



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Comunicación interna y estrés laboral en fava equipamientos SAC,
Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Montes Dueñas, Daisy Melanie (ORCID: 0000-0001-7938-872X)

ASESOR:

Dr. Alva Arce, Rosel Cesar (ORCID: 0000-0002-4210-3046)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi mamá Maritza Dueñas Villegas, la persona más importante en mi vida, por su apoyo incondicional, por el esfuerzo que hizo para educarme y a mi papá Santiago Montes por confiar en mí.

Agradecimiento

A Dios por protegerme y estar siempre conmigo. A mi familia por apoyarme, al Dr. Alva Arce, Rosel Cesar por la paciencia y dedicación con que me asesoro.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Daisy Melanie Montes Dueñas con DNI N.º 76524224, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “COMUNICACIÓN INTENA Y ESTRÉS LABORAL EN FAVA EQUIPAMIENTOS S.A, LIMA, 2019” y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 13 Diciembre del 2019



MONTES DUEÑAS DAISY MELANIE

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. MÉTODO.....	11
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2 Operacionalización de variables.....	12
2.3 Población, muestra y muestreo.....	19
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5 Procedimiento.....	21
2.6 Método de análisis de datos.....	22
2.7 Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
VII. Referencias.....	38
VIII. Anexos.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	17
Tabla 2: Validación de expertos	20
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos.....	21
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	21
Tabla 5: Escala de medidas para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach	21
Tabla 6: Variable comunicación interna	23
Tabla 7: Dimensión1 comunicación ascendente	23
Tabla 8: Dimensión2 comunicación descendente.....	23
Tabla 9: Dimensión 3 comunicación horizontal	24
Tabla 10: Variable 2 estrés laboral.....	24
Tabla 11: Dimensión 1 tipos de estrés laboral	25
Tabla 12: Dimensión 2 causas de estrés laboral.....	25
Tabla 13: Dimensión 3 consecuencias del estrés laboral.....	26
Tabla 14: Prueba de normalidad	26
Tabla 15: Grado de correlación	27
Tabla 16: Prueba de hipótesis general	28
Tabla 17: Prueba de hipótesis específica 1	29
Tabla 18: Prueba de hipótesis específica 2	30
Tabla 19: Prueba de hipótesis específica 3	31

RESUMEN

Esta investigación tuvo como principal objetivo, demostrar la relación que tienen entre la comunicación interna y el estrés laboral, en Fava Equipamientos S.A.C., Lima 2019. Se ha tenido una población de 50 colaboradores de la empresa Fava Equipamientos S.A.C, la muestra fue censal y el instrumento que se usó para la recopilación de datos fue el cuestionario de escala Likert. La investigación es de tipo aplicada, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de invest

igación es no experimental y de corte transversal y de método Hipotético Deductivo. La conclusión después de haber elaborado y estudiado los datos recopilados; es que existe correlación positiva muy fuerte de la comunicación interna con el estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C.

Palabras claves: Comunicación Interna, estrés Laboral, demostrar.

ABSTRACT

The main objective of this study was to demonstrate the relationship between internal communication and work stress, the Fava Equipamientos SAC, Lima 2019. There has been a population of 50 employees of the Fava Equipamientos SAC company, the sample was census and the The instrument used for data collection was the Likert scale questionnaire. The research is applied, the research level is descriptive correlational, the research design is non-experimental and cross-sectional and of the Hypothetical Deductive method. The conclusion after having compiled and studied the data collected; is that there is a very strong positive correlation of internal communication with work stress in the company Fava Equipamientos S.A.C.

Keywords: Internal Communication, work stress, demonstrate.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es muy eficiente para cualquier organización, porque se puede usar con el fin de estudiar la realidad, y el cual sea se pueda medir y evaluar (Diez, 2016).

A nivel internacional, en Chile la causa principal de estrés laboral es la falta de comunicación interna en la empresa, motivo por el cual los trabajadores no realizan eficientemente su trabajo acorde con los datos de la empresa contratadora Page Personnel, el 18,7% de los trabajadores, anhela trasladarse de su labor que desempeña ya que no se sienten cómodos.

En España la comunicación interna implica con el acuerdo de la organización, no solo de los departamentos y directores sino al conjunto de los colaboradores. Según este estudio, se dice que se lleva a cabo en el 92.9 % de la empresa. En primer puesto se encuentra, recursos humanos (44.6 %) y el que sigue es, comunicación (26.1%) comunicación externa, interna, corporativa, etc. (García, 2015).

A nivel nacional en la empresa Fri Cold SAC, decidieron que cada que haya comunicación tienen que tener en consideración la vinculación que hay entre los trabajadores y sus superiores. Conforme se evidencie con la reacción de las personas, por como realizan sus actividades acordes a sus culturas.

A nivel regional la comunicación intenta brinda solución a la petición requerido por el entorno dentro y fuera de la empresa. Así la comunicación apoya en tener conexiones útiles con el fin de desarrollar el propósito de la empresa. Uno de los propósitos relevantes es tener un clima que nos genere confianza, por el cual los trabajadores estén conformes en sus trabajos.

Aumentar la comunicación en las empresas es uno de los objetivos principales de ella, ya que en Perú la razón por las que las empresas no mejoran es la falta de comunicación por lo que ocasiona en sus trabajadores estrés. El estrés laboral se da por varias razones una de ellas es la falta de comunicación, la motivación y conflictos internos.

En nivel local, FAVA equipamientos SAC de Cercado de Lima, es una empresa privada de servicios cuya finalidad es brindar servicios de instalación, mantenimiento y comercialización de equipos de refrigeración y aire acondicionado, si bien se hace una buena labor fuera de las entidades que trabajan con ella, se definió como obstáculo fundamental la falta de comunicación y el estrés, ya que por la falta de comunicación los trabajadores no se sienten conformes y ello causa un estrés, por tanto afecta al rendimiento en los trabajadores.

Por este motivo se intenta cooperar con la empresa FAVA equipamientos para que conozca la importancia de tener buena comunicación con sus trabajadores ya que ellos son la razón y la clave de toda organización, por lo cual se realizara una evaluación para que los trabajadores no sean afectados y no se estresen y así vean qué medidas tomar. Entonces, en este proyecto de tesis se va a tener como finalidad demostrar si tienen una conexión las variables.

Respecto a las variables independiente y dependiente que son la comunicación interna y el estrés laboral, de una u otra manera han ido perjudicando el rendimiento de labor del trabajador ya sea por la falta de motivación o la mala comunicación, por ende el trabajo que desarrollan los colaboradores en la empresa es importante porque ellos como trabajadores se sientan conformes y puedan comunicarse y expresarse lo que sienten a cualquier problema y así aclimatarse ante los cambios que se realice en la empresa, la cual sería adecuado para mejorar este problema.

Así mismo, Gonzales (2014), "*Estrés y desempeño laboral*" (estudio realizado en *Serviteca Altense*) en la U.R.L., Quetzaltenango- Guatemala. Su objetivo fue fundamentar la conexión que hay entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores. Concluyo, que el estrés se produce por distintas razones en el interior del ámbito laboral alterando el desempeño de los colaboradores de la organización, cambiando de un departamento a otro, pese a ello aun afecta a los resultados; por tanto, se acepta la hipótesis alterna mencionando que existe una conexión entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Finalmente, se recomienda, es importante que en la empresa se pongan en práctica programas sobre el apego que tiene el estrés en el desempeño de los empleadores para amenorar la relación que tiene y así poder realizar el seguimiento a cada empleado.

Al respecto, Armas (2014) *Comunicación interna y clima laboral en un Call center de la ciudad de Quetzaltenango*; en la U.R.L., Guatemala. Su objetivo es identificar las formas en que la comunicación interna beneficia al clima laboral. En conclusión, la comunicación interna beneficia al clima laboral dado que existe interacción entre los individuos, además se explica y se comparte ciertas normas y datos sobresalientes para realizar las labores cotidianas sin ningún problema, lo que genera que haya una buena relación interpersonal con los trabajadores de la empresa. Finalmente se recomendó que utilicen las herramientas adecuadas para tener una buena comunicación y así cada uno de los trabajadores se encuentren satisfechos y desarrollen sus labores de una mejor manera.

Por otro lado, Balarezo (2014) *La comunicación organizacional interna y su efecto en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE en la U.T.A., Ecuador*. Su objetivo es analizar el efecto de una poca comunicación interna organizacional en el desarrollo organizacional de SAN MIGUEL DRIVE. Concluyó, que los defectos que tiene la comunicación organizacional interna están influyendo sobre la disposición de las tareas en el interior de la empresa. Finalmente, se recomienda que se deba mejorar los defectos que se encuentra en la comunicación organizacional interna con el propósito de tener una buena coordinación de distintas actividades que elaboren en el interior de la empresa.

Asimismo, Umaña (2015) *comunicación y satisfacción laboral Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet en la U.R.L., Quetzaltenango- Guatemala*. Su objetivo es comprobar la relación de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet. Concluyó, que la comunicación interna del personal se relaciona con la satisfacción laboral, pues al dar a los empleadores las reglas precisas e importantes al momento de realizar el trabajo. Por lo que ponen su mayor esfuerzo. Finalmente, recomendó otorgar al personal del restaurante el espacio para expresar sus dudas u observaciones respecto al trabajo que desempeñan y de esta manera conseguir que la comunicación sea efectiva.

Por otro lado, Castillo; De la Cruz (2015) *propuesta de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo, en la U.N.T., Perú*. Su objetivo principal es, generar un plan de comunicación interna para consolidar el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación. Concluyo que la comunicación interna en las carreras de ciencias de la comunicación se desarrolla en manera sincera, sin tener una planificación estratégica elaborada para alcanzar objetivos y se relacionen con la percepción, comportamientos y actitudes de sus miembros. Finalmente, el autor recomienda que se realice la propuesta dada de la comunicación Interna de las carreras profesionales, para respaldar el cumplimiento de los objetivos y metas de las mismas.

Por otro lado, Pelayza y Zaavedra (2015) *La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesus milagroso SCRL -2015, de la U.N.C.P., Perú*. El objetivo fue determinar cómo es la conexión del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL. Concluyo que los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL el nivel de estrés laboral en un 100% no es positivo ni negativo. Finalmente

recomendó, llevar a cabo actividades de confraternidad entre los trabajadores de la empresa con el fin de optimizar las relaciones interpersonales.

Asimismo, Havermans, B., Brouwers, M., Hoek, A., Anema, J., Allard J van, B., y Boot, C. (2018). Tuvieron como objetivo estudiar a los colaboradores y encargados para poder prevenir el estrés que hay en el trabajo organizativo y llegaron a la conclusión que tanto los colaboradores como los encargados son muy claros referentes a los que tienen que intervenir en la comunicación sobre el estrés laboral, qué requerimientos anticipados debe tener para prevenir el estrés laboral y quienes realmente tendrían que intervenir.

Según Singh (2017) su objetivo es investigar la relación del afrontamiento en el estrés laboral de los empleados de la policía. La conclusión a la que se arribó es que el grado de estrés laboral variaba según distintos grupos del personal policial. Más concretamente, se observó que el estrés laboral objetivo era mayor en los subinspectores que en los agentes y en los agentes, mientras que los agentes informaron de más sensación de estrés laboral que los subinspectores y los oficiales, respectivamente.

Por otro lado, Borovec y balgac (2017) tuvieron 2 objetivos principales primero investigar el grado de satisfacción laboral y satisfacción con la comunicación interna entre los agentes policiales, sobre la base de la autoevaluación de los encuestados; y segundo, puntualizar la participación de la comunicación interna al trabajo satisfacción de los agentes policiales, determinando el poder predictivo de cada una de las ocho dimensiones de la comunicación interna en el proceso. Se concluyó que los agentes de policía de Croacia están relativamente satisfechos con su trabajo y que la comunicación interna es un indicador estadísticamente significativo de la satisfacción laboral.

Asimismo, Niks, I., de Jonge, J., Gevers, J., y Houtman, I. (2018) tiene como objetivo, mejorar el estrés laboral, el bienestar y el rendimiento de los empleados mediante la optimización del equilibrio entre las demandas laborales, los recursos laborales y la recuperación del trabajo. El objetivo del estudio es evaluar cuantitativamente la efectividad del método Discovery en la atención hospitalaria. Se concluyó que los resultados apoyan la efectividad del método Discovery en la atención hospitalaria.

También, Olukayode (2017). En su artículo el objetivo es evaluar la relación entre los factores de estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados en una organización manufacturera seleccionada en el estado de Lagos, Nigeria. El estudio concluyó que los factores estresantes inherentes a las organizaciones manufactureras predisponían a los

empleados al estrés relacionado con el trabajo, lo que perjudicaba su desempeño laboral en el lugar de trabajo.

Al respecto, Welch (2015) sostuvo que el fin de su artículo fue investigar el tratamiento de la importante disciplina de la comunicación interna en una serie de marcos educativos de relaciones públicas de influencia mundial a lo largo del tiempo y desarrollar perspectivas que puedan servir de base a futuros programas educativos y de desarrollo profesional. Concluyó que se encuentra un tratamiento incoherente de la disciplina en los marcos educativos a lo largo del tiempo y contribuye a discutir por qué han ocurrido estas incoherencias.

Por otro lado, Kuruko y Alao (2018) evaluaron el efecto del estrés laboral en el bienestar psicológico de los colaboradores sociales en Makurdi, Estado de Benue. Llegó a la conclusión que el estrés laboral influye significativamente en el bienestar psicológico de los trabajadores sociales en segundo lugar, también mostró que existe una diferencia significativa entre el bienestar psicológico de los trabajadores sociales en función de su estado civil y por último, el nivel de formación que recibe un trabajador social influye significativamente en su bienestar psicológico.

Zondi, Cassim y Karodia (2015) en el artículo su objetivo es investigar los desafíos y problemas de comunicación interna de Transnet Freight Rail Bu Coal Vryheid. Se concluyó que la comunicación interna es un amplio campo de investigación que difiere entre organizaciones con contenido, estructura y gestión. Además, se utilizaron diversos canales de comunicación en todos los departamentos participantes, con los correos electrónicos el canal más predominante, mientras que la comunicación cara a cara era un canal a menudo infrutilizado.

Tae y Cotter (2015) en el artículo científico sobre el estrés. Su objetivo es probar un modelo en el que los conflictos emocionales y laborales asociados a la diabetes contribuyen a la eficacia y el comportamiento del manejo de la salud. Concluyó que los resultados apoyan la importancia de aplicar la perspectiva biopsicosocial al manejo de la diabetes mediante el uso de medidas subjetivas de demanda y control.

King y Lee (2016) en el artículo su objetivo fue proponer un marco conceptual de comunicación interna efectiva (IC) para la industria hotelera. El estudio explora cómo mejorar las prácticas actuales y la idoneidad de las redes sociales como un aumento a los canales tradicionales de CI. Concluyó que, a través de la aplicación de SCT y la exploración

de las redes sociales en un entorno de trabajo para mejorar el CI, se realizan percepciones teóricas y prácticas significativas.

Ingelmo, Navarro y Sanz (2018) en su artículo científico tuvo como objetivo explorar los elementos que intervienen en el éxito de la comunicación interna en las empresas españolas, específicamente la importancia de los canales utilizados, las actividades realizadas a través de ISM y el papel desempeñado por el profesional de la comunicación. Concluyó que los profesionales de la comunicación deben examinar y abordar las dificultades que implica elegir los canales correctos, dedicar el tiempo necesario a su gestión adecuada, analizar los comentarios de los empleados y mejorar el compromiso. Por otro lado López, Extremera y Rey (2017) estudio los efectos aditivos e interactivos del estrés rol y la inteligencia emocional para predecir el compromiso entre 288 profesores. Concluyó discuten las implicaciones para el entrenamiento de inteligencia emocional en la educación.

Vermeir, et al. (2018). En el artículo científico el objetivo es Investigar la relación entre comunicación y satisfacción laboral y su asociación con intención de abandono y burnout entre enfermeros de la unidad de cuidados intensivos. Conclusión Este estudio demostró altos niveles de comunicación y satisfacción laboral en una muestra de enfermeros de Flandes. La intención de salir y la prevalencia de burnout fueron bajas. Hasta cierto punto, la satisfacción de la comunicación podría estar ligada con la satisfacción laboral, el propósito de irse y el agotamiento.

Nekoranec y Kmosena (2015) en su artículo científico el objetivo enfatizar los factores de estrés que surgen del entorno laboral, las relaciones en el lugar de trabajo, la cultura dentro de la organización y el ambiente laboral, el conflicto de roles, la promoción profesional y la estabilidad entre la vida laboral y personal. Concluyo que cuando se explican algunas estrategias de afrontamiento del estrés, como la obtención de apoyo social, el aprovechamiento de los programas dirigidos al afrontamiento del estrés, la reducción del estrés en el lugar de trabajo mediante la mejora del entorno laboral y la organización del trabajo.

Ekstrand, et al. (2019). En el artículo científico el objetivo es investigar las interpretaciones y descripciones del personal médico de la calidad de la comunicación interna en equipos de fútbol de élite para determinar si la comunicación interna estaba correlacionada con lesiones y/o disponibilidad de jugadores en entrenamientos y partidos.

Concluyo que la calidad de la comunicación interna dentro de un equipo se correlacionó con las tasas de lesiones, la asistencia al entrenamiento y la disponibilidad del partido.

Lai, Liao, Lee y Li (2018) el fin de este artículo es comprender el estrés laboral, la inteligencia emocional y el estado de agotamiento emocional de los dietistas taiwaneses, y determinar los predictores del agotamiento emocional. Concluyó que el agotamiento emocional es un tema destacado entre los dietistas taiwaneses, especialmente para los que trabajan en hospitales.

Paais (2018) el fin de este artículo analizar el efecto del estrés laboral, la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores en el Banco Maluku de la provincia de Ambon. Concluyo que la cultura de la organización tiene un resultado positivo y significativo en el desempeño, el estrés laboral tiene un resultado negativo en el desempeño y la satisfacción laboral no tiene resultado en el desempeño de los colaboradores en el Banco Maluku de la provincia de Ambon.

Trifunovic, Jatic y Dzubur-Kulenovic (2017) el fin de este artículo científico es Identificar y comparar los factores estresantes en el entorno laboral que experimentan los empleados de la atención primaria y secundaria de salud, entre médicos y enfermeras. Conclusión: La encuesta identificó los factores de estrés más intensos para médicos y enfermeras en los niveles primario y secundario de los servicios de salud.

Karakas y Tezcan (2019) tuvo como objetivo fue investigar la relación entre conflicto trabajo-familia, conflicto familia-trabajo, estrés laboral y desempeño ocupacional que experimentan los empleados del hotel. Concluyó que el estrés en el trabajo tiene una función de mediación plena para influir en el desempeño de los empleados en el conflicto entre el trabajo y la familia.

Neto y Cruz (2017) en el artículo científico su propósito es analizar cómo las habilidades de comunicación interna influyen en el compromiso organizacional de los inspectores de trabajo de la Autoridad de Condiciones de Trabajo. Concluyó que la comunicación interna influye positivamente en el compromiso organizacional, siendo el antecedente más significativo del compromiso normativo es la comunicación con el supervisor, y el compromiso afectivo el clima comunicacional.

Por otro lado, Tanisman, Cevizci, Celik y Sevim (2014). Este estudio tiene como objetivo investigar la situación general de salud mental, el estrés laboral y los factores de riesgo de los aprendices de gestión de la salud. Concluyó que los resultados de nuestro

estudio indicaron que la mayoría de los participantes reportaron experimentar estrés laboral con más de la mitad con alto riesgo de desarrollar depresión.

Nor Farah, Johari y Adnan (2018). Este artículo tiene como objetivo en primer lugar, estudiar coherencia que existe en el acumulado de tareas, disputa de tareas, confusión de tareas, disputa entre el personal y obstáculos de la organización y la responsabilidad con la mejora. En segundo lugar, investiga el efecto moderador de la comunicación interna en el vínculo hipotético. Concluyó que la sobrecarga de roles, la ambigüedad de roles y las limitaciones organizacionales influyen sustancialmente en el compromiso con el cambio. La comunicación interna es un moderador significativo en la asociación entre la ambigüedad de roles y el compromiso con el cambio.

La teoría de las relaciones humanas, fue elaborada por Elton Mayo y sus colaboradores (citado en Chiavenato, 2005) la teoría nació a través del problema de afrontar la dura corriente de insensibilización del trabajo, comenzada con el uso de métodos científicos inflexibles y precios, por lo que los colaboradores deben someterse forzosamente (p.118).

La teoría General de Sistemas de Luhmann (citado en Aguado, 2004) considera que la comunicación es como un sistema social con preferencias y excepciones aplicados por varios sistemas y/o subsistemas. Así, Luhmann precisa a la comunicación como un valor práctico de cambio de datos, también hace viable una organización eficiente de todo medio social. Aguado (2004) describe que toda selección elaborada por un subsistema, tiene tres dimensiones:

Clasificación de contenido informativo: Este paso señala la elección, separando entre información y ruido, con el fin de luego desarrollar la elección únicamente de la información importante. Clasificación de la notificación: paso apropiado para aportar información acerca de la elección que se realizó anticipadamente, lo que involucra emitir información sobre la elección del contenido. Este paso es reconocido como metacomunicación. Clasificación de aceptación: Se lleva a cabo la aprobación o rebote del contenido comunicado. (p.79).

Teoría basada en la respuesta según Gutiérrez (2012), quien menciona la teoría de Selye, como “una respuesta corporal ante cualquier demanda de la situación. A este modelo se le llama Síndrome de adaptación general y tiene tres etapas:

Reacción de alarma: Es la etapa principal, la persona percibe e identifica la amenaza, y los elementos de defenderse de la persona se activan, los cambios fisiológicos comienzan en esta etapa (nerviosidad, intranquilidad severa, imposibilitado de relajarse, insomnio, sentimientos de incapacidad, inestabilidad emocional, problemas de digestión). Resistencia:

Es la etapa donde existe una mayor adaptación; si se aplica con éxito, el individuo vuelve a la estabilidad. Pero, si el agente estresor permanece o si el elemento de defensa no resulta, la persona pasa hacia la siguiente etapa: Agotamiento, en esta etapa los elementos adaptativos llegan al tope, y la persona no logra adaptarse al estrés continuo dando paso a los síntomas fisiológicos que se dan en la primera fase.

Teoría basada en el estímulo o los estresores. Según Cox (1978), esta teoría sostiene que el estrés se debe a la presencia de los estímulos estresantes, los tipos enfocados en el estímulo son básicamente una analogía del modelo de la ingeniería basado en la ley de la elasticidad de Hooke. Esta ley física describe cómo las fuerzas (carga) producen deformación en los metales, una vez que desaparece la fuerza desaparecen las deformaciones. Por similitud con los métodos físicos, se entiende que las personas o sujetos poseen también ciertos límites de tolerancia al estrés (como fuerza externa), logrando variar de unas personas a otras.

Las explicaciones fundamentadas en la inducción explican al estrés en términos de características asociadas a los estímulos del ambiente, para esta teoría los estímulos pueden afectar el trabajo del organismo, en comparación con los modelos agrupados en la respuesta, el estrés se sitúa fuera de la persona.

Problema general: ¿Cómo se relaciona la Comunicación Interna con el Estrés Laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019? Problemas específicos 1. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con los tipos de estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019? 2. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con las causas del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019? 3. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con las consecuencias del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019?

Teórica: Este estudio será pertinente, gracias a los conceptos teóricos acerca de la comunicación interna y el estrés laboral para comprender los fenómenos que suceden en la empresa y sustentar los conocimientos obtenidos y ponerlos en práctica bajo la recta de estudio de organizaciones. En FAVA equipamientos SAC, se ha verificado que la organización no cuenta con una comunicación interna por ende los trabajadores sufren mucho de estrés y el cual no les permite un buen rendimiento laboral. Por lo que el estudio se usará para hacer consultas y brindar soluciones. Práctica: El presente estudio se realizará para tener el conocimiento amplio sobre el ambiente de trabajo de los empleadores de FAVA equipamientos SAC, Lima 2019. Los resultados que se obtengan se entregarán al área correspondiente de dicha empresa, los involucrados serán los responsables tomar decisiones

apropiadas en cuanto a la información y capacitación a los trabajadores en sus respectivas labores dentro de la empresa. Bernal (2010), “Considera que la investigación consta de una justificación practica apenas se desarrolla ayuda a solucionar un problema y por el cual da ideas que al usarse ayudara al resultado.” (p.106). Metodólogo: A fin de comprobar el propósito del estudio, desarrollamos un instrumento para evaluar, ambas variables. Una vez se aplique dicho instrumento, será puesto en proceso en el paquete de software de análisis estadístico SPSS, para así poder evaluar y que nos dé a conocer la relación que hay entra ambas variables de FAVA equipamientos SAC, lima 2019. El diseño es no experimental y de corte transversal es de tipo es aplicada y su nivel es correlacional; la población y la muestra están conformadas por un total de 50 colaboradores, puesto que mi población no es muy significativa.

Objetivo general: Demostrar la relación de la comunicación interna con el estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. Objetivos específicos 1. Describir la relación de la comunicación interna con los tipos de estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. 2 describir la relación de la comunicación interna con las causas del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. 3. Describir la relación de la comunicación interna con las consecuencias del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.

Hipótesis general: La comunicación interna se relaciona con el estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. Hipótesis específico 1. La comunicación interna se relaciona con los tipos de estrés laboral en la FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019, 2. La comunicación interna se relaciona con las causas del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019, 3. La comunicación interna se relaciona con las consecuencias del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

2.1.1 Enfoque: Cuantitativo

Es cuantitativo porque se recolecta datos y se plantean las hipótesis. Se establecen las variables y se examinan los resultados empleando métodos estadísticos y luego se sacan las conclusiones de acuerdo a las hipótesis planteadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

2.1.2 Diseño: No experimental – de corte transversal

Es no experimental ya que el estudio ya se ejecutó y por ende no se puede maniobrar ni alterar las variables. (Hernández et al, 2014, p. 152).

Es transversal porque los datos se recogen y comparan la relación en un tiempo determinado (Hernández et al, 2014, p.154).

2.1.3 Nivel: Descriptivo-correlacional

Es descriptivo correlacional puesto que admite describir ambas variables y seguidamente examina el grado de conexión entre ambas variables. Según dichos autores es descriptivo porque busca determinar o juntar datos de forma autónoma o conjunta sobre las variables que se relatan (Hernández et al, 2014, p. 80).

Es correlacional, porque se busca saber la relación que existe entre dichas variables. (Hernández et al, 2014, p. 93).

2.1.4 Tipo: Aplicada

La investigación a ejecutares de tipo aplicada porque se aplica nuestros conocimientos para que nos haga saber si es que la comunicación interna tiene una conexión con el estrés laboral en FAVA equipamientos SAC. Con el fin de darle uso y así poder resolver el problema de investigación.

2.1.5 Método: Hipotético – deductivo

Es hipotético - deductivo porque se inicia del planteamiento de hipótesis el cual se busca rechazar o aceptar, derivando conclusiones que deben verificarse con los hechos (Bernal, 2010, p. 60).

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1 Variables

Variable 1: Comunicación interna. Según Arizcuren, et al. (2008, p. 18) indica, que la comunicación interna no solo se justifica en publicar mensajes, incluso se encarga de investigar e indagar acontecimientos o sucesos notables en la empresa, precisamente como su disposición y opción. Estar comunicado de los aspectos notables que suceden en la empresa, el cual es indispensable para conservar una comunicación interna buena. El individuo delegado de informar tiene que saber qué información encontrar, donde hacerlo, de qué modo y cómo operar el resultado para hacerlo conocer por dentro y por fuera.

Dimensión 1: Comunicación ascendente. Para Daft (2004) la comunicación ascendente contiene anuncios que van desde lo bajo a los altos dentro de su función. Las organizaciones intentan elaborar canales buenos para ella. Los empleados necesitan, declarar, sus quejas, señalar el avance y retroalimentar las iniciativas de los gerentes (p.18).

Indicador 1: Dialogo. Para Blanco (2015) Nos informa que en el dialogo es necesario que se reúnan todas las partes donde se demuestren los problemas, reclamos y consejos personales (P.29).

El autor nos dice que es importante dialogar para tener un buen ambiente laboral y así poder dar soluciones a los problemas.

Indicador 2: Toma de decisiones. Para Chiavenato (2007) nos dice que la determinación de decisiones entre varias alternativas, es un proceso de comparación y análisis, para decidir e ir por una secuencia factible.

Indicador 3: Ambiente del trabajo. Según Giovio (2012) da una alusión al contexto que rodea todos los seres vivos, limitando sus condiciones vitales. por tanto, el ambiente está constituido por diferentes condiciones, como físicos, sociales, económicos y culturales (p.15).

Según el autor indica que el ambiente de trabajo es un lugar donde se forma por varios requisitos y que es un ambiente rodeado de sujetos.

Dimensión 2: Comunicación Descendente. Según Daft (2004), alega que la comunicación descendente es la secuencia más notable y obvia de la comunicación, es decir que la comunicación va desde la alta gerencia hacia los trabajadores.

La comunicación descendente alumbra todo el nivel de la empresa sin afectar su sistema organizacional. El elemento organizacional proviene de la comunicación que hay entre el que dispone y quien lo realiza.

Indicador 1: Designación de tareas y roles. Según Collado (2011) la designación de roles es tomado como la repartición de funciones en una organización, con la finalidad de que las actividades sean elaboradas efectivamente y sea un aporte más para la empresa (p.12).

Para el autor la designación de tareas, es la que se encarga de dar la asignación única a la organización, con la idea de que estas se desarrollen de manera adecuada y sea útil para la empresa.

Indicador 2: Política de la organización. Según Gutiérrez (2012) asegura que son normas para requerir el trabajo; son rasgos comunes de notar en la toma una decisión sobre algún problema, es decir, son puntos de vista generales que se practican y que ayuda a la obtención de los objetivos así permitir la aplicación de las tácticas (p.25).

Indicador 3: Identificación con la empresa. Según Gibson, Ivancevich, Donnelly, y Konospake. (2013, p. 176) indican que: Para alcanzar la satisfacción con el reconocimiento depende del grado motivador que contenga el estímulo percibido, esto estimulo ayudara a desarrollar el compromiso del colaborador con la organización, también influye en la creatividad que este pueda desarrollar. El trabajador tendrá comportamiento positivo o negativo dependiendo al valor que le dé al reconocimiento recibido. Logrando la satisfacción que tengan los colaboradores con el reconocimiento crecerá el grado de identidad que ellos tengan con la organización, los empleados se sentirán más comprometidos con la empresa.

Dimensión 3: Comunicación Horizontal. Según Daft (2004) La comunicación horizontal es el cambio fronterizo o transversal en ideas con los colaboradores y colegas. Puede entregarse dentro de los departamentos o entre ellos. Su intención únicamente no es informar, sino pedir apoyo y organizar las labores.

También, esta delegada para sociabilizar y presenciar los principios de organización con fines colectivos y/o corporativos.

Indicador 1: Trabajo en equipo. Chiavenato (2009, P. 357) indica que los líderes deben ser auténticos, éticos, transparentes para establecer una buena relación con sus subordinados. Si se logra la satisfacción con la supervisión aumentará la confianza entre la relación supervisor-operario, el nivel de comunicación crecerá creando un clima favorable, y por ende también aumentará la productividad por empleado. Por tales razones se debe colocar a

un líder que tenga valores éticos, de confianza con los demás y que ayude a la participación de todo el equipo de trabajo.

Indicador 2: Participación. Para Toledano (2016) se aprecia que la participación es la acción de unirse de una u otra manera en una función ya sea de manera instintiva (p.52).

Indicador 3: Intercambio de información. Según Brown (2014) Comunica que en el ámbito de marketing se llama intercambio de anuncio a la participación que dos o más personas establecen para alcanzar de una u otra manera que se valoren inmensamente (p.6).

Es el efecto de modificar información, nociones de manera mutua con uno o más sujetos.

Variable 2: Estrés Laboral. Según Castro (2017) en la actualidad, el estrés está estimado como el cansancio de la mente provocado porque exigen un buen rendimiento dándole deberes mayores a los que pueden aguantar. Esto acostumbra ocasionar diferentes enfermedades, así como mentales y físicas.

El autor nos menciona que es estrés laboral es uno de los que causa más fatiga y así los trabajadores tengan un mal rendimientos laborales; en esta investigación se basara en los tipos, causas y consecuencias del estrés laboral.

El autor habla de que el este tipo de estrés es la que se experimenta por más personas y es a causa de que uno mismo se impone a hacer labores que no las pueden realizar y al no poder tienden a estresarse. Cuando las exigencias son pequeñas puede ser positivo, pero cuando son grandes pueden tener consecuencias como enfermedades de la mente.

Castro nos menciona importantes anuncios: Tensión en los músculos, emociones negativas, problemas gástricos, sobre excitación del sistema nervioso

Dimensión 1: Tipos de Estrés. El estrés refleja algo que puede ocasionar problemas graves de salud. Se ha comprobado que diferentes enfermedades duras, desordenes psicológicos y de la mente, están definitivamente relacionados con el estrés. Pese a que la palabra estrés está muy usada, su origen de esta palabra viene de la antigüedad (Castro, 2017)

Cabe resaltar que el autor menciona que es estrés laboral es malo para la salud, puede ocasionar daños irreversibles, pese a que la palabra estrés hoy en día es muy común, pero dice que su origen ya viene de antes.

Indicador 1: Estrés agudo. Castro (2017) Menciona que el estrés es sentido por dicha cantidad de sujetos y es por la presión que nos exigimos y obligamos y hacia los otros. Estas

necesidades son sostenidas y relacionadas con un pasado que ocurrió hace un poco tiempo. En cantidades pequeñas puede ser positivo, pero en cantidades grandes puede terminar por agotarlos, con estrictas consecuencias en nuestra salud mental y física.

Indicador 2: Estrés Crónico. Según Castro (2017) nos comunica que es el estrés más grave, que tiene secuelas que destruyen y tiene severos resultados para la mente del sujeto que la padece. Los sujetos tienen seguidamente un deterioro de la mente que puede dejar consecuencias en su vida. El sujeto al presentar este tipo de estrés no lograra evadirse de ella tan fácilmente.

Dimensión 2: Causas del Estrés Laboral. Según Campos (2006) dice que día a día encontramos a personas que dedican en su casi totalidad al trabajo, viven estresados y angustiados por encontrar equilibrio o satisfacción laboral. A veces descuidando incluso el aspecto familiar y social. Estas realidades son las que en muchas ocasiones hacen a las personas adictivas a su trabajo, y estas mismas son las que generan el estrés laboral.

Indicador 1: Fisiológica Individual. Se genera en 3 puntos.

Neural: Se da en el sistema nervioso e interviene directamente con los órganos.
Neuroendocrino: intermediario por el sistema neuroendocrino, acelera al sistema y genera energía.
Endocrino: al seguir el estímulo de la tensión.

Indicador 2: Psicológicas o Psicosociales. Para los autores López, Campos (2002) Indica que existen cualidades detalladas que lo primero es valorar al personal y lo segundo estimular al personal (p.155)

Las condiciones de trabajo o estudios que puedan ser frustrantes al no cumplir con lo establecido, las normas o reglas a cumplirse en la empresa.

Indicador 3: Ambientales Físicas. Para los autores López, Campos (2002) dice que se impone en el repertorio, por el cual se trata el incentivo en entorno. Forman incentivos, estímulos que desatan procesos físicos (p.155)

Generaliza todo aquel elemento mencionado por los autores dentro de estas áreas.

Dimensión 3: Consecuencias del Estrés Laboral

Indicador 1: Consecuencias positivas. Para campos (2006) las consecuencias positivas, son también conocidas como el eustrés que viene a ser una manera de reacción con madurez

y experiencia, para afrontar de una manera objetiva algunas dificultades que se puedan presentar circunstancialmente en la vida.

Indicador 2: Consecuencias negativas. Para Sánchez (2016) el estrés laboral no solo daña a la persona, sino que las consecuencias negativas que ocasiona, suelen tener efectos también en el ambiente que lo rodea.

2.2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES Y RANGOS	ESCALAS DE MEDICIÓN
V.1 COMUNICACIÓN INTERNA	Guzmán (2016) nos habla de que la comunicación interna son actividades que son hechas por la todas las empresas, para tener y generar una mejor relación en ella, usando distintas formas de medios de comunicación con el fin de mejorar el rendimiento con estrategias a través de la comunicación, con la intención de llegar al mismo objetivo de la organización.	Los datos que se van a obtener van a ser a través de un cuestionario con la finalidad de medir sus actitudes y que van a constar de 10 preguntas y estas van a estar relacionadas con las siguientes dimensiones; comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.	Comunicación ascendente	Dialogo	a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces d. Casi Siempre e. Siempre	ORDINAL
				Toma de decisiones		
				Ambiente de trabajo		
			Comunicación descendente	Designación de tareas		
				Identificación con la empresa		
			Comunicación horizontal	Trabajo en equipo		
				Participación		
				Intercambio de información		

Fuente: Elaboración propia.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES Y RANGOS	ESCALAS DE MEDICIÓN
V.2 ESTRÉS LABORAL	Del Hoyo (2004) nos dice que el estrés se puede especificar como la "decisión para las piezas de un sujeto que trata de adaptarse a las órdenes en el interior y por fuera". El estrés laboral se genera en una etapa que se da un desorden por medio del sujeto, su ambiente de labor y de deber de ella. El sujeto que analiza que no tiene la solicitud fundamental para conllevar la dificultad, es ahí donde se manifiesta el llamado estrés (P. 06).	Los datos que se van a obtener van a ser a través de un cuestionario con la finalidad de medir sus actitudes y que van a constar de 10 preguntas y estas van a estar relacionadas con las siguientes dimensiones; Tipos de estrés laboral, Causas de estrés laboral, consecuencias de estrés laboral	Tipos de Estrés Laboral	Estrés agudo	a. Nunca b. Casi Nunca c. A veces d. Casi Siempre e. Siempre	ORDINAL
				Estrés crónico		
			Causas de estrés laboral	Fisiológica		
				Psicológica		
				Ambientales físicos		
			Consecuencias de estrés laboral	Consecuencias positivas		
Consecuencias negativas						

Fuente: Elaboración propia.

2.2 Población, Muestra y muestreo

2.3.1 Población

Senra (2008) nos informa de la población estadística está conformada por grupo de seres vivos, elementos o hechos, y se hará una obtención de información de una muestra, el cual se procura que se simbolice con la población general. Dentro de su valor estadístico (p.32).

La población de este estudio está conformado por empleados que laboran en FAVA equipamientos SAC en cercado de lima, que consta de 50 trabajadores.

2.3.2 Muestra y Muestreo

La muestra que se usó en este estudio fue censal, y se encuentra compuesta por el total de 50 trabajadores que laboran en FAVA equipamientos SAC.

Asimismo, Hayes (1999, p. 56), define que la muestra censal es cuando la cantidad de la muestra es igual a la población.

2.3.3 Criterios de selección

Criterios de inclusión: Trabajadores que laboran directamente con la empresa FAVA EQUIPAMINETOS S.A.C., del distrito de Lima, que accedieron de manera voluntaria a responder el cuestionario.

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

2.4.1 Técnica: Encuesta.

La encuesta es la técnica que más se usa, ésta se plasma en un grupo de preguntas con el fin de recabar información del público (Bernal, 2010, p. 194).

La investigación fue dirigida a los trabajadores de FAVA equipamientos SAC, y nos permitió recolectar información con las preguntas planteadas por el investigador.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

En dicho cuestionario se consideró 20 ítems de escala de Likert, con un puntaje que están del 1 al 5 expresa el nivel de aprobación desde nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre para las dimensiones evaluadas.

Fue realizada a los trabajadores, usando las dos variables; el cuestionario fue entregado para que conozcan la conexión que hay entre ambas variables en FAVA equipamientos SAC, Lima.

2.4.3 Validación del Instrumento

Para obtener la estabilidad interna en relación lógica, el instrumento fue puesto a juicio de expertos, por lo que se pide a poyo a cada uno de ellos para su evaluación y opinión. Para ello se pidió el apoyo de 3 doctores y 1 Mba.

El instrumento fue analizado y aceptado por los expertos del tema.

Tabla 2

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Alva Arce, Rosel Cesar	Aplicable	Investigador
Experto 2	Mba. Barca Barrientos, Jesús Enrique.	Aplicable	Investigador
Experto 3	Dr. Aliga Correa, David Fernando	Aplicable	Investigador
Experto 4	Dr. Delgado Céspedes, Carlos Alberto.	Aplicable	Investigado

Fuente: Elaboración Propia

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Según Hernández et al. (2014) es el nivel de veracidad en el que las conclusiones de un dato que es aplicado numerosas veces a un mismo objeto, lleguen a un mismo resultado (p. 200). Para medir la fiabilidad del instrumento de investigación se somete al análisis estadístico del Alfa de Cronbach a través del programa SPSS. A continuación, se muestra en la tabla 4 el procesamiento de casos de las variables de estudio, el cual es el resultado de una prueba piloto que se realizó a través del SPSS a 18 trabajadores de otra empresa que tiene las mismas condiciones y características que el grupo de estudio.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta en SSPS 25

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	20

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta en SSPS24

Interpretación:

Respecto a los análisis del Alpha de Cronbach se obtuvo un coeficiente de 0.796

Conforme George & Mallery (2003) significa que el instrumento es bueno y por lo tanto es aplicable, es decir, se puede utilizar con toda confianza.

Tabla N°5

Escala de medidas para evaluar el coeficiente alfa de cronbach

Rango	Magnitud
-1.00 a 0.00	No confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Elaborado en base a George y Mallery (2018).

2.5 Procedimiento

Primero se preparó el material para la encuesta, luego se pidió el permiso a la empresa para realizar la encuesta y por último se efectuó la encuesta.

2.6. Método de análisis de datos

Se usó el método estadístico; descriptivo e inferencial. Las pruebas realizadas para la investigación fue el coeficiente de Alpha de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento.

Los resultados adquiridos en este estudio fueron procesados con el método estadístico, entre ellos método descriptivo e inferencial. Los resultados fueron plasmados en tablas y gráficos.

2.6.1. Análisis Descriptivo

Hernández et al. (2014, p. 287), informan que se elabora el estudio estadístico descriptivo para cada uno de los ítems y después para cada una de las variables de estudio y al final se aplica cálculos estadísticos para comparar las hipótesis.

2.6.2. Análisis Inferencial

Hernández, Fernández y Baptista (2014), Investiga la forma de llegar a tener conclusiones verídicas que son obtenidas de la población, tomando en cuenta la muestra, asimismo el nivel de fiabilidad conforme a los resultados obtenidos. (p. 328)

2.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta los valores éticos y los marcos legales; donde se determinó lo planteado en la hipótesis a través de los datos obtenidos con buena fe por parte de los encuestados, manteniendo el anonimato y la confidencialidad de la información brindada por el grupo de estudio. Asimismo, se sometió a la evaluación del programa Turnitin para verificar la autenticidad de la investigación donde reflejo: veracidad, responsabilidad, transparencia, objetividad y fiabilidad.

III. RESULTADOS

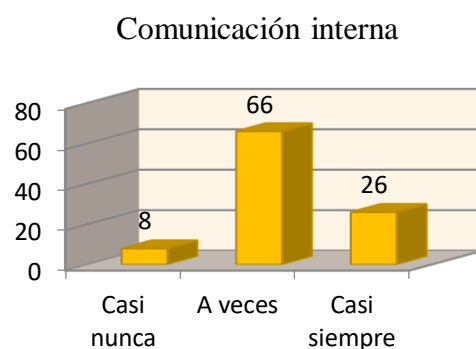
3.1 Análisis descriptivo

Tabla 6

Variable: Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	4	8,0
	A veces	33	66,0
	Casi siempre	13	26,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaborado en SPSS 25



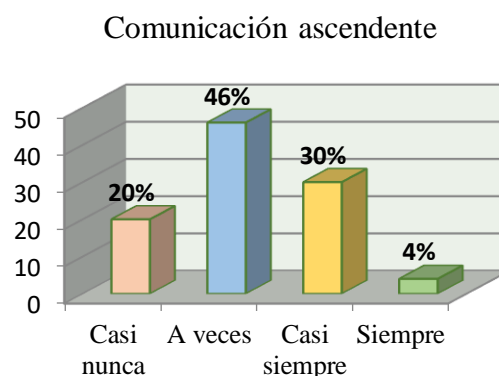
Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la variable comunicación interna en Fava Equipamientos S.A.C., son: 66% a veces, 8% casi nunca, 26% casi siempre.

Tabla 7

Dimensión 1: Comunicación ascendente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	10	20,0
	A veces	23	46,0
	Casi siempre	15	30,0
	Siempre	2	4,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaborado en SPSS 25



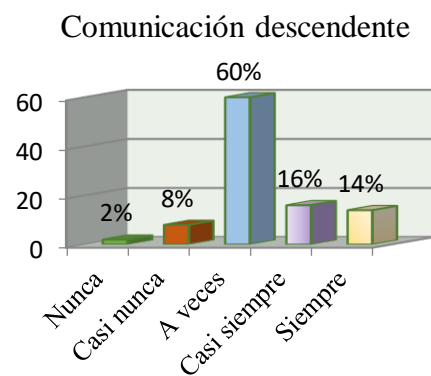
Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión comunicación ascendente en Fava Equipamientos S.A.C., son: 46% a veces, 20% casi nunca, 30% casi siempre y 4% siempre.

Tabla 8

Dimensión 2: Comunicación descendente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	2,0
	Casi nunca	4	8,0
	A veces	30	60,0
	Casi siempre	8	16,0
	Siempre	7	14,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaborado en SPSS



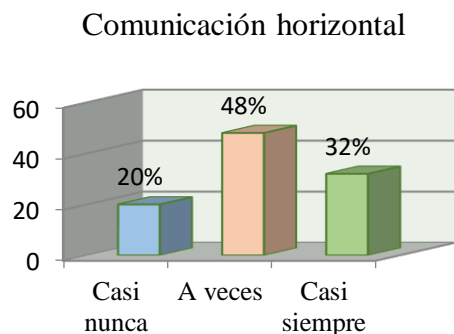
Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión comunicación descendente en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., son: 2% nunca, 60% a veces, 8% casi nunca, 16% casi siempre y 14% siempre.

Tabla 9

Dimensión 3: Comunicación horizontal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	10	20,0
	A veces	24	48,0
	Casi siempre	16	32,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaborado en SPSS 25



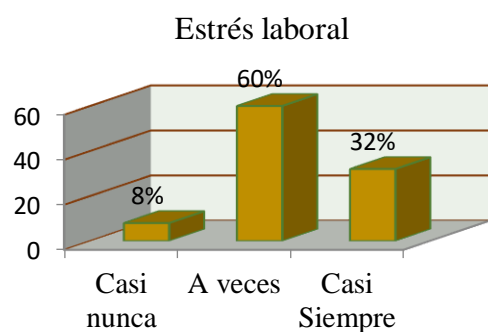
Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión comunicación horizontal en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., son: 60% a veces, 8% casi nunca, 16% casi siempre y 14% siempre.

Tabla 10

Variable 2: Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	4	8,0
	A veces	30	60,0
	Casi siempre	16	32,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaborado en SPSS 25

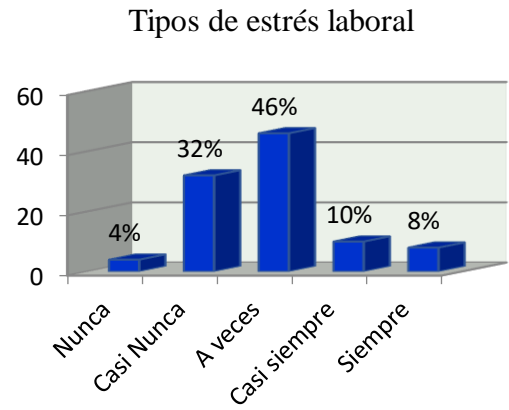


Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la variable estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., son: 60% a veces, 8% casi nunca, 32% casi siempre.

Tabla 11

Dimensión 1: Tipos de estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	4,0
	Casi nunca	16	32,0
	A veces	23	46,0
	Casi siempre	5	10,0
	Siempre	4	8,0
	Total	50	100,0



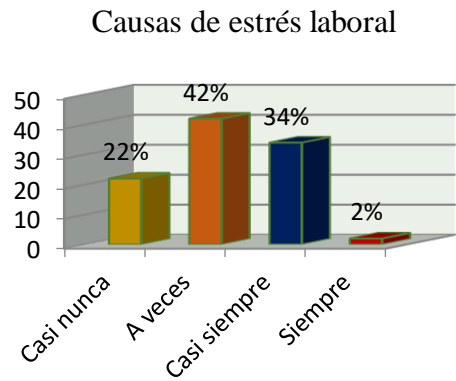
Fuente: Elaborado en SPSS 25

Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión tipos de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., son: 4% nunca, 46% a veces, 32% casi nunca, 10% casi siempre y 8% siempre.

Tabla 12

Dimensión 2: Causas de estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	11	22,0
	A veces	21	42,0
	Casi siempre	17	34,0
	Siempre	1	2,0
	Total	50	100,0



Fuente: Elaborado en SPSS 25

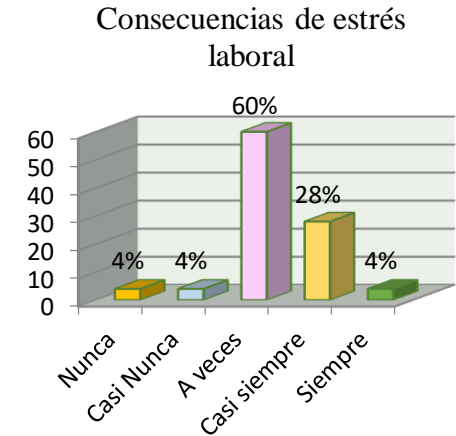
Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión causas de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., son: 42% a veces, 22% casi nunca, 34% casi siempre y 2% siempre.

Tabla 13

Dimensión 3: Consecuencias del estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	4,0
	Casi nunca	2	4,0
	A veces	30	60,0
	Casi siempre	14	28,0
	Siempre	2	4,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaborado en SPSS 25



Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión consecuencias de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., son: 4% nunca, 60% a veces, 4% casi nunca, 28% casi siempre y 4% siempre.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

Este estadístico se realizó con la finalidad de conocer si los datos tienen o no una distribución normal; estableciendo la siguiente hipótesis:

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Condición:

Si N<50, entonces se utiliza Shapiro- Wilk.

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 14

Pruebas de normalidad

		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,947	50	,027
Estrés laboral	,929	50	,005

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta en SPSS 25.

La prueba de normalidad muestra que la variable comunicación interna tiene un nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,027$) y el estrés laboral tiene un nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,005$), siendo ambas menor que el p valor (0,05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no tienen una distribución normal. Por ello, se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para validar las hipótesis y medir la correlación.

3.2.2 Prueba de hipótesis general

Tabla 15

Grado de correlación

Rango	Relación	Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta	0.00	No existe correlación
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte	+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable	+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media	+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil	+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
		+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Significancia y decisión

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

H: La comunicación interna se relaciona con el estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

H₀: La comunicación interna no se relaciona con el estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

H₁: La comunicación interna se relaciona con el estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

Tabla 16

Prueba de hipótesis general

		Comunicación interna	Estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,851**
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
		Coefficiente de correlación	,851**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,851, como se observa en la tabla 17 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,000$) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 16 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva muy fuerte con el estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

3.2.4 Prueba de hipótesis específica 2

H: La comunicación interna se relaciona con los tipos de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

H_0 : La comunicación interna se no relaciona con los tipos de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

H_1 : La comunicación interna se relaciona con los tipos de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 1

		Comunicación interna	Tipos de estrés Laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,425**
		N	. 50
	Tipos de estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,425**
		Sig. (bilateral)	1,000 .
		N	50 50

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,425, como se observa en la tabla 18 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig=0,002) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 16 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva media con los tipos de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

3.2.4 Prueba de hipótesis específica 2

H: La comunicación interna se relaciona con las causas de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

H_0 : La comunicación interna se no relaciona con las causas de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

H_1 : La comunicación interna se relaciona con las causas de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 2

			Comunicación interna	Causas de estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Causas de estrés laboral	Coefficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,875, como se observa en la tabla 19 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,000$) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 16 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva muy fuerte con las causas de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

3.2.5 Prueba de hipótesis específica 3

H: La Comunicación interna se relaciona con las consecuencias de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

H_0 : La Comunicación internano se relaciona con las consecuencias de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

H_1 : La Comunicación interna se relaciona con las consecuencias de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 3

		Comunicación interna	Consecuencias de estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,734**
		N	.
	Consecuencias de estrés laboral	Coefficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	,734**
		N	,000
			50

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,734, como se observa en la tabla 20 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig=0,000) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 16 de correlación se concluye que la Comunicación interna tiene correlación positiva considerable con las Consecuencias de estrés laboral en la empresa Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar la relación de la comunicación interna con el estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. Obteniendo como coeficiente de correlación (0,851) y determinando que existe relación positiva muy fuerte.

Resultados que guardan relación con la teoría de Elton Mayo (como se citó en Chiavenato, 2005, p. 118) quien estableció que la comunicación es fundamental para afrontar el estrés al que se ve inmerso el colaborador. Asimismo, también se fundamenta en las siguientes investigaciones:

Gonzales (2014) concluyó que el estrés es provocado por el cambio de puesto de trabajo dentro del ámbito laboral sin previa comunicación, conllevado a asumir otras responsabilidades y alterando el desempeño de los trabajadores, asimismo determino que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral.

Armas (2014) concluyó que la comunicación interna beneficia al clima laboral dado que existe relación entre los individuos, debido a que comparten ciertas normas y datos sobresalientes para cumplir las labores cotidianas sin ningún inconveniente, generando buena relación interpersonal con los empleadores de la organización.

Umaña (2015) concluyó que la comunicación interna se relaciona con la satisfacción laboral, pues al dar a los empleados las reglas precisas realizan un mejor desempeño.

El objetivo específico¹ fue determinar la relación de la comunicación interna con los tipos de estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. Obteniendo como coeficiente de correlación (0,425) y determinando que existe relación positiva media. Resultados que se sustentan en las siguientes investigaciones:

Pelayza y Zaavedra (2015) concluyeron que el nivel de estrés laboral en un 100% no es favorable ni desfavorable, donde realizar actividades de integración entre los trabajadores mejora las relaciones interpersonales.

Havermans et al. (2018) concluyeron que los trabajadores y los directivos de la organización son los encargados de prevenir el estrés e intervenir en la comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Ingelmo, Navarro y Sanz (2018) concluyeron que los profesionales de la comunicación deben reconocer y afrontar las dificultades que implica elegir los canales correctos, dedicar el tiempo necesario a su gestión y analizar los comentarios de los trabajadores para mejorar el compromiso.

Nekoranec y Kmosena (2015) concluyeron que las estrategias para afrontar el estrés, como la obtención de apoyo social y el aprovechamiento de los programas dirigidos, reducen el estrés en el lugar de trabajo y mejora la organización y el entorno laboral.

Nor Farah, Johari y Adnan (2018) Concluyeron que la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de actividades y las limitaciones empresariales intervienen principalmente en el compromiso, asimismo la comunicación interna es un regulador de la relación entre la ambigüedad de roles y el compromiso.

El objetivo específico² fue determinar la relación de la comunicación interna con las causas del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. Obteniendo como coeficiente de correlación (0,875) y determinando que existe relación positiva muy fuerte. Resultados que se sustentan en las siguientes investigaciones:

Balarezo (2014) concluyó que los defectos que tiene la comunicación organizacional interna intervienen en la asignación de tareas de la empresa, donde tener una buena coordinación de distintas actividades mejora la organización de la empresa.

Olukayode (2017) concluyó que los factores estresantes inherentes a las empresas de manufactura predisponen a los trabajadores al estrés relacionado con el ámbito laboral, lo que perjudica el desempeño laboral.

Karakas y Tezcan (2019) concluyó que el estrés en el trabajo interviene en el desempeño de los colaboradores y genera conflicto entre el trabajo y la familia.

El objetivo específico³ fue determinar la relación de la comunicación interna con las consecuencias del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. Obteniendo como coeficiente de correlación (0,734) y determinando que existe relación positiva considerable. Resultados que se sustentan en las siguientes investigaciones:

Kuruko y Alao (2018) concluyeron que el estrés laboral interviene elocuentemente en el bienestar psicológico de los trabajadores sociales en segundo lugar, así mismo revelo que existe un desacuerdo significativo entre el bienestar psicológico de los trabajadores sociales

en función de su estado civil y, por último, el nivel de formación que recibe un trabajador interviene elocuentemente en su bienestar psicológico.

Tae y Cotter (2015) Concluyó que los resultados ayudan a la importancia de emplear la perspectiva biopsicosocial al manejo de la diabetes a través del uso de medidas parciales de demanda y control.

Vermeir, et al. (2018) Concluyeron que existen altos niveles de comunicación y satisfacción laboral en una muestra de los trabajadores sin embargo la intención de salir y el predominio de burnout fueron bajas. Hasta cierto punto, la satisfacción de la comunicación podría estar relacionada con la satisfacción laboral, la intención de irse y el agotamiento.

Ekstrand, et al. (2019) Concluyeron que la calidad de la comunicación interna dentro de un equipo se relacionó con las tasas de lesiones, la colaboración al entrenamiento y la disponibilidad del partido.

Tanisman, et al. (2014) Concluyeron que los resultados del estudio mostraron que la totalidad de participantes informaron que experimentan estrés laboral con más de la mitad y con un elevado riesgo de desarrollar depresión.

Hipótesis general de la investigación ha sido: la comunicación interna se relaciona con el estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, El coeficiente de correlación de Spearman es 0,851, como se observa en la tabla 17 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,000$) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 16 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva muy fuerte con el estrés laboral Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

La hipótesis específica 1 de la investigación ha sido: la comunicación interna se relaciona con los tipos de estrés laboral en la FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, El coeficiente de correlación de Spearman es 0,425, como se observa en la tabla 18 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,002$) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 16 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva media con los tipos de estrés laboral en Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

La hipótesis específica 2 de la investigación ha sido: la comunicación interna se relaciona con las causas del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, El coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,875, como se observa en la tabla 19 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,000$) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 16 de correlación se concluye que la comunicación interna tiene correlación positiva muy fuerte con las causas de estrés laboral en Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

La hipótesis específica 3 de la investigación ha sido: la comunicación interna se relaciona con las consecuencias del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019. De acuerdo a la prueba de hipótesis, El coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,734, como se observa en la tabla 20 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,000$) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 16 de correlación se concluye que la Comunicación interna tiene correlación positiva considerable con lasConsecuencias de estrés laboral en Fava Equipamientos S.A.C., Lima, 2019.

V. CONCLUSIONES

5.1 Se determinó que la comunicación interna tiene relación positiva muy fuerte con el estrés laboral con un Rho Spearman de 0,851.

5.2 Se determinó que la comunicación interna tiene relación positiva media con los tipos de estrés laboral con un Rho Spearman de 0,425.

5.3 Se determinó que la comunicación interna tiene relación positiva muy fuerte con las causas de estrés laboral con un Rho Spearman de 0,875.

5.4 Se determinó que la comunicación interna tiene relación positiva considerable con las consecuencias de estrés laboral con un Rho Spearman de 0,734.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Establecida la relación de la comunicación interna con el estrés laboral se recomienda desarrollar un sistema que utilicen las herramientas adecuadas para tener una mejor comunicación y así cada uno de los trabajadores se encuentren satisfechos y poder evitar casos de estrés laboral y puedan realizar sus labores de una mejor manera.

Segunda: Se recomienda evaluar de manera adecuada los tipos de estrés laboral, y poner en práctica algunos talleres de actividades recreativas y estimulación en el momento en que se presente un nivel alto de estrés, con el fin de mejorar la relación que existe entre empleadores y colaboradores.

Tercera: Se recomienda sensibilizar a los superiores que es de sumo valor poseer una comunicación eficaz con los trabajadores para evitar que existan causas que provoquen el estrés laboral.

Cuarta: Se recomienda que para evitar las consecuencias del estrés laboral se necesita tomar un descanso y desconectarnos un momento de todo lo que nos causa estrés, también tener buenos hábitos y practicar un poco de deporte para después tener un mejor estado de ánimo.

VII. REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Ángel R. Velásquez Fernández- Nérida G. Rey Córdova, "Metodología de la Investigación Científica", 1° ed. Lima 2007
- Arizcuren, et al. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. España:FEAPS.
- Armas (2014) *Comunicación interna y clima laboral en un Call center de la ciudad de Quetzaltenango*
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Tesis, Ed.) Ambato, Ecuador: Universidad Técnico de Ambato.
- Bam, s., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *Organización del trabajo y el estrés*. Francia: Reino Unido.
- Berg, Bruce L., 2009, *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Seventh Edition. Boston MA: Pearson Education Inc
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación. Colombia.
- Borovec, K., y Balgač, I. (2017). Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers. *Kriminologija&SocijalnaIntegracija*, 25(1), 17-33. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1909302549?accountid=37408>
- Castillo; De la Cruz (2015) *plan de comunicación interna para fortalecer el clima organizacional de las carreras de ciencias de la comunicación, trabajo social y turismo de la universidad nacional de Trujillo*
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración* (Quinta ed.). México, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Collado, F. D. (2011). *La comunicación en las organizaciones*. España: Trillas.
- Cortina, G. (2012). *Jornada para equipos directivos sobre nuevos retos de la función directiva*.

- Cubas, Nanfuñay (2015) *Comunicación organizacional y clima social los trabajadores de la municipalidad del departamento de Lambayeque*
- Daft, R. (2012). Administración. México D.F: Thomson
- Ekstrand, J., Lundqvist, D., Davison, M., Michel D’Hooghe, & Anne, M. P. (2019). Communication quality between the medical team and the head coach/manager is associated with injury burden and player availability in elite football clubs. *British Journal of Sports Medicine*, 53(5), 304. doi: <http://dx.doi.org/10.1136/bjsports-2018-099411>
- García y Romero (2009). Cómo combatir el estrés laboral. Madrid: Editorial y Producción Arteamina, pag. 44-109.
- Giovio, P. (2012). Dialogo de las empresas militares y amorosas. (E. Polifemo, Ed.) Madrid.
- Gonzales (2014), en la tesis, “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense) en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango- Guatemala. Recuperado de: <file:///F:/tesis/estres%20laboral/tsis%20de%20estres%20internacional.pdf>
- Havermans, B. M., Brouwers, E. P. M., Hoek, R. J. A., Anema, J. R., Allard J van, d. B., y Boot, C. (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health*, 18 doi: <http://dx.doi.org/10.1186/s12889-018-5535-1>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Ingelmo, P. M., Navarro, C., y Sanz, L. J. (2018). Determining factors of success in internal communication management in spanish companies. *Corporate Communications*, 23(3), 405-422. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-03-2017-0021>
- Jordan, T. R., Khubchandani, J., & Wiblishauser, M. (2016). The impact of perceived stress and coping adequacy on the health of nurses: A pilot investigation. *Nursing Research and Practice*, 2016 doi: <http://dx.doi.org/10.1155/2016/5843256>
- Karakas, A., y Tezcan, N. S. (2019). The relation between work stress, work-family life conflict and worker performance: A research study on hospitality employees. *European Journal of Tourism Research*, 21, 102-118. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2198414877?accountid=37408>.

- King, C., y Lee, H. (2016). Enhancing internal communication to build social capital amongst hospitality employees – the role of social media. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2675-2695. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-06-2015-0321>
- Kuruku, E., y Alao, H. O. (2018). THE IMPACT OF WORK-STRESS ON THE PSYCHOLOGICAL WELL-BEING OF SOCIAL WORKERS IN A SELECTED ORGANIZATION IN MAKURDI, BENUE STATE. *Ife Psychologia*, 26(2), 72-80. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2131793638?accountid=37408>
- Lai, I., Liao, L., Lee, C., & Li, P. (2018). The relationship among work stress, emotional intelligence, and emotional exhaustion: An empirical study on Taiwanese dietitians. *Taiwan Gong Gong Wei Sheng Za Zhi*, 37(4), 464. doi: [http://dx.doi.org/10.6288/TJPH.201808_37\(4\).107025](http://dx.doi.org/10.6288/TJPH.201808_37(4).107025)
- López, L. (2014). La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2014. Andahuaylas: Universidad Nacional María Arguedas.
- López, S., Extremera, N., y Rey, L. (2017). Contributions of work-related stress and emotional intelligence to teacher engagement: Additive and interactive effects. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(10), 1156. doi: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph14101156>
- Luhmann, N. (1991). Social Systems. Scheme of a general theory. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Nekoraneć, J., y Kmosena, M. (2015). Stress in the workplace - sources, effects and coping strategies. *Review of the Air Force Academy*, (1), 163-170. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1682643744?accountid=37408>
- Neto, C., y Cruz, S. A. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: O caso da autoridade para as condições do trabalho. *Sociologia*, 34, 47-72. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2186794882?accountid=37408>

- Niks, I., de Jonge, J., Gevers, J., y Houtman, I. (2018). Work stress interventions in hospital care: Effectiveness of the DISCOVERY method. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(2), 332. doi: <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph15020332>
- Nor Farah, H. Z., Johari, J., & Adnan, Z. (2018). Stressor factors, internal communication and commitment to change among administrative staff in Malaysian public higher-education institutions. *On the Horizon*, 26(4), 291-306. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/OTH-12-2017-0094>
- Olukayode, L. (2017). WORK STRESS FACTORS AND EMPLOYEE JOB PERFORMANCE IN A NIGERIAN MANUFACTURING FIRM: AN EMPIRICAL ASSESSMENT. *Ife Psychologia*, 25(2), 218-233. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2075503029?accountid=37408>
- Onan, N., Barlas, G., Karaca, S., Yildirim, N. K., Taskiran, O., & Sümeli, F. (2015). The relations between perceived stress, communication skills and psychological symptoms in oncology nurses. *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 5(3), 170. doi: <http://dx.doi.org/10.5455/musbed.20150602021515>
- Paais, M. (2018). EFFECT OF WORK STRESS, ORGANIZATION CULTURE AND JOB SATISFACTION TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE IN BANK MALUKU. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(5), 1-12. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2137986933?accountid=37408>
- Pelayza, Zaavedra (2015), En su tesis titulada, La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes niño Jesús milagroso SCRL - 2015. Recuperado de: <file:///F:/tesis/estres%20laboral/zolayla%20y%20zaavedra%20tesis%20nacional%20de%20estres%20laboral.pdf>
- Selye, H. (2011). El estrés y el síndrome general de adaptación. Ciencia y tecnología
- Singh, A. P. (2017). Coping with work stress in police employees. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 32(3), 225-235. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s11896-016-9215-8>

- Tae, Y. H., y Cotter, K. A. (2015). Work-related stress factors and health management among korean workers with diabetes. *Journal of Managerial Psychology*, 30(4), 470-486. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/JMP-11-2012-0364>
- Tanisman, B., Cevizci, S., Çelik, M., &Sevim, S. (2014). Work stress and risk factors for health management trainees in canakkale, turkey. *Materia Socio-Medica*, 26(5), 329-334. doi: <http://dx.doi.org/10.5455/msm.2014.26.329-334>
- Trifunovic, N., Jatic, Z., &Dzubur-Kulenovic, A. (2017). Identification of causes of the occupational stress for health providers at different levels of health care. *Medical Archives*, 71(3), 169-172. doi: <http://dx.doi.org/10.5455/medarh.2017.71.169-172>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Vermeir, P., Blot, S., Degroote, S., Vandijck, D., Mariman, A., Vanacker, T.,Vogler's, D. (2018). Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study. *Intensive & Critical Care Nursing*, 48, 21-27. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.iccn.2018.07.001>
- Welch, M. (2015). Internal communication education: A historical study. *Journal of Communication Management*, 19(4), 388-405. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/JCOM-09-2014-0053>
- Zarraga (2018) *Estrés Laboral Y Su Efecto En La Productividad*
- Zondi, S., Cassim, N., y karodia, a. m., phd. (2015). Internal communication challenges and issues: a case study of transnet freight rail business unit coal, vryheid (kwazulu natal province, south Africa). *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 4(6), 105-145. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1647788819?accountid=37408>

VIII ANEXOS

MATRIZ DE CONCISTENCIA

COMUNICACIÓN INTERNA Y ESTRÉS LABORAL EN FAVA EQUIPAMIENTOS SAC, LIMA 2019.							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cómo se relaciona la Comunicación Interna con el Estrés Laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Demostrar la relación de la comunicación interna con el estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La comunicación interna se relaciona con el estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.</p>	COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación ascendente	Dialogo	<p>Método de investigación: Inducción completa</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: Diseño no experimental.</p> <p>Población: 50 colaboradores de FAVA equipamientos SAC</p> <p>Muestra: 50 colaboradores de FAVA equipamientos SAC</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cómo se la comunicación interna con los tipos de estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019?</p> <p>b) ¿Cómo se la comunicación interna con las causas del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna con las consecuencias del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019?</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Describir la relación de la comunicación interna con los tipos de estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.</p> <p>b) Describir la relación de la comunicación interna con las causas del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.</p> <p>c) Describir la relación de la comunicación interna con las consecuencias del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>a) La comunicación interna se relaciona con los tipos de estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.</p> <p>b) La comunicación interna se relaciona con las causas del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.</p> <p>c) La comunicación interna se relaciona con las consecuencias del estrés laboral en FAVA Equipamientos SAC, Lima 2019.</p>			Comunicación descendente		Toma de decisiones
							Comunicación horizontal
				Designación de tareas			
Tipos de Estrés Laboral	Estrés agudo	Estrés crónico		Causas de estrés laboral	Política de la organización		
					Identificación con la empresa		
Consecuencias de estrés laboral	Consecuencias positivas	Consecuencias negativas		Trabajo en equipo			
				Participación			
				Intercambio de información			

CUESTIONARIO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“COMUNICACIÓN INTERNA Y ESTRÉS LABORAL EN FAVA EQUIPAMIENTOS SAC”

OBJETIVO: Determinar la relación de la comunicación interna con el estrés laboral en FAVA equipamientos SAC, Lima 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
(1) N	(2) CN	(3) A	(4) CS	(5) S

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
		N	CN	A	CS	S
1	En la empresa se realiza un buen dialogo entre el jefe inmediato y los trabajadores					
2	tiene una participación activa haciendo propuestas para dar solución a los jefes inmediatos de la empresa para mejorar la toma de decisiones					
3	El jefe inmediato toma en cuenta las propuestas de desarrollo que usted le brinda para la toma de decisiones					
4	Informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que ocurren el ambiente de trabajo					
5	Los jefes inmediatos informan con claridad la designación de las tareas y roles que deben de realizar					
6	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, tales como los valores					
7	El propósito de su empresa y su misión lo hacen sentirse identificado con la empresa					
8	Participa en las distintas actividades de integración que realiza la empresa					
9	Realiza intercambio de información con las diferentes áreas para el desarrollo de la empresa					
10	Realiza trabajo en equipo en la empresa					
11	Existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo					
12	El que no entienda las instrucciones que le brinda la empresa le causa estrés					
13	Usted cree que la sobrecarga en el trabajo le causa estrés crónico					
14	Qué no tomen en cuenta su opinión para la toma de alguna decisión de la empresa le causa estrés					
15	Cree que el no tener un buen espacio para laborar en la empresa le produzca estrés					
16	Qué no reconozcan su labor en la empresa le puede causar un estrés psicológico					
17	Tiene dificultades para tener concentración a la hora de salir a trabajar					
18	Siente tensión al llegar a la empresa a trabajar					
19	Sufre de algún malestar al estar trabajando en las instalaciones					
20	Disfruta día a día las actividades que realiza en la empresa					

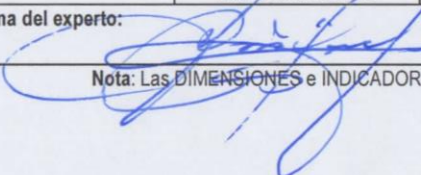
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN INTERNA Y ESTRÉS LABORAL EN FAVA EQUIPAMIENTOS SAC, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Montes Dueñas, Daisy Melanie							
Apellidos y nombres del experto: DR. ALVA ARCE, ROSEL CESAR							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Dialogo	En la empresa se realiza un buen dialogo entre el jefe inmediato y los trabajadores	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		Toma de decisiones	tiene una participación activa haciendo propuestas para dar solución a los jefes inmediatos de la empresa para mejorar la toma de decisiones		✓		
			El jefe inmediato toma en cuenta las propuestas de desarrollo que usted le brinda para la toma de decisiones		✓		
	Ambiente de trabajo	informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que ocurren el ambiente de trabajo.	✓				
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Designación de tareas	Los jefes inmediatos informan con claridad la designación de las tareas y roles que deben de realizar		✓		
		Política de la organización	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, tales como los valores		✓		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	identificación con la empresa	El propósito de su empresa y su misión lo hacen sentirse identificado con la empresa		✓		
		Trabajo en equipo	Realiza trabajo en equipo en la empresa		✓		
		participación	Participa en las distintas actividades de integración que realiza la empresa		✓		
		Intercambio de información	Realiza intercambio de información con las diferentes áreas para el desarrollo de la empresa		✓		
ESTRÉS LABORAL	TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	Estrés agudo	El que no entienda las instrucciones que le brinda la empresa le causa estrés	✓			
		Estrés crónico	Usted cree que la sobrecarga en el trabajo le causa estrés crónico	✓			
	CAUSAS DE ESTRÉS LABORAL	Fisiológicas	Siente tensión al llegar a la empresa a trabajar	✓			
		Psicológicas	Tiene dificultades para tener concentración a la hora de salir a trabajar	✓			
			Qué no tomen en cuenta su opinión para la toma de alguna decisión de la empresa le causa estrés	✓			
	Ambientales Físicos	Cree que el no tener un buen espacio para laborar en la empresa le produzca estrés	✓				
	CONSECUENCIAS DE ESTRÉS LABORAL	Consecuencias positivas	Disfruta día a día las actividades que realiza en la empresa	✓			
Consecuencias Negativas		Sufre de algún malestar al estar trabajando en las instalaciones	✓				
Firma del experto:			Fecha 06/06/2019				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN INTERNA Y ESTRÉS LABORAL EN FAVA EQUIPAMIENTOS SAC, LIMA 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: Montes Dueñas, Daisy Melanie								
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Delgado Céspedes, Carlos Alberto</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Dialogo	En la empresa se realiza un buen dialogo entre el jefe inmediato y los trabajadores	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓			
		Toma de decisiones	tiene una participación activa haciendo propuestas para dar solución a los jefes inmediatos de la empresa para mejorar la toma de decisiones		✓			
			El jefe inmediato toma en cuenta las propuestas de desarrollo que usted le brinda para la toma de decisiones		✓			
		Ambiente de trabajo	Informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que ocurren el ambiente de trabajo		✓			
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Designación de tareas	Los jefes inmediatos informan con claridad la designación de las tareas y roles que deben de realizar		✓			
		Política de la organización	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, tales como los valores		✓			
		identificación con la empresa	El propósito de su empresa y su misión lo hacen sentirse identificado con la empresa		✓			
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Trabajo en equipo	participación		Realiza trabajo en equipo en la empresa	✓		
			participación		Participa en las distintas actividades de integración que realiza la empresa	✓		
		Intercambio de información	Existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo		✓			
Realiza intercambio de información con las diferentes áreas para el desarrollo de la empresa			✓					
ESTRÉS LABORAL	TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	Estrés agudo	El que no entienda las instrucciones que le brinda la empresa le causa estrés	✓				
		Estrés crónico	Usted cree que la sobrecarga en el trabajo le causa estrés crónico	✓				
		Fisiológicas	Siente tensión al llegar a la empresa a trabajar	✓				
	CAUSAS DE ESTRÉS LABORAL	Psicológicas	Tiene dificultades para tener concentración a la hora de salir a trabajar	✓				
			Qué no tomen en cuenta su opinión para la toma de alguna decisión de la empresa le causa estrés	✓				
		Ambientales Físicos	Cree que el no tener un buen espacio para laborar en la empresa le produzca estrés	✓				
	CONSECUENCIAS DE ESTRÉS LABORAL	Consecuencias positivas	Disfruta día a día las actividades que realiza en la empresa	✓				
		Consecuencias Negativas	Sufre de algún malestar al estar trabajando en las instalaciones	✓				
Firma del experto: 			Fecha <u>06/06/2019</u>					

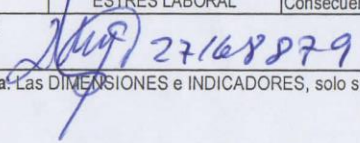
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN INTERNA Y ESTRÉS LABORAL EN FAVA EQUIPAMIENTOS SAC, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Montes Dueñas, Daisy Melanie							
Apellidos y nombres del experto: <i>MBA. BARCA BARRIENTOS JESÚ ENRIQUE</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Dialogo	En la empresa se realiza un buen dialogo entre el jefe inmediato y los trabajadores	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		Toma de decisiones	tiene una participación activa haciendo propuestas para dar solución a los jefes inmediatos de la empresa para mejorar la toma de decisiones		✓		
			El jefe inmediato toma en cuenta las propuestas de desarrollo que usted le brinda para la toma de decisiones		✓		
	Ambiente de trabajo	Informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que ocurren el ambiente de trabajo	✓				
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Designación de tareas	Los jefes inmediatos informan con claridad la designación de las tareas y roles que deben de realizar		✓		
		Política de la organización	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, tales como los valores		✓		
		identificación con la empresa	El propósito de su empresa y su misión lo hacen sentirse identificado con la empresa		✓		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Trabajo en equipo	Realiza trabajo en equipo en la empresa		✓		
			Participa en las distintas actividades de integración que realiza la empresa		✓		
		participación	Existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo		✓		
Realiza intercambio de información con las diferentes áreas para el desarrollo de la empresa			✓				
ESTRÉS LABORAL	TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	Estrés agudo	El que no entienda las instrucciones que le brinda la empresa le causa estrés	✓			
		Estrés crónico	Usted cree que la sobrecarga en el trabajo le causa estrés crónico	✓			
		Fisiológicas	Siente tensión al llegar a la empresa a trabajar	✓			
	CAUSAS DE ESTRÉS LABORAL	Psicológicas	Tiene dificultades para tener concentración a la hora de salir a trabajar	✓			
			Qué no tomen en cuenta su opinión para la toma de alguna decisión de la empresa le causa estrés	✓			
		Ambientales Físicos	Cree que el no tener un buen espacio para laborar en la empresa le produzca estrés	✓			
	CONSECUENCIAS DE ESTRÉS LABORAL	Consecuencias positivas	Disfruta día a día las actividades que realiza en la empresa	✓			
		Consecuencias Negativas	Sufre de algún malestar al estar trabajando en las instalaciones	✓			
	Firma del experto:	<i>Barca Barrientos</i>		Fecha <i>06/06/2019</i>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN INTERNA Y ESTRÉS LABORAL EN FAVA EQUIPAMIENTOS SAC, LIMA 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: Montes Dueñas, Daisy Melanie								
Apellidos y nombres del experto: DR. ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDA								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Dialogo	En la empresa se realiza un buen dialogo entre el jefe inmediato y los trabajadores	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓			
		Toma de decisiones	tiene una participación activa haciendo propuestas para dar solución a los jefes inmediatos de la empresa para mejorar la toma de decisiones		✓			
			El jefe inmediato toma en cuenta las propuestas de desarrollo que usted le brinda para la toma de decisiones		✓			
		Ambiente de trabajo	Informa al jefe inmediato sobre las necesidades y problemas que ocurren el ambiente de trabajo		✓			
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Designación de tareas	Los jefes inmediatos informan con claridad la designación de las tareas y roles que deben de realizar		✓			
		Política de la organización	Los jefes inmediatos anuncian con claridad las políticas de la organización, tales como los valores		✓			
		identificación con la empresa	El propósito de su empresa y su misión lo hacen sentirse identificado con la empresa		✓			
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Trabajo en equipo	Realiza trabajo en equipo en la empresa		✓			
		participación	Participa en las distintas actividades de integración que realiza la empresa		✓			
			Existe una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo		✓			
Intercambio de información		Realiza intercambio de información con las diferentes áreas para el desarrollo de la empresa	✓					
ESTRÉS LABORAL	TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	Estrés agudo	El que no entienda las instrucciones que le brinda la empresa le causa estrés	✓				
		Estrés crónico	Usted cree que la sobrecarga en el trabajo le causa estrés crónico	✓				
	CAUSAS DE ESTRÉS LABORAL	Fisiológicas	Siente tensión al llegar a la empresa a trabajar	✓				
		Psicológicas	Tiene dificultades para tener concentración a la hora de salir a trabajar	✓				
			Qué no tomen en cuenta su opinión para la toma de alguna decisión de la empresa le causa estrés	✓				
	Ambientales Físicos	Cree que el no tener un buen espacio para laborar en la empresa le produzca estrés	✓					
	CONSECUENCIAS DE ESTRÉS LABORAL	Consecuencias positivas	Disfruta día a día las actividades que realiza en la empresa	✓				
Consecuencias Negativas		Sufre de algún malestar al estar trabajando en las instalaciones	✓					
Firma del experto: 			Fecha: 06 / 06 / 2019					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.