicación interna y su productividad laboral en una compañía de Tarapoto, la cual tiene como propósito poder encontrar la relación que exista entre la comunicación interna frente a la productividad laboral entre sus empleados, dicha investigación tiene como enfoque cuantitativo, mediante un estudio descriptivo y correlacional, se utilizó un ejemplo de 50 colaboradores, la cual tuvo como resultados que si existe una similitud favorable entre la variable de comunicación interna y productividad laboral, permitiendo concluir que se debe capacitar a sus colaboradores en base a la comunicación relacionada a la opción de nuevos mecanismos que harán crecer a su organización y que les permita sentirse identificados así como también plantear estrategias para fortalecer la productividad y lograr los objetivos que toda organización o empresa requiere.

Pilar et ál. (2019) en sus estudios tuvo como propósito poder establecer la comunicación interna de manera formal y descendente dentro de una organización agraria que se encuentra concerniente a la gestión compuesta por recursos híbridos. En dicha investigación se empleó el enfoque cuantitativo con una metodología mixta, se utilizó una muestra de 169 usuarios, teniendo como resultado que la edad promedio

entre sus trabajadores sería de 53 años, teniendo el 85.6 % varones de los cuales el 27.2% cuenta con primaria incompleta y el 69.8 no participa en cursos, capacitaciones entre otros que brinda la organización y finalmente entre el 11 y 23.7 % no lee ni aplica los materiales que se les entrega y teniendo como conclusión final, que la comunicación interna es muy deficiente dentro de la entidad la cual plantea incorporar nuevas herramientas que incluyan el enfoque de género, interculturalidad, ser más comprensivos y empáticos.

Dávila et ál. (2019) desarrollaron su investigación teniendo como propósito identificar el nivel de relación que existió entre el estrés laboral y el clima organizacional entre sus profesionales del hospital la solidaridad de Chiclayo ya que en los últimos años se precisa que se ha generado inestabilidad emocional entre los colaboradores debido al surgimiento de problemas que afectan su salud mental. Se empleó el método cuantitativo, seguido de un diseño no experimental de tipo correlacional, tuvo una muestra de 30 trabajadores, utilizaron como herramienta de recolección de datos la escala de Likert, dando como resultado 0,889 de confiabilidad, concluyendo que tanto la variable de estrés laboral y clima organizacional si se relacionan de manera contrapuesta y significativa, esto se entiende que mientras exista mayor clima organizacional serán menores los niveles de estrés laboral que podrán mostrar los colaboradores dentro de su institución, logrando así una mejor convivencia.

Julón y Molina (2022) desarrollaron su investigación con la intención de poder señalar la relación que hay entre el estrés laboral y el síndrome de burnout que surgió durante la pandemia en docentes de una agrupación educativa peruana. Dicho estudio empleó el método cuantitativo de tipo no experimental, como población objetivo fue compuesta por 105 docentes, tras el brote de la Covid-19 miles de docentes no se encontraban preparados para asumir el reto de la virtualidad debido al sinnúmero de deficiencias tanto tecnologías como de aprendizaje, que los llevo a exponerse a altos niveles de estrés, causando trastornos en su salud mental. Se concluyó que sí existe una relación positiva altamente significativa a través del estrés o síndrome de burnout arrojando los siguientes indicadores como; el cansancio emocional, la depresión y la falta de realización tanto personal como profesional, finalmente mientras exista mayor estrés en los docentes dificultara sus actividades a través de una falta de compromiso con ellos mismos.

Ramos (2018) desarrolló su estudio relacionado a la comunicación interna y la identidad corporativa en una organización peruana con sede en Lima, teniendo como propósito poder señalar cual es la relación que tiene la comunicación interna en función a la identidad corporativa, se dice que hoy en día existen muchas empresas las cuales se encuentran en constantes cambio, lo que llevo a dicho autor a realizar su estudio con una muestra de 72 colaboradores, optando por un enfoque cuantitativo a través de un diseño no experimental y aplicada entre los meses de enero a agosto del 2019. Por ende, tuvo como resultado que la comunicación interna se encontrara siempre relacionada con la identidad corporativa de la empresa, se logró concluir que existe una reciprocidad efectiva entre lo que se quiere estudiar cómo la comunicación interna y la identidad corporativa, evidenciándose que en toda empresa u organización la comunicación siempre influirá significativamente en la identidad de toda organización.

En la siguiente investigación se trabajó sobre los enfoques conceptuales teniendo las siguientes definiciones; comunicación interna es el instrumento clave dentro de una institución ya que se considera que es una disciplina de vital importancia, pero muchas veces olvidada y no aplicada, en tanto para que la comunicación interna sea de gran utilidad e imprescindible es necesario dotarla, planificarla y sobre todo ser una estrategia para que las organizaciones funcionen a cabalidad teniendo como base principal el ser humano (Toledano y Segarra, 2022). La comunicación interna es una de las primordiales estrategias en lo que concierne a una institución, ya que tras distintos procedimientos se organizan las funciones que le dan mayor prestigio a la institución, se establecen las funciones, se ejecutan cambios, se manifiestan conductas y se fomentan valores para generar una buena cultura organizacional dentro de su público interno o los profesionales que la conforman (Oyarvide et ál., 2017).

Además, es un mecanismo que emplea diferentes medios, así como estrategias y herramientas de comunicación que se pueda considerar a través de la relación que se logre conseguir mediante los colaboradores que forman la empresa (Graverán, 2017). Además hay quienes manifiestan que la comunicación interna no será eficiente y efectiva en una organización, si existe un mal flujo de información en el servicio que se quiera ofrecer, lo cual conducirá a una mala experiencia de quien requiera el servicio, produciéndole sanciones, en tanto se pretende que la

comunicación interna pueda ser útil desde el ámbito que se presente (Sakala y Phiri, 2020). La comunicación interna esta direccionada a los profesionales, es decir, a quienes la integran respondiendo a las dificultades de las organizaciones para poder incentivar a su gente y elegir a los más eficientes en un ambiente institucional donde las estrategias son más complicadas, se debe tener en cuenta que las organizaciones son lo que son y crecer gracias a su gente, por ello, la motivación es fundamental para lograr cumplir las metas (Muñiz, 2017).

Así mismo en cuanto a la definición de estrés laboral, existen distintos autores que hacen su aporte a este término, ellos definen e indican que la salud mental de muchos trabajadores viene calando y ha tenido mayor interés dentro de las instituciones en la actualidad, esto debido al gran impacto que se ha obtenido a través del mal desempeño de los profesionales en sus centros de labores, generándose el estrés laboral, el cual ha afectado singularmente tanto el rendimiento, su desempeño y la productividad y como punto principal el deterioro de la salud de los profesionales (Arce et ál., 2020). Asimismo, a lo que concierne al estrés laboral es considerado como un elemento importante de riesgo psicosocial, el cual afecta grandemente la salud de los profesionales, ya que siempre estará presente cuando existan debilidades o deficiencias en el actuar diario de sus actividades, que los llevaría a generar niveles de estrés muy altos dentro de su entorno laboral (Muñoz y Hernández, 2018).

La definición del estrés laboral es la obstrucción que tiene un profesional ante requerimientos y tensiones laborales que no le permitan ajustarse a su capacidad y aptitud, poniendo a demostración su competencia para afrontar cualquier controversia. Esto significa que la investigación del estrés laboral se reflejó a fines de la década de los 70 y principios de los 80 en el modelo de estrés laboral. Si bien este ejemplo sugiere que las elevadas necesidades psicológicas y el deficiente control sobre ellas conducen al estrés a través de síntomas fisiológicos repercutiendo en su salud (Cares et ál., 2022). El estrés son aquellas acciones que son impredecibles, incontrolables o veces inestables, que involucran expectativas de conflicto, pérdida o desempeño entre los trabajadores. El estrés puede ser producido por acciones de tiempo limitado, ya sean por la presión o por los plazos determinados de trabajo que se requieran dentro de una organización, o por situaciones continuas, que llevan a tener cierta inseguridad laboral (Camargo et ál., 2019).

Otra definición de estrés laboral, son situaciones propias de nuestro organismo y de nuestro entorno, debido al desgaste físico como mental, el cual se desarrolla produciendo tensión en los profesionales, es por ello por lo que el estrés en el trabajo surge del grado de interrelación que exista entre el individuo y el ambiente donde desarrolle sus funciones (Patlán, 2019). Además, el estrés laboral se manifiesta como aquel dispositivo negativo dentro de las instituciones, el cual genera amenazas y lesiona la salud y el desempeño de muchos profesionales de diferentes ámbitos del estado (Fraile y López, 2020). Es una expresión que se encuentra presente en las diferentes entidades de manera sigilosa, el cual está fundamentado por diversos indicadores como el miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, por lo que se precisa que es de vital importancia y relevancia para las entidades determinar el riesgo que este provoca. Se dice que el estrés es definido como indicio general de adaptación, ante cualquier respuesta el organismo actúa de acuerdo con cualquier estímulo o situación que se considere como estresante (Chiang y Rivas, 2018).

Los empleados concebirán estrés cuando se les genere mayores exigencias en su trabajo de las que se suelen dar. Esto les generará problemas en su salud física, mental ya que refieren que se encontrarán sometidos a largos periodos de jornada laboral ocasionándoles consecuencias y problemas de salud, así como también enfermedades cardiovasculares (Vidal, 2019). Asimismo, se indicó que el estrés laboral en muchas ocasiones es fundamentado como algo intrínseco, este debido a que es producido de acuerdo al cargo que sostiene cada colaborador dentro de la empresa, ya sea por exceso de trabajo encomendado, posibles reacciones negativas entre los empleados, favoritismo, problemas familiares que no puedan ser controladas ya sea en el hogar y pueden perjudicar en el ámbito laboral, generando ciertas reacciones negativas como; ansiedad, miedo, fatiga, depresión y desgaste emocional y física, lo cual ocasiona grandes cambios en la toma de decisiones del colaborador (Rodríguez, 2019).

En la siguiente investigación se utilizaron la siguiente teoría relacionada al estrés laboral, como es la teoría de la interacción la cual parte de la psicología educativa y sostiene que las personas aprenden y entienden el universo que los contempla a través de las interacciones en las que están involucrados mediante su nacimiento, nos habla cómo las peculiaridades de un individuo y su ambiente profesional podrán identificar el

nivel de estrés que puede alcanzar. Además, en dicha teoría se establece que el estrés vendría a ser un resumen del trastorno entre el individuo y su ambiente que lo rodea; la cual se desarrolla en dos dimensiones. En un primer momento, está relacionada con el ambiente donde se encuentre el individuo y las necesidades que éste le generen; y la segunda estaría relacionada a las expectativas que genere el ambiente en relación con las habilidades que cada persona posee en realizar sus actividades (Harrison y Edwards, 1993).

Así mismo, hacemos mención del modelo demanda – control – apoyo social, el cual pretendió identificar el grado de estrés que puede generar un individuo como base del cálculo entre la sobrecarga laboral y el nivel de intervención que tiene el colaborador para definir sus propias disposiciones y atender sus propias habilidades que puede generar su entorno laboral. Además, cabe indicar que el valor de libertad para que puedan tomar los colaboradores y los medios para poder desarrollarlos serian herramientas reguladoras del estrés a causa de la sobrecarga laboral. Finalmente, esta teoría se centrará en primer lugar en los aspectos psicosociales positivos que se pueden encontrar en el entorno, pero no en las particularidades del trabajador y tampoco en los factores de riesgo que le puede causar debido a su ausencia como factor de riesgo para la salud (Karasek, 1979).

El modelo de Chermis se basó en el modelo de Hall 1976 para describir las relaciones entre el desempeño de la tarea, los sentimientos subjetivos de éxito o fracaso de los sujetos después de su desempeño y las causas que conducen a la autoestima, estimulación, recompensa laboral y sentirse comprometido. La satisfacción laboral y la motivación crecen a medida que una persona logra experimentar una percepción subjetiva de beneficio. Estas percepciones hacen que el trabajador se involucre más en su centro de labores, logre metas más importantes y tenga una mejor autoestima. Si el trabajador experimenta un deseo de fracaso, se frustra emocionalmente ante la situación, aumenta su estrés, ignora el valor intrínseco de la recompensa y finalmente se aleja. Chermis, refiere que es favorable determinar una relación causal entre la invalidez del sujeto para desarrollar emociones de realización personal y el síndrome de burnout (Chermis, 1993).

Teoría de John P. Kotter, se encuentra relacionada principalmente con la comunicación interna y la estrategia de desarrollo, ya que no son solo informar es

suficiente, se necesita crear un sentido de urgencia ante el cambio, y comunicar una visión (no para informarla sino para internalizar e involucrar a las personas en la nueva visión), así como la creación de un entorno propicio basado en el éxito a corto plazo (reconocimiento personal y público) para lograr este cambio se debe entrar gradualmente en la cultura corporativa. En consecuencia, se espera que el proceso de transición impacte positivamente en las percepciones de los trabajadores, es decir, cómo entienden y puedan actuar ante cualquier situación y pueda la empresa desarrollarse en armonía ante los cambios actuales y futuros, manteniendo así la continuidad y sostenibilidad corporativa. Para hacer eso, es necesario preparar a todos con las habilidades necesarias de transmitir con optimismo sobre el cambio a otros y para prepararlos es necesario informar, transmitir y participar en todo lo relacionado con este proceso (Kotter, 1996).

En lo que concierne a las teorías de comunicación interna, se encuentra la teoría humanista de la administración, propuesta por Elton Mayo entre los años 1924 y 1927, la cual basa sus estudios en la relación que puede existir entre las cláusulas de trabajo y el rendimiento de los empleados, dicho estudio busca añadir una dimensión un poco más humana orientado a la administración, donde indica que los empleados desean un trato más humano y la oportunidad de sentirse importantes, así como la participación de los empleados de puestos bajos en la entidad, tener una comunicación abierta, el libre flujo de comunicación a través canales diferentes y tener la confianza entre los trabajadores. Finalmente, la teoría humanista propone el libre flujo de información, esto llevara poder aumentar su participación a través de la toma de decisiones propiciándoles confianza, generando así un mayor interés entre los profesionales creando un equipo de trabajo sólido con un solo objetivo (Fernández, 1997).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Es de tipo básica (CONCYTEC 2018).

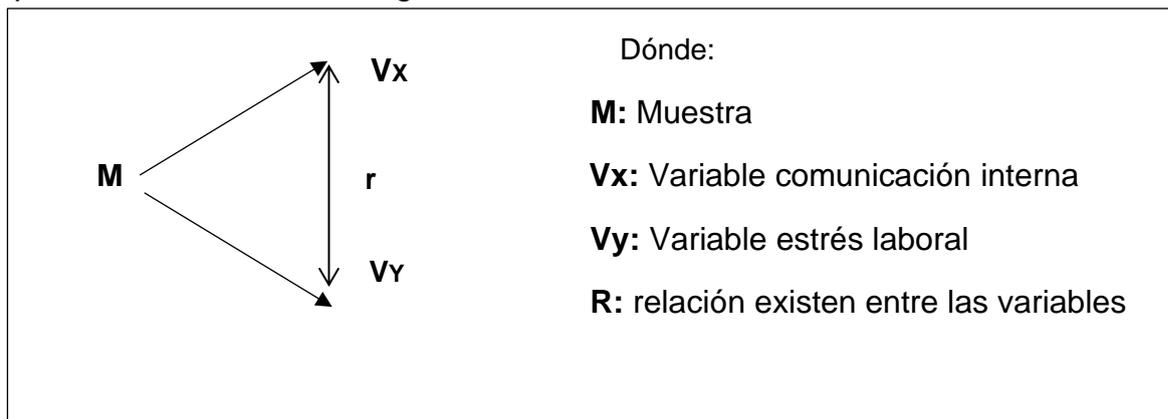
Existen diversos modelos y diversas clasificaciones ya sea por el nivel, diseño o propósito, aparte de su clasificación, todos pueden consignarse como características de estudio, y al no poder ser excluyente, dicha investigación podrá disponer en más de una clase (Gallardo, 2017).

3.1.2. Diseño de investigación: aplicamos el enfoque cuantitativo ya que busca ser equitativo y no afectar al problema a estudiar. Busca lograr la objetividad y mantener siempre la credibilidad en todo el proceso de la investigación (Sánchez y Mejía, 2018).

- Diseño no experimental: debido a que la variable independiente no se podrá manipular fue correlacional por lo que los datos fueron obtenidos en un solo tiempo y que además se ajusta a la descripción de los hechos de la realidad tal cual se presentan. Por consiguiente, la fórmula que corresponde al diseño de estudio es el siguiente:

Figura 1

Esquema de diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

La variable como aquella expresión o frase que se relaciona en el título o tema a investigar, además de manifestarse tanto en el objetivo general, problema e hipótesis general (Arias y Covinos, 2022). En lo que concierne al estudio se analizaron las variables tales como; comunicación interna (V1) y estrés laboral (V2). Cuando se habla de la operacionalización de la variable, nos indica que está conformada por todas las acciones que el investigador tiene previsto para recoger los datos de la población (Hernández y Mendoza, 2019).

Variable 1: Comunicación interna

- **Definición conceptual:** es el instrumento clave dentro de una organización ya que consideran que es una disciplina de vital importancia, pero muchas veces olvidada y no aplicada, en tanto para que la comunicación interna sea de gran utilidad e imprescindible es necesario dotarla, planificarla y sobre todo ser una estrategia para que las organizaciones funcionen a cabalidad teniendo como base principal el ser humano (Toledano y Segarra, 2022).
- **Definición operacional:** la variable tuvo como muestra a 67 profesionales, se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, para la cual se diseñó en base a 20 ítems o preguntas.
- **Indicadores:** son aquellos que estuvieron establecidos de acuerdo con la matriz de operacionalización y materiales de recolección de datos que permitió medir la variable según sus dimensiones.
 - a) Gestión administrativa:** es el conjunto de normas, compromisos, conductas que tienen que respetar aquellas personas que se encuentran dentro de una institución, y tiene como principal función la organización es decir presidir y organizar todos los bienes tanto humanos, materiales y financieros (Chávez y Castelo, 2020).
 - b) Flujo comunicacional:** es la orientación que se toman los procesos comunicativos en una institución, generando interés para poder transmitir el

mensaje al receptor y que éste sea entendido para concretar el objetivo que se persigue (Durán, 2020).

- c) Clima organizacional:** apreciación de una entidad para medir su manejo tanto estructural y dinámico y poder determinar sus niveles tanto de satisfacción y motivación, así como la práctica de poder mantener la organización y su desempeño personal, obteniendo resultados tales como el aumento de motivación, involucramiento, compromiso, reducción de cambios y ausentismo, generando productividad y mejora de la relación amicales, así como la lealtad dentro de la institución (Omar y Condor, 2018).

Variable 2: Estrés laboral

- **Definición conceptual:** son situaciones propias de nuestro organismo y de nuestro entorno, debido al desgaste físico como mental, el cual se desarrolla produciendo tensión en los profesionales, es por ello que el estrés en el trabajo surge del grado de interrelación que exista entre el individuo y el ambiente donde desarrolle sus funciones, se considera que existen circunstancias de trabajo excesivo generando altos daños en su salud y su vida personal (Patlán, 2019).
 - **Definición operacional:** la variable tuvo como muestra a 67 profesionales, se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, para la cual se diseñó en base a 20 ítems o preguntas.
 - **Indicadores:** son aquellos que estuvieron establecidos de acuerdo con la matriz de operacionalización y los materiales de recolección de datos que permitió medir la variable según sus dimensiones.
- a) Agotamiento emocional:** es el resultado de las exigencias y del insuficiente interés que se crean debido a una baja energía en el ser humano, creando sentimientos tanto de desgaste emocional y físico, vinculados a una sensación de frustración y fracaso que nos les permite cumplir con sus objetivos (Prada et ál., 2020).

b) Compromiso organizacional: es considerado como aquel vínculo que existe entre la organización y los trabajadores ya que resulta atractivo desde el punto de vista del empleado, pues éste hace posible percibir una estabilidad laboral, que lo lleve a generar continuidad en la empresa, siendo este conductor que une esfuerzos y pueda unir esfuerzos para lograr los objetivos que se tiene dentro de la empresa (Coronado et ál., 2020).

c) Motivación laboral: es la obtención que existe entre la interrelación del individuo y el estímulo obtenido a través de entidad con el objetivo de establecer elementos que promuevan e impulsen al trabajador alcanzar los objetivos (WorldCat, n.d.).

- **Escala de medición:** de acuerdo con su nivel es de tipo ordinal ya que se sugiere establecer si un objeto tiene más o menos de una particularidad que algún otro objetivo.

Se utilizará la escala ordinal de tipo Likert:

- 1 = Nunca
- 2 = casi nunca
- 3 = a veces
- 2 = casi siempre
- 3 = siempre

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: estuvo conformado por 67 profesionales de los distintos centros emergencia mujer ubicados dentro de la ciudad de Tumbes en el año 2022. La población consiste en una serie de detalles en común y se localizan en un determinado espacio (Hernández y Mendoza, 2019). La población objeto de estudio en la investigación vendría hacer el conjunto total de los elementos a estudiar y en lo que respecta a la muestra vendría hacer el subconjunto de la población estudiada (Robles, 2019).

- **Criterios de inclusión:** cabe mencionar que por ser una muestra pequeña y significativa estuvo conformado por todos los profesionales de los centros emergencia mujer de Tumbes.
- **Criterios de exclusión:** se pudo determinar por los profesionales que no desearon participar en el desarrollo del estudio.

3.3.2. Muestra: fue censal porque se trabajó con la totalidad de la población 76 profesionales, teniendo en cuenta que existió un margen de error ya que en algún momento alguien de la población de estudio pudo retirarse o no logre desarrollar el cuestionario en su totalidad.

Según Arias y Covinos (2022) es aquella cantidad determinada que se debe tomar, por lo que es necesario saber delimitarla correctamente de acuerdo al objetivo a lograr en la investigación y la situación problemática planteada.

3.3.3. Muestreo: es un instrumento de estudio científico, cuya función principal es establecer qué parte de una población necesita ser examinada, para poder hacer inferencias sobre esta población (Hernández et ál., 2018). Se utilizó el muestreo no probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Se aplicó la encuesta y tuvo como objetivo seleccionar todos los datos para demostrar la hipótesis, fue forma virtual, dirigido a los profesionales, siendo de carácter anónimo y privado (Feria et ál., 2020).

Instrumentos:

Se utilizó el cuestionario, fue aplicado de manera informada y voluntaria a los profesionales. Además, se puede definirse como instrumento de recolección de datos, al conjunto de preguntas especificadas en la tabla y el conjunto de posibles respuestas que responderán los expertos y cuya escala de calificación será; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Ante esto, no existe una respuesta correcta o incorrecta, ya que todas conducen a un resultado diferente y se aplican a la población compuesta

por personas, sin lesionar ni vulnerar sus derechos y respetando sus datos personales (Arias, 2020).

Validez: es aquel instrumento que se determinó por el grado que se calcula la variable en investigación (Valderrama, 2019). El cuestionario se evaluó a través de la validez de contenido por los expertos (Ver Anexo 4).

Confiabilidad

Los datos recolectados tuvieron cierto grado de fiabilidad, estos se sometieron a una prueba experimental (Valderrama, 2019). Esta prueba piloto se aplicó a 15 profesionales mediante la prueba Alfa de Cronbach teniendo como coeficiente para la variable comunicación interna $\alpha=798$ y para la variable estrés laboral $\alpha=821$.

3.5. Procedimientos

La investigación se desarrolló de manera exitosa, se dio a conocer a la directora del Programa Nacional AURORA, se le explicó el propósito de la investigación y nos conceder el permiso para la aplicación de cada cuestionario correspondiente a cada variable. El cual fue remitido vía email a través de un enlace a los correos de los profesionales el cual se desarrolló en un máximo de 3 días con una duración de 25 minutos, posterior a ello se dio por concluido la aplicación del instrumento para luego conocer los resultados y el método de análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos conseguidos se validaron mediante el software Microsoft Excel, en la cual se pudo agrupar y dar la puntuación correspondiente de acuerdo al instrumento aplicado, luego de ello se realizó el procesamiento a través del programa SPSS, se pudo analizar la normalidad de los datos de Kolmogorov- Smirnov, en la cual se determinó que no existe normalidad en la distribución de la variable comunicación interna, teniendo significación asintótica bilateral con p-valor $0,000 < 0,05$; los cuales fueron probados con pruebas no paramétricas, a través la correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

A través del estudio se respetó y garantizó la calidad ética de cada investigación tomada como referencia, utilizando el correcto citado bibliográfico para garantizar la credibilidad. Por consiguiente, se aplicó el consentimiento informado y los profesionales participaron de manera voluntaria. La aplicación del cuestionario fue de manera anónima a fin de no perjudicar a la población de estudio. Así mismo se respetó las normas utilizadas según APA 7MA Edición, de las cuales están citadas y referenciadas. Además, la investigación se autofinanció por la investigadora se tuvo en cuenta los lineamientos de investigación que propone la Universidad. También se realizó el parafraseo de manera correcta para no exceder el 25% de similitud al momento de ser sometido al sistema antiplagio Turniting. Finalmente se dio a conocer sobre los resultados obtenidos en la investigación al Programa Nacional Aurora para socializar y enriquecer las habilidades y superar las deficiencias entre profesionales (Universidad César Vallejo, 2022).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

A través de la tabla 1 se determinó los resultados que se obtuvieron de la variable comunicación interna donde se concluyó que el 58.21% manifestó que es buena, seguido de un 38.81% que indicó que es malo y un 2.99% que tiene un nivel regular. Además, a través de la dimensión gestión administrativa se obtuvo que es bueno con un 59.70%, para la dimensión flujo comunicacional se consideró regular con un 7.46% y en lo que respecta a la dimensión clima organizacional un 28.36% indicó que es malo.

Tabla 1

Niveles de la comunicación interna y sus dimensiones

	V1. Comunicación interna		D1. Gestión administrativa		D2. Flujo comunicacional		D3. Clima organizacional	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	26	38.81	21	31.34	25	37.31	19	28.36
Regular	2	2.99	6	8.96	5	7.46	17	25.37
Bueno	39	58.21	40	59.70	37	55.22	31	46.27
Total	67	100.00	67	100.00	67	100.00	67	100.00

Fuente: cuestionario comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los CEM Tumbes, 2022.

Mediante la tabla 2, se concluyó en base a los resultados obtenidos de la variable estrés laboral, donde se definió que el 43.28% de encuestados manifestó que es bajo, seguido del 41.79% que considero que es alto y el 14.93% la ubica en un nivel moderado. Con lo que respecta según la dimensión agotamiento emocional el 43.28% de los encuestados indico que es alto, a través de la dimensión compromiso organizacional el 58.21% concluyó que es bajo y la dimensión motivación laboral el 65.67% refirió que es bajo.

Tabla 2

Niveles del estrés laboral y sus dimensiones

	V2. Estrés laboral		D1. Agotamiento emocional		D2. Compromiso organizacional		D3. Motivación laboral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	29	43.28	29	43.28	16	23.88	17	25.37
Moderado	10	14.93	15	22.39	12	17.91	6	8.96
Bajo	28	41.79	23	34.33	39	58.21	44	65.67
Total	67	100.00	67	100.00	67	100.00	67	100.00

Fuente: cuestionario comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los CEM Tumbes, 2022.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

A través del Rho de Spearman se indicó que la Sig. (bilateral) = 0,256 > 0,05, por consiguiente, dicha correlación es no significativa al 95% de confianza. En consecuencia, se aceptó hipótesis nula donde No existió correlación significativa entre la comunicación interna con el estrés laboral entre los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.

Tabla 3

Correlación Rho de Spearman entre la comunicación interna con el estrés laboral.

		Estrés laboral
Rho de Spearman	Rho de Spearman	-.141
Comunicación interna	Sig. (bilateral)	.256
	N	67

Fuente: cuestionario comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los CEM Tumbes, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

A través del Rho de Spearman, se señaló que la Sig. (bilateral) = 0,009 < 0,05, por lo tanto, dicha correlación es significativa al 95% de confianza. En consecuencia, se aceptó hipótesis alterna donde existió correlación significativa entre la comunicación interna con el agotamiento emocional entre los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.

Tabla 4

Correlación Rho de Spearman entre la comunicación interna con el agotamiento emocional.

		Agotamiento emocional
Comunicación interna	Rho de Spearman	-,318**
	Sig. (bilateral)	.009
	N	67

Fuente: cuestionario comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los CEM Tumbes, 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

Asimismo, el Rho de Spearman, indicó que la Sig. (bilateral) = 0,003 < 0,05, por lo tanto, dicha correlación es significativa al 95% de confianza. En consecuencia, se aceptó hipótesis alterna donde existió correlación significativa entre la comunicación interna con la motivación laboral entre los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.

Tabla 5

Correlación Rho de Spearman entre la comunicación interna con la motivación laboral.

		Motivación laboral
Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,354**
	Sig. (bilateral)	.003
	N	67

Fuente: cuestionario comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los CEM Tumbes, 2022.

V. DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue poder identificar la relación entre las variables comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022. Donde se pudo determinar que no existe relación significativa entre la Comunicación interna y el Estrés Laboral (Sig. bilateral = 0.256 > $p = 0.05$), esto debido a que ambas variables tienen un comportamiento independiente. Esto difiere con Julón y Molina (2022) quienes concluyeron que, si existe una relación efectiva altamente significativa tanto entre estrés como el síndrome de burnout, concluyendo que, a mayor estrés, mayor dificultad tendrá en el desarrollo de sus actividades. Los resultados descriptivos de acuerdo con la tabla 1 se determinó los resultados que se obtuvieron de la variable comunicación interna donde se concluyó que el 58.21% manifestó que es buena, seguido de un 38.81% que indicó que es malo y un 2.99% que tiene un nivel regular. Además, a través de la dimensión gestión administrativa se obtuvo que es bueno con un 59.70%, para la dimensión flujo comunicacional se consideró regular con un 7.46% y en lo que respecta a la dimensión clima organizacional un 28.36% indicó que es malo.

De acuerdo con el primer objetivo específico, visto en la tabla 4, se evidenció relación significativa entre la comunicación interna con la dimensión agotamiento emocional (Sig. bilateral = 0.009 < 0.05), además su relación fue negativa y débil (Rho = - 0.318). Este resultado se pudo acoplar con lo sustentado por Dávila et ál. (2019) dónde concluyeron que la variable de estrés laboral y clima organizacional si se relacionan de forma inversa y significativa, esto se entiende que mientras exista mayor clima organizacional será menor los niveles de estrés laboral. Los resultados descriptivos de la tabla 2 se dedujo que existió un 39.1% de profesionales con una comunicación interna buena y a la vez estos profesionales tienen un agotamiento emocional bajo, el 24.1% de profesionales presentaron una comunicación interna mala y por lo mismo tienen un agotamiento emocional alto. Además de la tabla 5 se pudo identificar que existe correlación inversa y moderada entre la variable comunicación interna y la dimensión agotamiento emocional (Rho = - 0.318).

En el segundo objetivo específico de la tabla 5, se estimó que existe relación positiva entre la comunicación interna con la dimensión motivación laboral (Sig. bilateral = 0.003 < 0.05), además esta relación fue positiva y débil. Esto concuerda

con Medina (2022) quien mencionó que la eficiencia profesional siempre se abrevia de manera significativa a medida que crece la edad en los colaboradores y que además los tres espacios de burnout siempre serán más elevadas en las guardias y la eficiencia profesional siempre será mayor cuando se tienen personas bajo su mando; no obstante, cuando no se tiene se agranda el desgaste emocional, se puede medir todo el proceso que se sigue para poder frenar este proceso emocional como es el estrés laboral. Con lo que respecta a los resultados descriptivos de la tabla 3 se concluyó que existe un 29.4% de profesionales con una comunicación interna buena y a la vez estos profesionales tienen una motivación laboral alta, el 27.3% de profesionales presentan una comunicación interna mala y por lo mismo tienen una motivación laboral baja. Además, concerniente a la tabla 5 se pudo determinar que existe correlación directa y moderada entre la variable comunicación interna y la dimensión correspondiente a motivación laboral ($Rho = 0.354$).

Con lo que respecta la dimensión motivación laboral, según el análisis obtenido se pudo indicar que el grado de confianza es alta con un 95% con un coeficiente de $Rho = - 0.354$ esto hace referencia que si existió una correlación positiva a partir de la variable comunicación interna y motivación laboral entre los profesionales, información que se relaciona con Arévalo et ál. (2019) en sus estudios presentados con la comunicación interna y la producción laboral en una compañía de Tarapoto, el resultado es que si existe una similitud favorable entre la variable de comunicación interna y productividad laboral, esto permitió concluir que los colaboradores deben capacitarse en temas relacionados a la comunicación con la finalidad que les permita sentirse identificados y motivados a realizar de manera armoniosa su trabajo, siempre trabajando en equipo para fortalecer la productividad y lograr los objetivos que toda organización o empresa requiere.

Referente a la dimensión estudiada de agotamiento emocional, según el resultado obtenido se pudo indicar que el grado de confianza es alta con un 95% mediante un coeficiente de $Rho = - 0.318$ ello indicó que si existió una correlación significativa y confiable a través de la variable comunicación interna y su dimensión agotamiento emocional, el cual se ha visto repercutido en diferencias factores asociados a la depresión, la sobrecarga de esfuerzos e incluso la despersonalización

por las que atraviesan los profesionales de los centros de emergencia mujer de la región Tumbes. Belategi et ál. (2019) identificaron como objetivo poder establecer los conocimientos y perspectivas de sus trabajadores de una cooperativa denominada Grupo Mondragón frente a la comunicación interna, de las cuales se pudo obtener los resultados que los trabajadores se encuentran informados, pero tienen evidencia de ser poco escuchados sobre todo cuando quieren manifestar sus problemáticas o inquietudes, esto repercute que no tengan las mismas iniciativas de realizar un buen trabajo, generando en ellos un agotamiento emocional y sentir cierto grado de frustración al no poder resolver sus inquietudes.

Pilar et ál. (2019) establecieron que la comunicación interna de manera formal y descendente dentro de una organización agraria ha hecho que la comunicación sea muy deficiente dentro de la institución, en la actualidad existen entidades que pese a herramientas estratégicas optadas por las entidades aún no han podido superar ciertas barreras, creando grados de conflictos, sobrecarga de trabajo, no existe suficiente personal o no cumplen el perfil establecido para lo que fueron contratados, muchas veces el profesional se encuentra desinformado porque la comunicación se vuelve confusa, existen ciertos grados de desconfianza por lo que llevará a que el nivel de productividad entre sus trabajadores no sea el adecuado y su posicionamiento decaiga. Este estudio se vio asociado a la dimensión agotamiento emocional de la presente investigación, tomando como referencias la construcción de sus indicadores, llegando a la conclusión que existió correlación inversa y moderada entre la variable comunicación interna y la dimensión agotamiento emocional ($Rho = - 0.318$).

Asimismo, Henao et ál. (2018) con respecto a su investigación pretendieron estudiar las causas que produjo el estrés laboral a partir de las solicitudes e intervenciones de tipo psicosocial en una asociación de seguridad y vigilancia de una institución privada, lo que se concluyó que el estrés laboral se originaría por no tener autonomía en el trabajo ni mucho menos tener la libertad para decidir cómo pueden realizar su trabajo, existen barreras como lo antes mencionados y vamos a encontrarlo en diferentes instituciones ya que muchas veces gran parte del personal no cumple con el perfil para lo que fueron contratados y no pueden cumplir a cabalidad con sus funciones relacionando que existe poca empatía por parte de sus superiores, deficientes relaciones interpersonales entre profesionales, se crearan conflictos

ocasionando múltiples factores, que llevaría a la empresa a generar una baja productividad, ello se ve asociado al resultado que se obtuvo en la presente investigación con un 43.28 % presentan un estrés laboral alto, evidenciando cierta correlación con la investigación realizada en el 2018 por dichos autores.

En lo que manifiesta Vásquez (2022) tras su investigación sobre el estrés laboral en docentes de dos institución en la región de Piura, tras la pandemia de la COVID-19, concluyó que son múltiples los factores que han llevado a los docentes a caer en el estrés laboral asociados a la depresión, agotamiento emocional y adaptarse a nuevos cambios tras el uso de tecnologías para el desarrollo de sus sesiones escolares, lo antes mencionado podemos asociarlo con los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, la aplicación y uso de nuevas tecnologías, las modalidades de trabajo tanto remoto como presencial y la adaptación a los cambios han generado en ellos nuevas formas de trabajo, llevándolos a crear ciertos cuadros de desgaste emocional, agotamiento que fueron asociados al estrés laboral que les permitió sentirse poco identificados y no puedan tener un libre flujo de comunicación y no realicen un correcto desempeño dentro de su área.

Asimismo, se pudo demostrar que del 100% de los profesionales un 70% de profesionales cuenta con un estrés laboral moderado y a la vez estos profesionales tienen una comunicación interna buena, además el 64.3% de profesionales presentaron un estrés laboral alto pese a ello se puede deducir que su comunicación interna es buena, no cabe duda que el estrés laboral sigue causando un desequilibrio entre las exigencias que pueden ser percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias ocasionando efectos negativos en el desarrollo de sus funciones, para ello podemos hacer frente que la comunicación interna, es una estrategia vital para que los efectos negativos ocasionados por el estrés repercutan de manera exitosa y su buen funcionamiento.

En concerniente a lo que indicó Ramos (2018) respecto a su investigación relacionada a la comunicación interna y la identidad corporativa, en los resultados obtenidos señaló que si existe una reciprocidad entre las dos variables evidenciándose que en toda empresa u organización la comunicación siempre influirá significativamente sobre su identidad de toda organización, esto se infiere

de los resultados logrados mediante el estudio la comunicación interna y el estrés laboral en los centros emergencia mujer Tumbes 2022 se manifestó que cada variable tiene un comportamiento independiente uno del otro, indicando que tanto la variable comunicación interna aporta un valor independiente en relación a la variable del estrés laboral, sin embargo cada variable guarda relación sus dimensiones planteadas que hace que la investigación sea coherente.

Es importante señalar lo que indicó Sakala y Phiri (2020) en su estudio que la comunicación interna no será eficiente y efectiva en una organización, si en ella existe un mal flujo de información tanto en el producto ofrecido o en el servicio que se brinde, ello siempre conducirá a una mala experiencia tanto del cliente o de quien requiera el servicio, produciéndole sanciones dentro de su organización, esto hace referencia a los resultados que han sido obtenidos en la presente investigación, pues la comunicación interna siempre tendrá un valor preponderante en toda institución siempre que esta se alinea y adopte las nuevas estrategias comunicaciones para que puedan ser adaptadas en su equipo de trabajo y hacer de ella mucho más factible.

En este contexto, dicha investigación se apoyó sobre la base a la teoría humanista de la administración que tras los distintos talleres realizados por Elton Mayo, concluyó que no se existe una relación directa entre la eficacia y cada una de las condiciones de trabajo que se estudie, en base a su remuneración, y los horarios establecidos dentro de su ámbito laboral, sin embargo se pueden resaltar que la atención que se brinda a los trabajadores, la motivación, el rompimiento de sus rutinas mejorara su productividad, ya que a través de esta teoría se buscó que las personas obtuvieran un mejor trato humanitario con la finalidad de poder hacerlos sentir importantes dentro de la institución, con lo antes mencionado se pudo asociar la variable estudiada comunicación interna que indico que el 58.21% de los profesionales encuestados reflejan una buena comunicación dentro de su ámbito laboral, seguido de un 38.81% que refirieron que es malo debido al mal clima organizacional que existe dentro de su institución.

Asimismo se tomó como referencia el modelo de Chermis que hace un aporte muy significativo a esta investigación, a través de este modelo se logró explicar cómo se puede lograr un buen desempeño de acuerdo a las funciones que realizan los profesionales así como también las dificultades que pueden suscitar en el trayecto, esta teoría se asemeja a la dimensión estudiada con respecto a la motivación laboral, se precisó que la motivación aumento cuando el trabajador logra concretar su objetivo, haciendo que sus trabajadores se involucren más en su trabajo, logren metas más de las se proyectan y puedan tener una mejor autoestima. El Rho de Spearman, señaló que la Sig. (Bilateral) = 0,003 < 0,05, por lo tanto, dicha correlación es significativa al 95% de confianza. En consecuencia, se aceptó hipótesis alterna donde existe correlación significativa entre la comunicación interna con la motivación laboral entre los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.

Definitivamente cuando hablamos del modelo demanda – control – apoyo social por Karasek (1979) quien concluyó que el grado de estrés se calcula en una persona de acuerdo a la sobrecarga laboral que esta puede percibirse dentro de su entorno laboral, por lo que se relacionó con la dimensión gestión administrativa con un 59.79% que indico que es buena y que a través de este modelo se puede manifestar el valor de libertad que pueden tener los profesionales en base a herramientas que regulen su sobrecarga laboral y será en base a la correcta gestión o los procedimientos administrativos que realice los profesionales para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

La comunicación interna y el estrés laboral son variables que a raíz de los resultados que se obtuvieron existió una correlación no significativa por lo tanto será independiente una de la otra, además de ser mecanismos muy importantes dentro de una organización ya sea para que el flujo de comunicación sea asertivo y se pueda lograr el buen funcionamiento o para implementar estrategias que ayuden a superar las deficiencias que se presenten en el camino, tanto en entidades públicas como privadas. Ello implica poder alinearse a nuevos cambios o mecanismos orientados a buena toma de decisiones, que el trabajador se sienta identificado con lo que realiza para de esa manera fortalezcan el trabajo en equipo y se logre concretar las metas que toda institución desea cumplir ya sea a corto, medio o largo plazo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que existe correlación no significativa entre el la comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022. Sin embargo, existe una marcada proporción de profesionales con alto estrés laboral (64.3%).
2. Se observó que existe correlación significativa, negativa y moderada entre la comunicación interna y la dimensión agotamiento emocional en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022. Además, el (24.1%) presentan una mala comunicación interna, influenciado en el alto agotamiento emocional.
3. Se concluyó que existe correlación significativa, positiva y moderada entre la comunicación interna y la dimensión motivación laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022. Por otra parte, el (27.3%) tienen una mala comunicación interna repercutiendo en la baja motivación laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a través del Programa AURORA en coordinación con los CEM de la región, realizar pausas activas durante las jornadas laborales, establecer horarios y evitar trabajar fuera de los tiempos establecidos dentro de sus cargas horarias, a fin de evitar conflictos laborales.
2. Se debe tener un descanso prudente en sus horas de sueño entre 7 u 8 horas, evitar las multitareas, establecer prioridades de acuerdo a las jornadas laborales para de esa manera dejar de exigirle a la mente que rinda al máximo en múltiples tareas al mismo tiempo ocasionándole altos niveles de estrés, por el contrario, realizar actividades de relajación, habilidades blandas y fortalecer sus lazos de amistad.
3. Se recomienda construir un clima laboral idóneo, ser flexible en algunos aspectos, utilizar la comunicación como una herramienta principal a fin de darles las facilidades necesarias para los profesionales, elaborar estrategias de desarrollo profesional y formación, capacitaciones constantes, valoración y reconocimiento a su desempeño ya que como CEM unos unen un solo propósito, el velar por la integridad de muchas mujeres e integrantes del grupo familiar.

REFERENCIAS

- Aced-Toledano, C. y Miquel-Segarra, S. (2022). The internal communication of Spanish companies in a strategic key. La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterranea de Comunicacion*, 12(2), 245–261. <https://doi.org/gg44>
- Arévalo Fernández, L. M. y Valdez Sánchez, J. C. (2019). Comunicación Interna Y Productividad Laboral En Las Empresas De Tarapoto. *Cientifi-K*, 7(1), 55–60. <https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL* (p. 133).
- Belategi, O., Gago, M. y Egaña, T. (2019). Internal communication in cooperatives: the perception of working people about listening and information. *REVESCO : Revista de Estudios Cooperativos*, 130, 9–32. <https://bit.ly/3cCbPvt>
- Camargo, C. A. C. M., Camargo, M. A. F., Rodrigues, T. A., Silva, T. C. y Maia, M. A. C. (2019). Stress and Suffering at Work: Possible Causes. *OALib*, 06(04), 1–10. <https://doi.org/10.4236/oalib.1105358>
- Cardozo Vale, S. y Vásquez, M. (2002). Tools of Internal Communication at The Universidad de Los Andes, Trujillo. *Visión Gerencial*, 1, 63–80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545896003>
- Castro-Martínez, A. y Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El Profesional de La Información*, 29(3), 1–14. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castellano Ramírez, L., Penso Pereira, M. y Fernández, K. (2014). Flujo comunicacional y satisfacción de los trabajadores administrativos en la Universidad del Zulia. *Omnia*, 20(3), 106–120. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73737091008.pdf>
- Contreras Delgado, O. E., & Garibay Rendón, N. G. (2020). Comunicación organizacional. *InMediaciones de La Comunicación*, 15(2), 43–70. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Coronado Guzmán, G., Valdivia Velasco, M., Aguilera Dávila, A. y Alvarado Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia*

- Tecnológica, Julio-Dici(60)*, 1–15. <https://bit.ly/3IYVHjl>
- GUEVARA VILLEGAS, S. E., VIDAURRE GARCÍA, W. E., & DIAZ DAVILA, I. F. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV HACER*, 8(1). <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v8n1a3>
- Patlán Pérez, J. (2022). Construcción y validación de una Escala Demanda-Control-Apoyo para medir el estrés laboral. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 24–34. <https://doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4165>
- Durán, M. A. (2020). *Comunicación Interna: Clave Para El Logro De Objetivos Estratégicos De Icorp*. 36. <https://bit.ly/3IYBESx>
- Escuela, de administración de N. para graduados. (2022). *¿Como afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* <https://bit.ly/3zvwfiM>
- Fernández Collado, Carlos (1997). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I. *Universidad Continental*, 1, 98. <https://bit.ly/3cz2xAc>
- Gimeno Pascual, M. (2020). La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización. (Spanish). *ADResearch ESIC: International Journal of Communication Research / Revista Internacional de Investigación En Comunicación*, 23(23), 147. Retrieved from <http://ezproxy.eafit.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=144643966&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Henao Diego, Martnez Andrea, M. P. (2018). Causas del Estrés Laboral en los Trabajadores Caso “Centinela”, de la Compañía de Seguridad y Vigilancia Privada de Diciembre 2017 a Junio 2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–49. <https://bit.ly/3oocYJw>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). (2019). Metodología de la investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 45(45), 95–98.

- Houtman, I., Jettinghoff, K., y Cedillo, L. (2015). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *World Health Organization*, 6, 1–41. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- Kotter J. P. (1996). *El Líder del Cambio*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Javiera, C. P., María, J. C. U., Gustavo, D. S., Catalina, G. L., & Carolina, L. M. (2021). WORK STRESS AND PERCEPTION OF SYMPTOMS OF CARDIOVASCULAR DISEASE IN WORKERS OF THE REGION OF ÑUBLE, CHILE. *Revista de La Asociacion Espanola de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 30(4), 407–417.
- Julon, V., y Molina, H. (2022). Work stress and burnout syndrome during the pandemic in teachers of a Peruvian educational association. *Ucv hacer*. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>
- Ko, C.-H. (2020). Exploring Hotel Employee's Work Stress by Individual Characteristics. *OALib*, 07(01), 1–15. <https://doi.org/10.4236/oalib.1106023>
- M. Chávez, Á. Castelo, J. V. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Fipcaec*, 5, 16–29. <http://fipcaec.com/ojs/index.php/es>
- Mariela, R. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? Observatorio Laboral. *Revista Venezolana*, 2(3), 127–141. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-FactoresPsicosocialesDeRiesgoLaboral-2995368.pdf>
- Medina, E. (2022). Universidad de Murcia. *All Rights Reserved*. *IJES*, 281(4), 1–30. <https://bit.ly/3ot0mB4>
- MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACION VULNERABLE. (2021). Protocolo de Atención del centro emergencia mujer. *Atención Del Centro Emergencia Mujer*, 4–5.
- Mittani Yauri, V. (2017). *Empresa del Sector de Generación de Energía : La Experiencia de Engie-Perú*.
- Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M. y Florez-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y

- miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195–213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Navarro, R. (2018). *Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica*. <https://www.aacademica.org>.
- NTP (National Toxicology Program) (2022). *National Toxicology Program Cancer Hazard Assessment Report on Night Shift Work and Light at Night*. Available at https://ntp.niehs.nih.gov/go/NSW_LAN
- NIOSH [2015]. By Caruso CC, Geiger-Brown J, Takahashi M, Trinkoff A, Nakata A. NIOSH training for nurses on shift work and long work hours. Cincinnati, OH: US Department of Health and Human Services, Centers for Disease Control and Prevention, National Institute for Occupational Safety and Health. *DHHS (NIOSH) Publication No. 2015-115* (Revised 10/2019). <https://doi.org/10.26616/NIOSH PUB2015115revised102019>
- OMS (2022). *Protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado el 5 de mayo del 2022 de: <https://bit.ly/3zq5wE6>
- Organizacion Internacional de Trabajo. (2020). Panorama laboral 2020. *Organizacion Internacional Del Trabajo*, 201. <https://bit.ly/3cFgLQd>
- Oyarvide, H., Reyes, E. y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296–309. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index%0ACiencias>
- Pilar, A. y Lourdes, S. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 127–143. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31510>
- Prada Chapoñan, R., Navarro-Loli, J. S. y Dominguez Lara, S. (2020). Personalidad y agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios peruanos: un estudio predictivo. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 14(2), e1227. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1227>
- Quispe, B., Fermín, O., Salas Sánchez, ;, María, R., Saavedra, C., Felix, E., ... Carbonell García, C. E. (2020). Work stress and organizational climate in Peruvian teachers, 18, 1138–1144.
- Ramos, C. (2018). *Relación Entre La Comunicación Interna Y La Identidad Corporativa*

- De La Empresa Raizza Perú*. <https://bit.ly/3v7h9x6>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245–246. Retrieved from <http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodríguez, J. I. H. (2018). Contemporary investigative practices. The challenges of his new epistemological approaches. *Revista Scientific*, 3(7), 6–15.
- Rohandi, M. (2022). An User Experience Analysis of UNG E-Learning Using User Experience Questionnaire Tool. 654, 174–179. <https://www.atlantispres.com/article/125972665.pdf>
- Sánchez, D., Trejos, J., & Palomeque, J. (2020). El estrés laboral y el desempeño en las organizaciones. *Universidad Santiago de Cali*, 1–17. Retrieved from [https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4721/EL ESTRÉS LABORAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4721/EL_ESTRÉS_LABORAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Sakala, O. y Phiri, J. (2020). An Assessment of the Challenges of Internal Communication and Its Relationship to Successful Product Implementation in a Commercial Bank. *Open Journal of Business and Management*, 08(04), 1543–1559. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.84098>
- Vásquez, S. (2021). *Medición del nivel de estrés laboral de docentes que realizan trabajo remoto en dos instituciones de educación básica de Piura durante la crisis de la COVID-19*.
- Talledo, K. S. (2019). Estrategias de liderazgo y su influencia en la comunicación organizacional interna de una empresa privada de servicios de Lima.
- Terzoni, S., Dellafiore, F., Destrebecq, A. (2019). Systematic review of shift work and nurses' health. *Occupational Medicine*, 69(4):237-243
- Vidal, V. (2018). Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza. *Zaguan.Unizar.Es*, 28(1), 254–267. Retrieved from <https://zaguan.unizar.es/record/76837/>
- Yue, S. (2020). Establishing a Three-Dimension Model of Metadiscourse Taxonomy Based on Global Virtual Team's Internal Communication. *Open Journal of Social Sciences*, 08(12), 400–416. <https://doi.org/10.4236/jss.2020.812032>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITE MS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO
¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer de Tumbes, 2022?	Identificar la relación entre la comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer de Tumbes, 2022.	Existe relación entre la comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Tareas administrativas	P1, P2, P3	Escala ordinal de tipo Likert: 1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	Nivel ordinal Malo [67-83] Regular [84] Bueno [85-97]
				Actividades que desarrollar para cumplir los objetivos	P4, P5		
				Profesionales involucrados	P6, P7		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	FLUJO COMUNICACIONAL	Procesos comunicativos	P8, P9		
a.- De qué manera se relaciona la comunicación interna frente a la dimensión agotamiento emocional en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.	a.- Identificar la relación entre la comunicación interna y la dimensión agotamiento emocional en los profesionales de los centros emergencia mujer de Tumbes, 2022.	a.- Existe relación entre comunicación interna y la dimensión del agotamiento emocional en los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.		Direcciones de comunicación	P10, P11		
b.- ¿De qué manera la comunicación interna ha generado cambios en la dimensión motivación laboral entre profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022?	b.- Analizar cómo se relaciona la comunicación interna frente a la dimensión motivación laboral entre los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.	b.- Existe relación entre la comunicación interna y la dimensión motivación laboral entre los profesionales de los centros emergencia mujer Tumbes, 2022.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Comunicación inclusiva y participativa.	P12, P13		
				Condiciones laborales	P14, P15, P16		
				Desarrollo de funciones	P17, P18		
				Productividad	P19, P20		
			VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE	NIVEL Y RANGO

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 6

Operacionalización de la variable comunicación interna.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y valoración	niveles
COMUNICACIÓN INTERNA	Instrumento clave dentro de una institución ya que se considera que es una disciplina de vital importancia, pero muchas veces olvidada y no aplicada, en tanto para que la comunicación interna sea de gran utilidad e imprescindible es necesario dotarla, planificarla y sobre todo ser una estrategia para que las organizaciones funcionen a cabalidad teniendo como base principal el ser humano. (Toledano y Segarra, 2022)	Fueron realizadas en base al cuestionario, para la cual se obtuvo en base a 20 ítems o preguntas. Asimismo, se pudo obtener las 3 dimensiones a estudiar de acuerdo con lo formulado en el cuestionario entre ellas: gestión administrativa, flujo comunicacional y clima laboral.	Gestión administrativa	Tareas administrativas	P1, P2, P3	Escala ordinal de tipo Likert: 1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 =siempre	Nivel ordinal Malo [67-83] Regular [84] Bueno [85-97]
				Actividades que desarrollar para cumplir los objetivos.	P4, P5		
				Profesionales involucrados	P6, P7		
			Flujo comunicacional	Procesos comunicativos	P8, P9		
				Direcciones de comunicación	P10, P11		
				Comunicación inclusiva y participativa.	P12, P13		
			Clima organizacional	Condiciones laborales	P14, P15, P16		
				Desarrollo de funciones	P17, P18		
				Motivación	P19, P20		

Tabla 7

Operacionalización de la variable estrés laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y valoración	niveles
ESTRÉS LABORAL	Estrés laboral, son situaciones propias de nuestro organismo y de nuestro entorno, debido al desgaste físico como mental, el cual se desarrolla produciendo tensión en los profesionales, por lo que el estrés en el trabajo surge del grado de interrelación que exista entre el individuo y el ambiente donde desarrolle sus funciones, se considera que existen circunstancias de trabajo excesivo generando altos daños en su salud y su vida personal (Patlán, 2019).	Fueron realizadas en base al cuestionario, para la cual se obtuvo en base a 20 ítems o preguntas. Asimismo, se pudo obtener las 3 dimensiones a estudiar de acuerdo con lo formulado en el cuestionario entre ellas: agotamiento emocional, compromiso organizacional y motivación laboral.	Agotamiento emocional	Depresión	P1, P2, P3	Escala ordinal de tipo Likert: 1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 =siempre	Nivel ordinal Alto [62-78] Moderado [61] Bajo [47-60]
				Despersonalización	P4, P5		
				Sobrecarga de esfuerzos	P6, P7		
			Compromiso organizacional	Compromiso con la empresa	P8, P9		
				Productividad con la institución	P10, P11		
				Ambiente laboral para el desarrollo de las actividades	P12, P13		
			Motivación laboral	Logro de los objetivos	P14, P15, P16		
				Bienestar personal	P17, P18		
				Autorealización	P19, P20		

Anexo 3. Cuestionario

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfehLe13Mhd8hSDLHAM58wVSTkwD6979AhQdmk12DMIATbYDA/viewform?usp=sf_link

Comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los Centros Emergencia Mujer Tumbes, 2022

Este cuestionario es parte de un proyecto de investigación, seguido por la Licenciada Yovani Neyra Zaquinaula, alumna de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo filial Piura. A continuación, solicito su apoyo para realizar el estudio denominado “Comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los Centros Emergencia Mujer Tumbes, 2022”, agradezco de antemano su participación.

Cabe precisar que se obtuvo el permiso del Programa Nacional AURORA, para la aplicación de este estudio. Asimismo, se respetará la información consignada para cada profesional en la presente investigación, además será de manera confidencial, anónima y tendrá fines académicos, a efectos de: Identificar la relación entre la comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los centros emergencia mujer de Tumbes 2022.

Se presentarán propuestas basadas en comunicación interna y el estrés laboral, la cual le tomará un tiempo de 25 minutos para su desarrollo, teniendo antes que dar su consentimiento, se precisa que al no poder responder el cuestionario no afectara sus intereses, pero sus acciones podrían generar mayor impacto en los resultados. Para lo cual usted deberá marcar la alternativa que cree conveniente o se sienta identificado. Los resultados obtenidos serán confidenciales y no accesible a terceros.

El objetivo de esta investigación es poder conocer cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el estrés laboral entre los profesionales de los centros emergencia mujer a fin de poder contribuir a generar una mejor comunicación interna, ya que la comunicación es la herramienta principal para generar un aprendizaje organizativo mediante el trabajo en equipo lo cual generaría reducir los niveles de estrés en su centro de labores.

Se agradece su participación y tiempo para el desarrollo del presente. Por consiguiente, usted deberá marcar la escala de valoración que cree conveniente: Escala ordinal de tipo Likert: 1 = Nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 =siempre.

¿Está usted de acuerdo en participar en la presente investigación?

SI

NO

V1	COMUNICACIÓN INTERNA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Me siento muy comprometido(a) con mi centro de labores y se cuáles son mis funciones.					
2	¿Usted cree que sus compañeros tienen en claro los lineamientos del Programa AURORA?					
3	¿En su opinión, considera que dentro de su centro de labores se respetan las opiniones de sus compañeros?					
4	¿Usted valora mucho su trabajo?					
5	¿Cree usted que todos los profesionales del CEM se encuentran involucrados en su labor profesional?					
6	¿Usted considera que mientras se planifiquen las actividades en su centro de labores, se podrán obtener buenos resultados?					
7	Termina su jornada de trabajo extenuado(a), pero siente que valió la pena la atención a las víctimas de violencia.					
8	¿Siente usted que comprende y se comunica bien con sus compañeros?					
9	¿Considera usted que puede transmitir sus opiniones sin perjudicar a sus compañeros?					
10	Sus compañeros de trabajo pueden trabajar como equipo sin perjudicar su propio bienestar.					
11	¿Usted se siente motivado(a) cuando sus compañeros(as) logran buenos resultados?					
12	¿Usted cree que si cada profesional del CEM conoce sus funciones todo sería más factible?					
13	Se siente satisfecho al saber que se cumplen las expectativas de las usuarias que acceden a los servicios del CEM.					
14	Aunque tuviera la oportunidad de renunciar ahora, considero que este trabajo es muy accesible.					
15	¿Cree usted que existen condiciones no favorables en su CEM, pero trata de adaptarse?					
16	A veces considero que nos falta definir nuestras funciones y nos desviamos de nuestros lineamientos de atención como CEM.					
17	¿Cree usted que los reconocimientos lo motivan a seguir brindando un mejor servicio para con las usuarias?					
18	Nos hace falta compartir nuestros puntos de vista ante cualquier problema.					
19	Ante la demanda de atención de usuarias siempre estoy comprometido(a) y doy lo mejor de mi trabajo.					
20	Este centro de labores significa mucho para mí y disfruto de mi trabajo.					
V2	ESTRÉS LABORAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Me he sentido constantemente frustrado y estresado por la sobrecarga laboral dentro del CEM donde laboro.					
2	Siento que ante la constante recepción y atención de casos de violencia me estreso fácilmente.					
3	¿Usted cree que solo al hablar de su centro de labores se abruma rápidamente?					

4	¿Usted considera que son mínimas las cosas que lo hacen disfrutar de su trabajo?					
5	Considera que la mínima tensión en su centro de labores me pone ansioso(a).					
6	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que recurren al servicio, pero me sobrecargan emocionalmente.					
7	A veces pienso que doy más de mi trabajo y a pesar de ello no valoran mi esfuerzo.					
8	¿Considera usted que su jefe es flexible y justo ante cualquier situación no prevista?					
9	Realmente siento los problemas de mi centro de labores como propios.					
10	Pienso que a veces solo trabajo por lo económico y no porque me sienta motivado dentro de mi CEM.					
11	Termino las jornadas de trabajo y pienso que no he aportado en su totalidad.					
12	Considera que su equipo de trabajo no se esfuerza lo suficiente para lograr los objetivos.					
13	Cuando algo sale mal en el trabajo, siempre buscamos una solución como equipo que somos.					
14	Considera que siempre ha dado lo mejor como profesional, porque su trabajo es muy valioso.					
15	Considera que su centro de labores merece su compromiso y lealtad en todo momento.					
16	¿Usted considera que su trabajo puede influir positivamente en la vida de las usuarias que hacen uso del servicio?					
17	¿Cree usted que su nivel de producción en el servicio es el adecuado?					
18	¿Usted trata de cumplir con los objetivos que se proyecta su centro de labores?					
19	Me siento muy feliz trabajando en el CEM, porque he logrado mi desarrollo profesional, además de poder ayudar a personas que lo necesitan.					
20	Trabajar en un CEM le ha generado grandes cambios en su vida.					

Anexo 4. Certificado de Validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA.

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
1	Me siento muy comprometido(a) con mi centro de labores y se cuáles son mis funciones.	X		X		X		
2	¿Usted cree que sus compañeros tienen en claro los lineamientos del Programa AURORA?	X		X		X		
3	¿En su opinión, considera que dentro de su centro de labores se respetan las opiniones de sus compañeros?	X		X		X		
4	¿Usted valora mucho su trabajo?	X		X		X		
5	¿Cree usted que todos los profesionales del CEM se encuentran involucrados en su labor profesional?	X		X		X		
6	¿Usted considera que mientras se planifiquen las actividades en su centro de labores, se podrán obtener buenos resultados?	X		X		X		
7	Termina su jornada de trabajo extenuado(a), pero siente que valió la pena la atención a las víctimas de violencia.	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: FLUJO COMUNICACIONAL								
8	¿Siente usted que comprende y se comunica bien con sus compañeros?	X		X		X		
9	¿Considera usted que puede transmitir sus opiniones sin perjudicar a sus compañeros?	X		X		X		
10	Sus compañeros de trabajo pueden trabajar como equipo sin perjudicar su propio bienestar.	X		X		X		
11	¿Usted se siente motivado(a) cuando sus compañeros(as) logran buenos resultados?	X		X		X		
12	¿Usted cree que si cada profesional del CEM conoce sus funciones todo sería más factible?	X		X		X		
13	Se siente satisfecho al saber que se cumplen las expectativas de las usuarias que acceden a los servicios del CEM.	X		x		X		
DIMENSIÓN 3: CLIMA ORGANIZACIONAL								
14	Aunque tuviera la oportunidad de renunciar ahora, considero que este trabajo es muy accesible.	X		X		X		
15	¿Cree usted que existen condiciones no favorables en su CEM, pero trata de adaptarse?	X		X		X		
16	A veces considero que nos falta definir nuestras funciones y nos desviamos de nuestros lineamientos de atención como CEM.	X		X		X		
17	¿Cree usted que los reconocimientos lo motivan a seguir brindando un mejor servicio para con las usuarias?	X		X		X		
18	Nos hace falta compartir nuestros puntos de vista ante cualquier problema.	X		X		X		
19	Ante la demanda de atención de usuarias siempre estoy comprometido(a) y doy lo mejor de mi trabajo.	X		X		X		
20	Este centro de labores significa mucho para mí y disfruto de mi trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para la aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Erick José Enríquez Cuyán
Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

DNI: 47151083

11 de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

U.C. Erick Enríquez Cuyán
CSP N° 5940

.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me he sentido constantemente frustrado y estresado por la sobrecarga laboral dentro del CEM donde laboro.	X		X		X		
2	Siento que ante la constante recepción y atención de casos de violencia me estreso fácilmente.	X		X		X		
3	¿Usted cree que solo al hablar de su centro de labores se abruma rápidamente?	X		X		X		
4	¿Usted considera que son mínimas las cosas que lo hacen disfrutar de su trabajo?	X		X		X		
5	Considera que la mínima tensión en su centro de labores me pone ansioso(a).	X		X		X		
6	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que recurren al servicio, pero me sobrecargan emocionalmente.	X		X		X		
7	A veces pienso que doy más de mi trabajo y a pesar de ello no valoran mi esfuerzo.	x		x		x		
DIMENSION 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
8	¿Considera usted que su jefe es flexible y justo ante cualquier situación no prevista?	X		X		X		
9	Realmente siento los problemas de mi centro de labores como propios.	X		X		X		
10	Pienso que a veces solo trabajo por lo económico y no porque me sienta motivado dentro de mi CEM.	X		X		X		
11	Termino las jornadas de trabajo y pienso que no he aportado en su totalidad.	X		X		X		
12	Considera que su equipo de trabajo no se esfuerza lo suficiente para lograr los objetivos.	X		X		X		
13	Cuando algo sale mal en el trabajo, siempre buscamos una solución como equipo que somos.	X		x		x		
DIMENSION: MOTIVACION LABORAL								
14	Considera que siempre ha dado lo mejor como profesional, porque su trabajo es muy valioso.	X		X		X		
15	Considera que su centro de labores merece su compromiso y lealtad en todo momento.	X		X		X		
16	¿Usted considera que su trabajo puede influir positivamente en la vida de las usuarias que hacen uso del servicio?	X		X		X		
17	¿Cree usted que su nivel de producción en el servicio es el adecuado?	X		X		X		
18	¿Usted trata de cumplir con los objetivos que se proyecta su centro de labores?	X		X		X		
19	Me siento muy feliz trabajando en el CEM, porque he logrado mi desarrollo profesional, además de poder ayudar a personas que lo necesitan.	X		X		X		
20	Trabajar en un CEM le ha generado grandes cambios en su vida.	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para la aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Erick José Enriquez Cuyán
 DNI: 47151083

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

11 de mayo del



Lic. Erick Enriquez Cuyán
 CSP N° 3948

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GESTION ADMINISTRATIVA								
1	Me siento muy comprometido(a) con mi centro de labores y se cuáles son mis funciones.	X		X		X		
2	¿Usted cree que sus compañeros tienen en claro los lineamientos del Programa AURORA?	X		X		X		
3	¿En su opinión, considera que dentro de su centro de labores se respetan las opiniones de sus compañeros?	X		X		X		
4	¿Usted valora mucho su trabajo?	X		X		X		
5	¿Cree usted que todos los profesionales del CEM se encuentran involucrados en su labor profesional?	X		X		X		
6	¿Usted considera que mientras se planifiquen las actividades en su centro de labores, se podrán obtener buenos resultados?	X		X		X		
7	Termina su jornada de trabajo extenuado(a), pero siente que valió la pena la atención a las víctimas de violencia.	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: FLUJO COMUNICACIONAL								
8	¿Siente usted que comprende y se comunica bien con sus compañeros?	X		X		X		
9	¿Considera usted que puede transmitir sus opiniones sin perjudicar a sus compañeros?	X		X		X		
10	Sus compañeros de trabajo pueden trabajar como equipo sin perjudicar su propio bienestar.	X		X		X		
11	¿Usted se siente motivado(a) cuando sus compañeros(as) logran buenos resultados?	X		X		X		
12	¿Usted cree que si cada profesional del CEM conoce sus funciones todo sería más factible?	X		X		X		
13	Se siente satisfecho al saber que se cumplen las expectativas de las usuarias que acceden a los servicios del CEM.	X		x		X		
DIMENSIÓN 3: CLIMA ORGANIZACIONAL								
14	Aunque tuviera la oportunidad de renunciar ahora, considero que este trabajo es muy accesible.	X		X		X		
15	¿Cree usted que existen condiciones no favorables en su CEM, pero trata de adaptarse?	X		X		X		
16	A veces considero que nos falta definir nuestras funciones y nos desviamos de nuestros lineamientos de atención como CEM.	X		X		X		
17	¿Cree usted que los reconocimientos lo motivan a seguir brindando un mejor servicio para con las usuarias?	X		X		X		
18	Nos hace falta compartir nuestros puntos de vista ante cualquier problema.	X		X		X		
19	Ante la demanda de atención de usuarias siempre estoy comprometido(a) y doy lo mejor de mi trabajo.	X		X		X		
20	Este centro de labores significa mucho para mí y disfruto de mi trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg: Atilio Montes Tineo**
 Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**

DNI: 42093663

14 de mayo del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me he sentido constantemente frustrado y estresado por la sobrecarga laboral dentro del CEM donde laboro.	X		X		X		
2	Siento que ante la constante recepción y atención de casos de violencia me estreso fácilmente.	X		X		X		
3	¿Usted cree que solo al hablar de su centro de labores se abruma rápidamente?	X		X		X		
4	¿Usted considera que son mínimas las cosas que lo hacen disfrutar de su trabajo?	X		X		X		
5	Considera que la mínima tensión en su centro de labores me pone ansioso(a).	X		X		X		
6	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que recurren al servicio, pero me sobrecargan emocionalmente.	X		X		X		
7	A veces pienso que doy más de mi trabajo y a pesar de ello no valoran mi esfuerzo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
8	¿Considera usted que su jefe es flexible y justo ante cualquier situación no prevista?	X		X		X		
9	Realmente siento los problemas de mi centro de labores como propios.	X		X		X		
10	Pienso que a veces solo trabajo por lo económico y no porque me sienta motivado dentro de mi CEM.	X		X		X		
11	Termino las jornadas de trabajo y pienso que no he aportado en su totalidad.	X		X		X		
12	Considera que su equipo de trabajo no se esfuerza lo suficiente para lograr los objetivos.	X		X		X		
13	Cuando algo sale mal en el trabajo, siempre buscamos una solución como equipo que somos.	X		x		x		
DIMENSIÓN: MOTIVACION LABORAL								
14	Considera que siempre ha dado lo mejor como profesional, porque su trabajo es muy valioso.	X		X		X		
15	Considera que su centro de labores merece su compromiso y lealtad en todo momento.	X		X		X		
16	¿Usted considera que su trabajo puede influir positivamente en la vida de las usuarias que hacen uso del servicio?	X		X		X		
17	¿Cree usted que su nivel de producción en el servicio es el adecuado?	X		X		X		
18	¿Usted trata de cumplir con los objetivos que se proyecta su centro de labores?	X		X		X		
19	Me siento muy feliz trabajando en el CEM, porque he logrado mi desarrollo profesional, además de poder ayudar a personas que lo necesitan.	X		X		X		
20	Trabajar en un CEM le ha generado grandes cambios en su vida.	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Atilio Montes Tineo
Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

DNI: 42093663

14 de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GESTION ADMINISTRATIVA								
1	Me siento muy comprometido(a) con mi centro de labores y se cuáles son mis funciones.	X		X		X		
2	¿Usted cree que sus compañeros tienen en claro los lineamientos del Programa AURORA?	X		X		X		
3	¿En su opinión, considera que dentro de su centro de labores se respetan las opiniones de sus compañeros?	X		X		X		
4	¿Usted valora mucho su trabajo?	X		X		X		
5	¿Cree usted que todos los profesionales del CEM se encuentran involucrados en su labor profesional?	X		X		X		
6	¿Usted considera que mientras se planifiquen las actividades en su centro de labores, se podrán obtener buenos resultados?	X		X		X		
7	Termina su jornada de trabajo extenuado(a), pero siente que valió la pena la atención a las víctimas de violencia.	x		x		X		
DIMENSIÓN 2: FLUJO COMUNICACIONAL								
8	¿Siente usted que comprende y se comunica bien con sus compañeros?	X		X		X		
9	¿Considera usted que puede transmitir sus opiniones sin perjudicar a sus compañeros?	X		X		X		
10	Sus compañeros de trabajo pueden trabajar como equipo sin perjudicar su propio bienestar.	X		X		X		
11	¿Usted se siente motivado(a) cuando sus compañeros(as) logran buenos resultados?	X		X		X		
12	¿Usted cree que si cada profesional del CEM conoce sus funciones todo sería más factible?	X		X		X		
13	Se siente satisfecho al saber que se cumplen las expectativas de las usuarias que acceden a los servicios del CEM.	X		x		X		
DIMENSIÓN 3: CLIMA ORGANIZACIONAL								
14	Aunque tuviera la oportunidad de renunciar ahora, considero que este trabajo es muy accesible.	X		X		X		
15	¿Cree usted que existen condiciones no favorables en su CEM, pero trata de adaptarse?	X		X		X		
16	A veces considero que nos falta definir nuestras funciones y nos desviamos de nuestros lineamientos de atención como CEM.	X		X		X		
17	¿Cree usted que los reconocimientos lo motivan a seguir brindando un mejor servicio para con las usuarias?	X		X		X		
18	Nos hace falta compartir nuestros puntos de vista ante cualquier problema.	X		X		X		
19	Ante la demanda de atención de usuarias siempre estoy comprometido(a) y doy lo mejor de mi trabajo.	X		X		X		
20	Este centro de labores significa mucho para mí y disfruto de mi trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para la aplicación del instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Mirna Marisol Marigorda Alzamora
Especialidad del validador: Maestra en Psicología Educativa

DNI: 4409134

12 de mayo del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



MIRNA MARISOL MARIGORDA ALZAMORA
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P 14604

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me he sentido constantemente frustrado y estresado por la sobrecarga laboral dentro del CEM donde laboro.	X		X		X		
2	Siento que ante la constante recepción y atención de casos de violencia me estreso fácilmente.	X		X		X		
3	¿Usted cree que solo al hablar de su centro de labores se abruma rápidamente?	X		X		X		
4	¿Usted considera que son mínimas las cosas que lo hacen disfrutar de su trabajo?	X		X		X		
5	Considera que la mínima tensión en su centro de labores me pone ansioso(a).	X		X		X		
6	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que recurren al servicio, pero me sobrecargan emocionalmente.	X		X		X		
7	A veces pienso que doy más de mi trabajo y a pesar de ello no valoran mi esfuerzo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
8	¿Considera usted que su jefe es flexible y justo ante cualquier situación no prevista?	X		X		X		
9	Realmente siento los problemas de mi centro de labores como propios.	X		X		X		
10	Pienso que a veces solo trabajo por lo económico y no porque me sienta motivado dentro de mi CEM.	X		X		X		
11	Termino las jornadas de trabajo y pienso que no he aportado en su totalidad.	X		X		X		
12	Considera que su equipo de trabajo no se esfuerza lo suficiente para lograr los objetivos.	X		X		X		
13	Cuando algo sale mal en el trabajo, siempre buscamos una solución como equipo que somos.	X		x		x		
DIMENSIÓN: MOTIVACION LABORAL								
14	Considera que siempre ha dado lo mejor como profesional, porque su trabajo es muy valioso.	X		X		X		
15	Considera que su centro de labores merece su compromiso y lealtad en todo momento.	X		X		X		
16	¿Usted considera que su trabajo puede influir positivamente en la vida de las usuarias que hacen uso del servicio?	X		X		X		
17	¿Cree usted que su nivel de producción en el servicio es el adecuado?	X		X		X		
18	¿Usted trata de cumplir con los objetivos que se proyecta su centro de labores?	X		X		X		
19	Me siento muy feliz trabajando en el CEM, porque he logrado mi desarrollo profesional, además de poder ayudar a personas que lo necesitan.	X		X		X		
20	Trabajar en un CEM le ha generado grandes cambios en su vida.	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para la aplicación del instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Mirna Marisol Marigorda Alzamora

DNI: 4409134

Especialidad del validador: Maestra en Psicología Educativa

12 de mayo del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



MIRNA MARISOL MARIGORDA ALZAMORA
 PSICOLOGA
 C.P.S.P. 14604

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Validadores inscritos en SUNEDU

Validador 1

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ENRIQUEZ CUYAN, ERICK JOSE DNI 47151083	BACHILLER EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
ENRIQUEZ CUYÁN, ERICK JOSÉ DNI 47151083	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 20/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
ENRIQUEZ CUYAN, ERICK JOSE DNI 47151083	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validador 2

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MONTES TINEO, ATILIO DNI 42093663	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 22/09/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
MONTES TINEO, ATILIO DNI 42093663	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 28/12/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
MONTES TINEO, ATILIO DNI 42093663	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/01/2013 Fecha egreso: 30/12/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validador 3

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MARIGORDA ALZAMORA, MIRNA MARISOL DNI 44091349	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 07/11/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MARIGORDA ALZAMORA, MIRNA MARISOL DNI 44091349	LICENCIADA EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 22/04/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MARIGORDA ALZAMORA, MIRNA MARISOL DNI 44091349	MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/11/2017 Fecha egreso: 08/11/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 6. Prueba de Normalidad

Prueba de Normalidad de los datos

Pruebas de normalidad		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estrés laboral	Estadístico	gl
Comunicación interna	Malo	.411	28	.000
	Regular	.422	10	.000
	Bueno	.324	29	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se observó que según la prueba de Kolmogórov-Smirnov, no existe normalidad en la distribución de los datos de la variable comunicación interna, con significación asintótica bilateral con p-valor $0,000 < 0,05$; por lo que dichos datos fueron analizados con pruebas no paramétricas, como es la correlación Rho de Spearman.

Prueba de Normalidad de los datos

Pruebas de normalidad		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Comunicación interna	Estadístico	gl
Estrés laboral	Alto	.348	26	.000
	Moderado	.260	2	
	Bajo	.299	39	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se determinó que según la prueba de Kolmogórov-Smirnov, no existe normalidad en la distribución de los datos de la variable estrés laboral, con significación asintótica bilateral con p-valor $0,000 < 0,05$; por lo que dichos datos serán analizados con pruebas no paramétricas, como es la correlación Rho de Spearman.

Anexo 8. Autorización para la aplicación del instrumento



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Señora
NEYRA ZAQUINAULA YOVANI
yneyraz30@gmail.com
Presente.-

ASUNTO : Solicitamos autorización para realizar encuestas a profesionales de los Centro Emergencia Mujer de la Región Tumbes.

REFERENCIA : Carta P. 0292-2022-UCV-EPG-SP de Yovani Neyra Zaquinaula (25MAY2022)
Exp. 2022-0008471

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, en atención al documento de la referencia, se remite el Informe N° D000024-2022-MIMP-AURORA-SGEC-MCR, emitido por la Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional Aurora; mediante el cual se brinda opinión técnica favorable al pedido de autorización para realizar encuesta a los profesionales de los CEM Regular Contralmirante Villar, Tumbes y Zarumilla, así como en los CEM Comisaría Corrales, La Cruz, Pampas de Hospital y de Familia Tumbes de la Región Tumbes.

Al respecto, este Despacho autoriza lo solicitado, previo cumplimiento de las indicaciones vertidas en el referido informe, el cual se acompaña al presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para manifestarle mi especial estima y deferencia.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
MARIA ANTONIETA EGOAVIL MAYORCA
DIRECTOR/A (a)
UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
MODERNIZACION

C.c. UAS

N° Exp : 2022-0008471

www.gob.pe/aurora
Jr. Camaná 616
Lima - Perú
T: (511) 419-7260

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 005-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sigf.aurora.gob.pe:3181/validador/Documental> y clave: YD5H9QVEM7b1

