



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Comunicación interna y estrés laboral en el personal
administrativo de una entidad pública de salud en pandemia,**

Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Molina Ormeño, Zaida Mirella (ORCID: 0000-0002-5654-2488)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, por su amor, sacrificio y apoyo en el transcurso de mi desarrollo profesional, ustedes me dieron la base para poder llegar a ser quien soy ahora, los amo mucho.

A mis abuelitos que desde el cielo me cuidan y protegen, siempre los llevo en mi corazón.

Agradecimientos

Principalmente a Dios por guiarme en todo este largo camino. A la Universidad Cesar Vallejo por su gran contribución de conocimientos durante mi formación profesional. A mis padres por inculcarme valores y brindarme su apoyo durante este proceso de aprendizaje. A mi asesor por su valiosa ayuda, guía, y persistencia.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Prueba de normalidad KS</i>	18
Tabla 2 <i>Correlación entre comunicación interna y estrés laboral</i>	19
Tabla 3 <i>Correlación entre comunicación ascendente y estrés laboral</i>	20
Tabla 4 <i>Correlación entre comunicación descendente y estrés laboral</i>	21
Tabla 5 <i>Correlación entre comunicación horizontal y estrés laboral</i>	22
Tabla 6 <i>Niveles de comunicación interna, según sexo y edad.</i>	23
Tabla 7 <i>Niveles de estrés laboral, según sexo y edad</i>	24

RESUMEN

Se ha estudiado la relación comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima 2021. La metodología comprendió el tipo de estudio fue básica, de diseño no experimental y se empleó una muestra de 120 personal administrativos. En relación a los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Comunicación Interna y la Escala de Estrés Laboral. En los resultados se pudo encontrar en la correlación de la rho que existe correlación inversa y significativa entre la comunicación interna y el estrés laboral en trabajadores ($\rho = -.248$), según lo propuesto por (Mondragón, 2014); relación inversa y significativa entre la dimensión comunicación ascendente y el estrés laboral con un valor de ($\rho = -.188$); relación inversa y significativa entre la dimensión comunicación horizontal y estrés laboral con un puntaje de ($\rho = -.211$) y no existe una relación entre la dimensión comunicación descendente y estrés laboral, ya que su valor fue superior a 0,05.

Palabras clave: comunicación interna, ascendente, descendente, horizontal, estrés laboral.

ABSTRACT

The relationship between internal communication and labor stress in the administrative staff of a public health entity, in Pandemic, Lima 2021, has been studied. The methodology included the type of study was basic, non-experimental design, and a sample of 120 administrative personnel was employed. In relation to the instruments used were the Internal Communication Questionnaire and the Occupational Stress Scale. The results were found in the correlation of rho that there is an inverse and significant correlation between internal communication and labor stress in workers ($\rho = -.248$), as proposed by (Mondragón, 2014); inverse and significant relationship between the upstream communication dimension and labor stress with a value of ($\rho = -.188$); inverse and significant relationship between the horizontal communication and work stress dimension with a score of ($\rho = -.211$) and there is no relationship between the descending communication and work stress dimension, since its value was greater than 0.05.

Keywords: Internal communication, upstream, downstream, horizontal, work stress.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, estamos presenciando la aparición de un nuevo virus que ha generado un impacto en la crisis emocional, tales como la ansiedad, depresión, temor, angustia y el estrés. Asimismo, las personas pueden experimentar un alto índice de estrés durante la crisis y esto incluye a los niños, adolescentes, adultos y con enfermedades crónicas, además, estos signos de estrés durante el brote del Covid-19 se dan por el temor o riesgo de estar infectados. Sin embargo, la confusión de que estén contagiados eleva el grado de estrés y las consecuencias en los adultos afecta en su área laboral (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

Asimismo, la comunicación en las empresas resuena en todas aquellos quienes trabajan en ella, especialmente en los altos mandos (García, 2009). Es inevitable negar que la comunicación interna que llevan las instituciones, pues es un compromiso compartido y empático en cada centro de trabajo. Por ello, el realce de la responsabilidad compartida por todos los miembros para que esta pueda darse adecuadamente. La proyección que se manifiesta de forma externa es el resultado del funcionamiento interno; por lo tanto, el proceso interno de la comunicación que llevan los colaboradores deben estar acorde a los canales definidos y establecidos por los cargos más altos de la empresa de manera que la información llegue sin barreras al público interno, logrando de este modo que los colaboradores tengan una correcta información sobre las acciones, políticas y normas que se llevan a cabo en la empresa.

Para la OMS (2019) y los datos encontrados a nivel global mencionan que, en países potencializados en industria, más del 50% trabajadores cumplen labores muy demandantes a nivel mental; en respecto a lesiones ocasionados por cumplimiento de tareas laborales se encuentran aproximadamente 120 millones de casos. Así mismo, de 68 a 157 millones de casos de estrés fueron causados por la sobre carga en el trabajo, entre otros. Aunque en menor presencia causados por la depresión y síndrome de fatiga crónica, simbolizados en un 10%. Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) explica que, un porcentaje del 12 % al 15 % de colaboradores en América Latina, han sentido tensión y estrés en sus centros laborales. Sierra, Zubeidat y Ortega

(2003) describe al estrés como algo que no se encuentra en el ámbito laboral, así como uno de los malestares con mayor presencia, según comentan distintos trabajadores, quiere decir, se ha convertido en el principal problema psicosocial dentro de una organización, desplazando a los problemas personales, propios de cada trabajador. Benavides (2002) establece que, los malestares que llegan a afectar directamente la salubridad, integridad de la persona en el trabajo y eficacia, es considerado un factor psicosocial pues motivan a desarrollar conductas inadaptativas como faltas, irritabilidad y discusiones.

Barquero (2014) sostiene que el 70% de personas activas económicamente vienen siendo afligido por el estrés laboral; sin embargo, se evidencia la poca importancia en intervenir el tema en las empresas y así disminuir el porcentaje, formándose de esta manera ambientes inestable para los trabajadores llevándolos al despido o renuncia.

En este caso, Amutio (2014) refiere que el contacto directo del trabajador ante un público, ha incrementado el interés de estudio, puesto que en estas interacciones se ha mostrado y evidenciado el estrés laboral. Desarrollarse en el ámbito laboral, solicita el desenvolvimiento de capacidades el total de colaboradores aún no han desenvuelto, ocasionando en ellos frustración u en otros casos, rechazo por los demás miembros del centro laboral. Por otro lado, se puede indicar que la sobrecarga laboral y la falta de comunicación interna producen diferentes cambios que se están evidenciando a causa de la pandemia, ya que la mayoría de trabajos ahora es de forma virtual haciendo mayor la dificultad de interactuar entre los trabajadores a cuando era presencial.

Según lo mencionado se planteó la siguiente pregunta, ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima 2021?

En relación a la justificación del presente estudio a nivel teórico, será de aporte para las investigaciones que cuenten con las mismas variables. Así mismo, se consideró las teorías que explican las variables con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de la salud mental del personal administrativo en tiempos de pandemia. Además, a nivel práctico, permitió identificar el nivel de la

comunicación en la organización y el grado de estrés laboral del personal administrativo de una entidad pública de salud, recolectando así información para próximas investigaciones asociadas a dichas variables de estudio. De igual manera, a nivel metodológico, se usó pruebas validadas y fiables mediante la aprobación de jueces expertos, así también se empleó el análisis correspondiente el cual determinaron si tiene una categoría alta de confiabilidad, mostrando así ser óptimas para evaluar la comunicación interna y el estrés laboral y el impacto de la pandemia en ambas variables. A nivel social, fue de contribución pues permitió identificar los niveles de comunicación y de estrés para luego establecer su relación entre ambas, buscando fomentar de esta manera la prevención y promoción de los mismos; recalcando la importancia del estrés laboral ya que es una carga mental que puede ocasionar diversas enfermedades.

Por otro lado, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021. Sin embargo, como objetivos específicos fueron, a) determinar la relación entre comunicación ascendente y estrés laboral, b) determinar la relación entre comunicación descendente y estrés laboral y c) determinar la relación entre comunicación horizontal y estrés laboral, d) describir los niveles de comunicación interna a nivel general, según sexo y edad y e) describir los niveles de estrés laboral a nivel general, según sexo y edad.

Entretanto, se tuvo como hipótesis general que existe relación inversa entre la comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021. Sin embargo, como hipótesis específicas fueron, a) existe relación inversa entre comunicación ascendente y estrés laboral, b) existe relación inversa entre comunicación descendente y estrés laboral, c) existe relación inversa entre comunicación horizontal y estrés laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios, se tuvo como antecedentes nacionales de Montes (2019) en Lima, quien indagó sobre la comunicación interna y el estrés en trabajadores. Fue un estudio de tipo correlacional-descriptivo en 50 participantes. En los resultados se pudo evidenciar que existe una categoría media en la comunicación interna con el 66% y del mismo modo un nivel medio en el estrés laboral con el 60%. Se concluye que existe una relación directa entre las variables ($\rho=.851$) y una relación directa con las dimensiones del estrés, donde en el clima organización tuvo un puntaje de ($\rho=.425$), en el territorio ($\rho=.875$) y respaldo de grupo con un valor de ($\rho=.734$).

Meléndez y Vargas (2018) en Lima, quienes investigaron sobre la influencia de la comunicación y estrés. Estudio correlacional-descriptivo, no experimental el cual empleó 27 colaboradores de muestra quienes el 78% de trabajadores encontraron adecuado comunicarse por teléfono, el 74% en un nivel adecuado en el uso de correos electrónicos, el 33% en un nivel medio en realizar reuniones y el 11% en el nivel bajo en entregar boletines. Sin embargo, se encontró una relación inversa y significativa entre ambas variables con un valor de ($Rho=-,0798$).

Flores (2018) en Tacna, realizó un estudio sobre la comunicación interna y el estrés en colaboradores. Fue un estudio correlacional-cuantitativo, donde se empleó 152 participantes. En los resultados se identificó que el 56% presenta un nivel bajo de comunicación interna y el 82% en un nivel alto de estrés, en sus dimensiones se encontró que todas presentan un nivel alto, donde en el clima organizacional presento el 82%, en la estructura el 85%, en el territorio el 76%, tecnología el 82%, liderazgo el 78%, la falta de cohesión el 87% y el respaldo de grupo el 80%. Se concluye que existe una relación inversa entre ambas variables ($Rho= -.445$)

Pacheco y Quispe (2018) en Arequipa, hicieron un estudio sobre la relación entre la comunicación organizacional y el estrés. Asimismo, el estudio fue de tipo descriptiva-correlacional. Se tuvo como muestra a 132 trabajadores donde se evidenció en los resultados que el 92,4% tuvo un nivel bajo en el estrés laboral y el 42,4% en el nivel promedio en la comunicación organizacional.

Además, se presentó una relación inversa entre la comunicación ascendente y el estrés ($\rho = -.235$).

Trujillo (2017) en Lima, investigaron sobre la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional. También, el tipo de estudio fue explicativo-descriptivo. La muestra sumó un total de 238 trabajadores. Por otro lado, se tuvo como resultados una relación directa y significativa entre las dos variables con un valor de ($\rho = .872$), asimismo con las dimensiones de liderazgo y comunicación se evidenció una relación significativa directa con un valor de ($\rho = .561$), con el trabajo en equipo se tuvo un valor de ($\rho = .826$) y en la motivación una relación significativa directa con un valor de ($\rho = .998$).

En los antecedentes internacionales se tuvo a Bruges, López y Socarrás (2020) en Colombia, quienes desarrollaron una investigación sobre el estrés laboral en trabajadores de telefonía de dos ciudades. El estudio fue de tipo descriptivo, donde 50 empleados conformaron la muestra. En los resultados se pudo encontrar que del total de la muestra estudiada; en la dimensión causas del estrés, el nivel que más resalta es algunas veces (50%) con relación al contenido del trabajo; mientras que en la dimensión consecuencias del estrés, el nivel que más resalta es Casi siempre (50%) con relación al poco compromiso con la organización y, por último, en la dimensión manejo del estrés, el nivel que más destaca es Casi siempre (34%) con relación a la prevención.

Murguía, Pozos y Plascencia (2019) en México, hicieron un estudio en referencia del estrés laboral en relación a los factores socio-laborales. Por otro lado, el tipo de estudio fue observacional, transversal y comparativo. Con la participación de 78 colaboradores de muestra. Sin embargo, se tuvo como resultados, que el 25% de ellos presentaron niveles altos de estrés por las condiciones organizacionales y el 27% en el nivel de estrés medio por los procesos administrativos. Por otro lado, se tuvo una correlación entre el estrés laboral donde en la dimensión comunicación descendente donde tuvo un valor de ($p = .001$) y en la dimensión procesos administrativos un valor de ($p = .020$).

Aristizábal, Mejía y Quiroz (2018) en Colombia, hicieron un estudio sobre los factores protectores que reducen el estrés en los colaboradores. Fue un estudio de tipo descriptivo-correlacional en 72 trabajadores. En los resultados se

pudo identificar que presentan un nivel medio de motivación con el 45%, un nivel alto de satisfacción con el 55% y un nivel alto de posición y jerarquía con el 48%. Se concluye que existe correlación inversa entre la motivación y los síntomas físicos ($Rho = -.280$) y con los síntomas mentales ($Rho = -.276$) y una relación inversa entre comunicación horizontal y síntomas mentales ($Rho = -.323$).

Sarsosa y Charria (2017) en Colombia, investigaron el estrés laboral en el personal de salud, siendo una investigación descriptiva de diseño transversal, cuyo objetivo general fue identificar el nivel de estrés en el personal de salud. Con la participación de 595 trabajadores del servicio de salud, aplicándoseles el Cuestionario de estrés del Ministerio de Protección Social. Los resultados encontrados evidenciaron que el 28.6% de síntomas de estrés fueron de categoría muy elevadas en el aspecto fisiológico, el 21.7 % en la categoría alta, así como el 20.6% en el aspecto intelectual y laboral, el 15.8% en el nivel medio en el aspecto del comportamiento social y el 11.6% en el nivel bajo en el aspecto psicoemocional, concluyéndose en la importancia de contar con un trabajo individual y grupal y también organizacional.

Angulo, Bayona y Esparza (2014) en Colombia, investigaron sobre el estrés laboral en el sector servicios. Estudio de tipo cuantitativo y transversal, en donde participaron 312 trabajadores de muestra en la cual se halló como resultados que el 87% tenía un contrato fijo y solo el 17% un contrato indefinido. Además, el 57% presentó el nivel más alto en los síntomas fisiológicos, el 24% en el nivel alto en síntomas social, el 18% en la categoría alta en síntomas intelectual y solo el 5% en el nivel alto de las emociones. Sin embargo, el 10% de hombres fueron los que alcanzaron el nivel más alto de estrés.

Respecto a las teorías relacionadas a la primera variable, se describe en primer lugar a la comunicación interna, quien Andrade (2009) menciona que es el desenvolvimiento de acciones y estrategias aplicadas en la empresa de forma pública y que se transmiten por medio de los canales internos de comunicación, con la finalidad de establecer relaciones adecuadas y conexiones permanentes entre todos trabajadores de la empresa para así motivarlos e integrarlos y que como resultado se evidencia un buen desempeño en su labor.

Es también considerada como una de las herramientas que se emplea con el fin de estimular habilidades y competencias que promuevan relaciones interpersonales fortalecidas y naturales en la organización (García, 2009). Asimismo, para tener clara la definición de comunicación interna es necesario considerar los siguientes enfoques: La primera, considerada como el proceso social en donde la comunicación entre los colaboradores y todos los miembros de la empresa forma parte de la comunicación hacia el público externo y la segunda, vista como una disciplina la cual se encarga de indagar sobre la forma con el que se desarrolla el proceso de comunicación.

La Porte (2005) menciona que la comunicación al ser estrategia en toda organización, es recomendable tomarla como uno de los pilares en las necesidades organizativas, la ausencia de esta podría ocasionar barreras o canales vacíos de contenido. La comunicación interna si bien es cierto es gestionada por la alta dirección, es la oficina de comunicaciones de la institución, quien se encarga de establecer estrategias de comunicación con información oportuna e idónea para lograr el compromiso institucional, fortalecer lazos comunicativos empresa-colaborador y viceversa la cual repercutirá en la imagen y reputación favorable de la empresa, así como sus productos y servicios.

Por otro lado, encontramos a Diez (2006) quien explica los tipos de comunicación influyentes en la gestión de una comunicación interna: la comunicación descendiente la cual es la comunicación direccionada por los altos mandos respecto a los objetivos implementados en la cultura organizacional con el fin de reducir los canales informales generadores de rumores. La comunicación ascendente, la cual surge en base de la organización de los trabajadores y pues llega a los altos mandos de dirección pasando por los sub niveles, y de esta manera ellos puedan saber y conocer de lo que sucede en la organización, lo que permite tomar decisiones; a su vez, se ubica a la comunicación horizontal, que es comunicación realizada por los mismos integrantes de un determinado grupo laboral y que tiene como principal motivo, mejorar el funcionamiento y así mismo el intercambio de información respecto al área en el que trabaja; y finalmente la comunicación transversal, direccionado en la comunicación realizada por todos los niveles jerárquicos, en donde tanto

colaboradores y las altas direcciones se expresan en un lenguaje común, con el fin de conseguir un objetivo común enfocado en la productividad mediante la integración de los empleados que respaldan un proyecto, fomentando su participación.

En relación a la segunda variable tenemos al modelo organizacional propuesto por Palmer Cooper y Thomas quien refiere que existen distintos factores de riesgo psicosocial con síntomas y costos financieros. Además, el estrés en el área laboral es la presencia de riesgos y organizaciones que se sienten incapaz de afrontar el estrés bajo presión en el trabajo. Asimismo, una de las ventajas que se evidencia es que abre una puerta hacia la salida de un problema y emplea técnicas de gestión del riesgo y apreciación. Sin embargo, este modelo establece una estructura estimada del trance y soporte del estrés (citado por la OIT, 2012). En relación a lo referido por Mateo (2015) quien utiliza la teoría de Selye y su análisis en diversos individuos quienes presentaron sintomatología similar en cuanto al afrontamiento hacia el estrés, llamándolas como serie de síntomas del Síndrome del estrés o Síndrome de adaptación General (SGA) fase conocida como Alarma y es donde el organismo percibe una amenaza que es cierto o solo proyectiva ocasionado por temor que hay en sí mismo, manifestándose de forma psicológica como fisiológica y ante el la respuesta resulta ser mayor como en el caso de la ansiedad o una inquietud muy fuerte que los lleva a estar atentos para enfrentarlos. Síntomas estresantes que se relacionan a las características personales individuales, su forma de percibir las cosas y el control que se tenga sobre ellas. La teoría basada en la interacción del modelo Cognitivo – Transaccional de Lazarus y Folkman, modelo según Selye, se va orientado en las respuestas de nivel cognitivo que el sujeto expresa frente a circunstancias estresantes desde las bases de la psicología y filosofía.

Por otro lado, hablar del estrés laboral es referirse al prototipo de cambios que se presentan cuando los colaboradores se enfrentan ante situaciones que demandan requerimientos ocupacionales que no van acorde a su conocimiento, cualidades o experiencias que permitan demostrar sus habilidades para cierta situación. Asimismo, el estrés es originado por la sobrecarga y esfuerzo constante que crea cierta inestabilidad en su organismo y presenta consecuencias en su estado emocional, fisiológicos y reacciones en la conducta.

Por otra parte, dicho estado de ánimo causa diversas enfermedades como tensión, frustración y agobio cuando no puede responder sus funciones ya sea en el trabajo, tareas, entre otras actividades (Houtman y Jettinghoff, 2008)

Selye (1956) define al estrés laboral como, la agrupación de reactivaciones fisiológicas no específicas del individuo, que hacen referencia a los distintos agentes insanos presentes en el medio ambiente, ya sean físicos o químicos. Para Cooper y Payne (1988) establecen que, al hablar estrés laboral, se basa en el conjunto de factores psicológicos o físicos, conducidos por una fuerza mayor a lo normal, produciendo tensión al organismo. Asimismo, Lazarus y Folkman (1984) sustentan que el estrés en el trabajo es el producto de una acción recíproca entre la persona y su trabajo, percibido como molesto, que supera sus propios recursos y genera deterioro a su salud.

En lo que respecta a las teorías relacionadas al estrés en el trabajo, se tendrá a Johnson y Hall (1988) quienes, en su modelo interaccional en demandas, control y apoyo social, mencionan que la amortiguación del estrés y la latitud de decisión, cumplen con el rol de apoyo social y se desempeñan como reguladores frente al estrés laboral, en síntesis, el estrés disminuye dependiendo del apoyo social en el trabajo.

Para Chiavenato (2010) plasma en su teoría que cada organización conlleva un propio clima laboral y están relacionadas a diferentes factores psico ambientales. El clima organizacional va alineado de acuerdo al bienestar que experimenta el trabajador y sus propias necesidades.

Así también, el modelo integral sobre el estrés en el trabajo desarrollado por Ivancevich y Matteson (1989) visto desde un punto administrativo, establece la agrupación de distintos modelos de estrés, tales como, elementos que lo condicionan de manera previa, la reacción y la consecuencia de los mismos. El modelo postula a dos factores que desarrollarían estrés, en primer lugar, a los factores intra organizacionales y factores extra organizacionales; los intra organizacionales dan referencia a la carga laboral, relaciones interpersonales en el trabajo con sus compañeros y jefes, infraestructura, ambiente laboral, clarificación y especificación de funciones, estructura organizacional, entre otros.

Por otro lado, los factores extra organizacionales, son todos aquellos que parte de la individualidad de cada trabajador, realidad familiar, sociales, personal, etc.

Además, dichos autores del modelo mencionado, pertenecen también a los autores de la prueba de estrés laboral, propuesto por la OIT, la cual presenta siete dimensiones, donde se encuentra el clima organizacional y es relacionado al nivel de satisfacción que siente el trabajador en su área laboral y del mismo modo contribuye a su producción; también se tiene a la estructura organizacional y es aquella que se vincula con la satisfacción acorde a la organización de su empresa; el territorio organizacional es el espacio que tiene el trabajador y lo siente como suyo; la tecnología es la percepción que tiene el trabajador en cómo le beneficia la tecnología en su trabajo y la capacidad que puede presentar para adaptarse a alguna actividad; la influencia del líder va en relación a la influencia que tiene el supervisor sobre el colaborador y se ve manifestado con la personalidad; la falta de cohesión es la desunión entre los mismos integrantes de la empresa y el respaldo de grupo realiza evaluaciones constantes sobre la relación del grupo organizacional con el empleador (Ivancevich y Matteson, 1989).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio, fue de tipo básico pues según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2018) refiere que desarrollan teorías o leyes la cual a través de los resultados trascienden los límites con respecto a su aplicabilidad, además permite la comprensión de un fenómeno por medio de la observación.

Así también, el estudio estuvo conformado por un diseño no experimental, pues no existe la maniobra de las variables; el fenómeno se presentó de manera natural y es transversal puesto que se efectuó en un momento establecido (Campbell y Stanley, 1995).

Es de tipo descriptivo, ya que se basa en rasgos o características de un fenómeno objeto de investigación, además es el acto de describir situaciones, personas o cosas que hacen reconocible ante los ojos de los demás. Por otra parte, será comparativo, puesto que es un proceso de estudio que busca aclarar los fenómenos culturales que establece las semejanzas e infiere una conclusión del origen común. Además, el estudio fue correlacional, ya que para tiene como fin examinar la relación entre dos o más resultados de las variables estudiadas (Bernal, 2010).

3.2. Variables y operacionalización

V1: Comunicación interna

Definición conceptual: Andrade (2009) menciona que es el desenvolvimiento de acciones y estrategias aplicadas en la empresa de forma pública y que se transmiten por medio de los canales internos de comunicación, con la finalidad de establecer relaciones adecuadas y conexiones permanentes entre todos trabajadores de la empresa para así motivarlos e integrarlos y que como resultado se evidencia un buen desempeño en su labor.

Definición operacional: Los resultados hallados fueron a través del Cuestionario de comunicación interna, propuesta por Guzmán (2014). Por otra parte, se tienen 3 dimensiones:

Comunicación ascendente la cual está compuesto por 8 ítems, donde presenta como indicadores al mensaje a superiores por los ítems 1-2, información laboral los ítems 3-4, ejecución de trabajos, liderazgo los ítems 5-6 y los canales de comunicación y motivación 7-8; en la comunicación descendente se tuvo al mensaje a subordinados al ítem 9, la retroalimentación 10, consecución de objetivos 11, relaciones interpersonales 12, libertad de expresión 13-14; en la comunicación horizontal se tuvo al indicador información entre departamentos y disolución de rumores los ítems 5,16,17 y compañerismo en el trabajo y relación de confianza los ítems 18,19,20.

Escala de medición: Ordinal

V2: Estrés laboral

Definición conceptual: El estrés es originado por la sobrecarga y esfuerzo constante que crea cierta inestabilidad en su organismo y presenta consecuencias en su estado emocional, fisiológicos y reacciones en la conducta. Por otra parte, dicho estado de ánimo causa diversas enfermedades como tensión, frustración y agobio cuando no puede responder sus funciones ya sea en el trabajo, tareas, entre otras actividades (Houtman y Jettinghoff, 2008)

Definición operacional: Las puntuaciones fueron obtenidas por la Escala de estrés laboral propuesto por la Organización Internacional del Trabajo (2016). Asimismo, lo conforman siete dimensiones, donde el clima organizacional es representado por 4 ítems, donde sus indicadores son objetivos, metas y misión y lo conforma los ítems 1 y 10 y las políticas generales los ítems 11 y 20. En la estructura organizacional corresponde 4 ítems donde el indicador es la comunicación, procesos y jerarquías y son los ítems 2,12,16 y 24; en el territorio organizacional comprende 3 ítems y su indicador es la mejora de las condiciones ambientales del trabajo y son los ítems 3,15 y 22; en la tecnología lo representa 3 ítems y su indicador es nuevas tecnologías y conocimientos técnicos y son los ítems 4,14 y 25; en la influencia del líder es representado por 4 ítems y su indicador es supervisión control y toma de decisiones por los ítems 5,6, 13 y 17; en la falta de cohesión son 4 ítems y su indicador es la colaboración mutua por los ítems 7,9,18 y 21 y el respaldo de grupo lo conforma 3 ítems y su indicador es el trabajo en equipo y presión grupal por los ítems 8,19 y 23.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población.

Jany (1994) sostiene que la población es la agrupación de elementos que poseen cualidades similares y de los cuales se pretende hacer inferencias. Es por ello, dicha investigación lo conformaron 120 miembros del personal administrativo de una entidad pública de salud del distrito de Lima.

De esta manera, se tuvo en cuenta los criterios de inclusión donde, se consideró al personal administrativo que labore en la entidad pública de Lima, que tengan entre las edades de 35 a 64 años y que acepten participar en las evaluaciones.

Por otro lado, como criterios de exclusión, personal administrativo que se negó de participar en el estudio, que no completen las evaluaciones y que presenten alguna dificultad sensorial que no les permita completar los instrumentos de evaluación.

Muestra.

La muestra estuvo constituida por 120 miembros del personal administrativo de una entidad pública de salud, considerándose el total de toda la población. Para Hurtado y Ramírez (1998) en poblaciones de cantidades menores, el proceso de seleccionar una muestra no sería lo adecuado, pues afectaría de cierta forma la validez de los resultados.

Muestreo.

Además, el muestreo fue de tipo censal, denominada así cuando se emplea toda la totalidad de la población (Ramírez, 1997). A su vez, Tamayo (2003) manifiesta que, para un muestreo censal, el investigador selecciona las unidades de estudio según las considere significativas, quiere decir que las muestras son necesarias y válidas siempre y cuando vayan ligadas al objetivo de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos se utilizó la técnica de encuesta pues por medio de dos instrumentos de medición validadas y fiables se llegó a obtener la realidad de la muestra final, evaluándose así, al personal administrativo entre los 35 a 64 años.

Seguidamente, se presenta la ficha técnica del cuestionario de comunicación interna.

Autor : Guzmán

Año : 2014

Adaptación : Góngora (2019)

Administración : personal y grupal

Descripción : El instrumento consta de 20 ítems de las cuales presentan valores del 1 al 5, donde el 1 corresponde a nunca, el 2 pertenece a casi nunca, el 3 corresponde a veces, el 4 a casi siempre y el 5 corresponde a siempre.

Por otro lado, en las puntuaciones del 74 al 100 pertenece al nivel bueno, del 47 al 73 al nivel regular y del 20 al 46 pertenece al nivel malo.

Validez y confiabilidad del instrumento

Respecto a la característica de validez en la prueba original, se pudo evidenciar el valor de 0,89 siendo el instrumento altamente válido. De igual manera, se evidenció en la confiabilidad un alfa de Cronbach de 0,842 siendo muy fiable (Guzmán, 2014).

Con respecto a la prueba piloto en 30 miembros del personal administrativo de evidenció una validez con un valor de 0,95 siendo la prueba altamente válida. Asimismo, se tuvo en la confiabilidad de un alfa de Cronbach de 0,889 siendo el instrumento altamente fiable. (Ver anexo 4).

Con respecto, se presenta la ficha técnica de la escala de estrés laboral.

Autor : Ivancevich y Matteson

Año : 1989

Adaptación : Suarez (2013)

Administración : Grupal y personal

Descripción: en relación a las alternativas se tuvo valores del 1 al 7, donde el 1 representa a la alternativa nunca, el 2 lo conforma a raras veces, el 3 a la opción ocasionalmente, el 4 representa a algunas veces, el 5 corresponde a frecuentemente, el 6 pertenece a generalmente y el 7 a la alternativa siempre.

Validez y confiabilidad del instrumento

Con respecto a la adaptación peruana, se tuvo una validez con un valor de 0,953 en el KMO donde representa a un instrumento significativo para su aplicación. Así mismo, se evidenció un alfa de Cronbach de .966 siendo la prueba altamente fiable (Suarez, 2013).

Con respecto a la prueba piloto en 30 miembros del personal administrativo se evidenció una validez con un valor de 0,95 siendo la prueba altamente válida. Asimismo, se tuvo en la confiabilidad un alfa de Cronbach de .819 siendo el instrumento confiable. (Ver anexo 4).

3.5. Procedimientos

Inicialmente, se obtuvo la autorización de los creadores iniciales de cada instrumento, tanto del cuestionario de comunicación interna y de la escala de estrés laboral. Seguido, se pasó a realizar el permiso al jefe de la entidad pública de salud del distrito de Lima, llevándose allí la evaluación del piloto y de la muestra final.

Se aplicó las pruebas de forma presencial, considerando los procedimientos requeridos para prevenir la propagación del covid-19, a su vez se procedió a entregar los consentimientos teniendo en cuenta la reservación de sus datos personales.

Por otra parte, al obtener los cuestionarios resueltos, fueron trasladados a Microsoft Excel con el fin de ordenar los datos, luego pasado de al programa SPSS versión 25.0 para el análisis de los resultados y contraste de hipótesis. A su vez, se obtuvieron las tablas de resultados para luego ser explicadas a través

de la discusión como describir las recomendaciones alternas de solución para su publicación en internet.

3.6. Método de análisis de datos

En referencia a la investigación, se utilizó los implementos requeridos para la aplicación de los instrumentos el cual dio pase a la medición de las variables de comunicación interna y estrés laboral en una población de personal administrativo.

Los resultados encontrados, pasaron a hacer analizados por los programas Excel y SPSS Versión 25.0 en el cual se hallaron la validez y la fiabilidad. Además, se utilizó el estadístico Kolmogorov Smirnov, pues ayuda a determinar si la muestra evaluada es un estadístico paramétrico o no paramétrico y la normalidad de los resultados (Romero, 2016). Finalmente, se empleó la frecuencia y el porcentaje para identificar las categorías que pertenecen ambas variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

En relación a los principios de la bioética para Gómez (2009) refiere que se tiene cuatro principios importantes donde:

La autonomía: la cual es la capacidad que posee cada individuo para actuar y elegir sus propias decisiones en la investigación.

La beneficencia: representa el uso de la moral del ser humano para actuar de forma correcta ante el estudio.

La no maleficencia: es cuando no se origina un daño y puede prevenirse, es decir, es una pieza fundamental en el ámbito público y puede ser penado según la ley.

La justicia: es cuando la persona hace uso de la ética e incluye el rechazo de discriminar a alguien por algún motivo y también puede ir a la vía legal.

Asimismo, el investigador tiene la obligación ir más allá de la información adquirida, apoyarse de diferentes fuentes de estudio, así como de personas conocedoras de la problemática o por personas capacitadas en el tema, con la finalidad de no incitar dudas de los encuestados.

Llevar la investigación sin presencia de falsedad o plagio requirió considerar las reglas e indicaciones establecidas por APA versión 2017 y de este modo evitar

la presencia de plagio o falsedad, resaltando y citando en cada párrafo mencionado los autores.

Por otro lado, se procedió para el recojo de información el consentimiento de los instrumentos originales para el recojo de datos en la muestra final (Ver anexo 6).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad KS

	KS	N	p
Comunicación interna	0.079	120	0.060
Comunicación ascendente	0.065	120	,200
Comunicación descendente	0.091	120	0.017
Comunicación horizontal	0.091	120	0.016
Estrés laboral	0.167	120	0.000
Clima organizacional	0.147	120	0.000
Estructura	0.110	120	0.001
Territorio	0.142	120	0.000
Tecnología	0.113	120	0.001
Influencia del líder	0.173	120	0.000
Falta de cohesión	0.186	120	0.000
Respaldo de grupo	0.168	120	0.000

Nota: KS: Kolmogorov Smirnov // p: Significancia// n: muestra

En la tabla 1, se pudo identificar en la normalidad KS que la variable comunicación interna tuvo un valor inferior de .05 ($p=.060$) y en sus dimensiones la comunicación ascendente tuvo un valor de ($p=.200$) y en la comunicación descendente y horizontal tuvieron valores menores a .05. Por otro lado, el estrés laboral y sus dimensiones tuvieron valores inferiores a .05, lo cual indicó que ambas variables y sus dimensiones no se ajustan a la distribución normal y se empleó en las correlaciones el estadístico de la Rho de Spearman, según lo establecido por (Romero, 2016).

Tabla 2

Correlación entre comunicación interna y estrés laboral

<i>n</i> =120		Estrés laboral
---------------	--	----------------

	<i>Rho de Spearman</i>	
Comunicación interna		-.248**
	<i>P</i>	.006

Nota: p: significancia estadística // n: muestra

En relación a la tabla 2, se pudo encontrar en la correlación de la *rho* que existe correlación inversa y significativa entre la comunicación interna y el estrés laboral en trabajadores (*rho* = -.248), según lo propuesto por (Mondragón, 2014).

Tabla 3

Correlación entre comunicación ascendente y estrés laboral

<i>n</i> =120	Estrés laboral
---------------	----------------

<i>Rho de Spearman</i>	
Comunicación ascendente	-.188*
<i>P</i>	.039

Nota: p: significancia estadística // n: muestra

En cuanto a la tabla 3, se pudo evidenciar que existe una relación inversa y significativa entre la dimensión comunicación ascendente y el estrés laboral con un valor de ($\rho = -.188$).

Tabla 4

Correlación entre comunicación descendente y estrés laboral

<i>n</i> =120	Estrés laboral
---------------	----------------

<i>Rho de Spearman</i>	
Comunicación descendente	-.037
<i>P</i>	.690

Nota: *p*: significancia estadística // *n*: muestra

En la tabla 4, se pudo identificar que no existe una relación entre la dimensión comunicación descendente y estrés laboral, ya que su valor fue superior a 0,05.

Tabla 5

Correlación entre comunicación horizontal y estrés laboral

<i>n</i> =120		Estrés laboral
---------------	--	----------------

<i>Rho de Spearman</i>	
Comunicación horizontal	-.211*
<i>P</i>	.021

Nota: p: significancia estadística // n: muestra

En la tabla 5, se pudo notar que existe relación inversa y significativa entre la dimensión comunicación horizontal y estrés laboral con un puntaje de (rho= -.211).

Tabla 6*Niveles de comunicación interna, según sexo y edad.*

Edad	Sexo	Niveles	f	%
Adultos jóvenes	Masculino	Bajo	9	40.9%
		Medio	7	31.8%
		Alto	6	27.3%
	Femenino	Medio	1	33.3%
		Alto	2	66.7%
Adultos	Masculino	Bajo	9	25.7%
		Medio	11	31.4%
		Alto	15	42.9%
	Femenino	Bajo	5	38.5%
		Medio	3	23.1%
		Alto	5	38.5%
Adultos tardíos	Masculino	Bajo	14	41.2%
		Medio	8	23.5%
		Alto	12	35.3%
	Femenino	Bajo	4	30.8%
		Medio	5	38.5%
		Alto	4	30.8%
		Total	120	100.0%

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

En la tabla 6, se pudo notar que los adultos jóvenes del sexo masculino tuvieron un nivel bajo de comunicación interna con el 40.9% mientras que las mujeres tuvieron un nivel alto con el 66.7%; en los adultos hombres resaltó el nivel alto con el 42.9% y del mismo modo en las mujeres con el 38.5% y en los adultos tardíos resaltó en los hombres el nivel bajo con el 41.2% y en las mujeres el nivel medio con el 38.5%.

Tabla 7*Niveles de estrés laboral, según sexo y edad*

Edad	Sexo	Niveles	f	%
Adultos jóvenes	Masculino	Alto	9	40.9%
		Medio	8	36.4%
		Bajo	5	22.7%
	Femenino	Alto	2	66.7%
		Bajo	1	33.3%
Adultos	Masculino	Alto	11	31.4%
		Medio	11	31.4%
		Bajo	13	37.1%
	Femenino	Alto	4	30.8%
		Medio	2	15.4%
		Bajo	7	53.8%
Adultos tardíos	Masculino	Alto	9	26.5%
		Medio	10	29.4%
		Bajo	15	44.1%
	Femenino	Alto	1	7.7%
		Medio	5	38.5%
		Bajo	7	53.8%
	Total	120	100.0%	

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

En la tabla 7, se pudo identificar que los adultos jóvenes del sexo masculino presentaron un nivel alto de estrés con el 40.9% y del mismo modo las mujeres con el 66.7%; en los adultos hombres resaltó un nivel bajo con el 37.1%, de igual forma en las mujeres con el 53.8% y en los adultos tardíos hombres, predominó el nivel bajo con el 44.1% y también las mujeres con el 53.8%.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación interna y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, donde se pudo encontrar en la correlación de la r_s que existe correlación inversa y significativa entre la comunicación interna y el estrés laboral en trabajadores ($r_s = -.248$), estos resultados se asemejan con Meléndez y Vargas (2018) quienes encontraron una relación una relación inversa y significativa entre ambas variables con un valor de ($Rho = -.0798$), el estudio de Flores (2018) quien encontró que existe una relación inversa entre ambas variables ($Rho = -.445$) y no coincide con los estudios de Montes (2019) quien encontró una relación de tipo directa entre las variables ($rho = .851$) y el estudio de Trujillo (2017) quien encontró una relación directa y significativa entre ambas variables con un valor de ($Rho = .872$).

En este sentido, se puede indicar que, a mayor comunicación interna, existirá menor estrés laboral, por ende, La Porte (2005) menciona que la comunicación al ser estratégica en toda organización, es recomendable tomarla como uno de los pilares en las necesidades organizativas, la ausencia de esta podría ocasionar barreras o canales vacíos de contenido. La comunicación interna si bien es cierto es gestionada por la alta dirección, es la oficina de comunicaciones de la institución, quien se encarga de establecer estrategias de comunicación con información oportuna e idónea para lograr el compromiso institucional, fortalecer lazos comunicativos empresa colaborador y viceversa la cual repercutirá en la imagen y reputación favorable de la empresa, así como sus productos y servicios. Además, para Chiavenato (2010) plasma en su teoría que cada organización conlleva un propio clima laboral y están relacionadas a diferentes factores psico ambientales. El clima organizacional va alineado de acuerdo al bienestar que experimenta el trabajador y sus propias necesidades.

Se concluye que se acepta la hipótesis general.

Por consiguiente, se tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre la comunicación ascendente y estrés laboral donde, se pudo evidenciar que existe una relación inversa y significativa entre la dimensión comunicación ascendente y el estrés laboral con un valor de ($rho = -.188$), estos

resultados se asemejan con Pacheco y Quispe (2018) quienes encontraron una relación inversa entre la dimensión ascendente y el estrés laboral ($\rho = -.235$).

De esta manera, se puede inferir que, a mayor comunicación ascendente, existe menos probabilidad de tener estrés en el trabajo, puesto que la comunicación ascendente, surge en base de la organización de los trabajadores y pues llega a los altos mandos de dirección pasando por los sub niveles, y de esta manera ellos puedan saber y conocer de lo que sucede en la organización, la que permite tomar decisiones (Diez, 2006).

Se concluye que se acepta la hipótesis específica.

Como segundo objetivo específico, fue determinar la relación entre comunicación descendente y estrés laboral donde, se pudo identificar que no existe una relación entre la dimensión comunicación descendente y estrés laboral, ya que su valor fue superior a 0,05, estos resultados no concuerdan con Murguía et al. (2019) quienes encontraron una relación directa entre el estrés laboral donde en la dimensión comunicación descendente donde tuvo un valor de ($p = .001$).

En este sentido, se puede indicar que asumen la alta dirección sobre los objetivos de dar a conocer e implementar la cultura organizacional y reducir los canales informales que generan rumores (Diez, 2006). Asimismo, el estrés es originado por la sobrecarga y esfuerzo constante que crea cierta inestabilidad en su organismo y presenta consecuencias en su estado emocional, fisiológicos y reacciones en la conducta. Por otra parte, dicho estado de ánimo causa diversas enfermedades como tensión, frustración y agobio cuando no puede responder sus funciones ya sea en el trabajo, tareas, entre otras actividades y esto hace que los objetivos que tienen en cuanto a la cultura organizacional descendan (Houtman y Jettinghoff, 2008).

Se concluye que se rechaza la hipótesis alterna.

Como tercer objetivo específico fue determinar la relación entre comunicación horizontal y estrés laboral donde, se pudo notar que existe relación inversa y significativa entre la dimensión comunicación horizontal y estrés laboral con un puntaje de ($\rho = -.211$), estos resultados se asemejan al estudio de

Aristizábal et al. (2018) quien encontró una relación inversa entre comunicación horizontal y síntomas mentales ($Rho = -.323$).

De esta forma, se puede indicar que, a mayor comunicación horizontal, hay menos estrés en el trabajo, por ende, tiene como principal objetivo mejorar el funcionamiento y así mismo el intercambio de información respecto al área en el que trabaja. La finalidad de esta comunicación; es mejorar la productividad mediante la integración de los empleados que respaldan un proyecto en común, fomentando su participación (Diez, 2006). Por lo que se refiere a la teoría basada en la interacción del modelo Cognitivo – Transaccional de Lazarus y Folkman, en este modelo Selye se orienta en las respuestas cognitivas que el sujeto presenta frente a situaciones del estrés desde las bases de la psicología y filosofía e indica que una comunicación horizontal es una barrera al prototipo de cambios que se presentan cuando los colaboradores se enfrentan ante situaciones que demandan requerimientos ocupacionales que no van acorde a su conocimiento, cualidades o experiencias que permitan demostrar sus habilidades para cierta situación. De la misma manera, es considerada como una herramienta que se gestiona para promover las habilidades y competencias dentro de una organización, donde los mensajes que reciben los integrantes promueven a un vínculo más abierto y natural entre empleados y su institución (García, 2009). Asimismo, la comunicación horizontal para ser definida, habría que tenerse en cuenta los siguientes enfoques: el primero entendida como un proceso social, en el que la comunicación del público interno es concebida como el conjunto de mensajes entre sus miembros, y este con su público externo; la comunicación interna como una disciplina, en el que se investiga la forma en que se desarrolla el proceso comunicacional.

Se concluye que se acepta la hipótesis específica.

Como cuarto objetivo específico, fue describir los niveles de la comunicación interna, según sexo y edad, donde se pudo notar que los adultos jóvenes del sexo masculino tuvieron un nivel bajo de comunicación interna con el 40.9% mientras que las mujeres tuvieron un nivel alto con el 66.7%; en los adultos hombres resaltó el nivel alto con el 42.9% y del mismo modo en las mujeres con el 38.5% y en los adultos tardíos resaltó en los hombres el nivel bajo

con el 41.2% y en las mujeres el nivel medio con el 38.5%, estos resultados se asemejan con el estudio de Pacheco y Quispe (2018) ya que encontraron un nivel promedio en la comunicación interna y el estudio de Flores (2018) quien indicó que el 56% presentó un nivel bajo de comunicación interna. De esta manera, se puede indicar que al presentar niveles promedios de comunicación interna en ambos sexos debe ser considerada como parte de las necesidades organizativas, sino se considera como herramienta de gestión, las informaciones que generen se convierten en una barrera o canales vacíos de contenidos.

Finalmente, como quinto objetivo específico fue describir los niveles de estrés laboral, según sexo y edad, donde se pudo identificar que los adultos jóvenes del sexo masculino presentaron un nivel alto de estrés con el 40.9% y del mismo modo las mujeres con el 66.7%; en los adultos hombres resaltó un nivel bajo con el 37.1%, de igual forma en las mujeres con el 53.8% y en los adultos tardíos hombres, predominó el nivel bajo con el 44.1% y también las mujeres con el 53.8%, estos estudios coinciden con Flores (2018) quien evidenció un nivel alto de estrés con el 82% y el estudio de Murguía et al. (2019) quien encontró un nivel alto de estrés con el 53%. De esta manera, se puede indicar que a mayores índices de estrés en el trabajo se basa en el conjunto de factores psicológicos o físicos, conducidos por una fuerza mayor a lo normal, produciendo tensión al organismo (Cooper y Payne, 1988).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación inversa entre la comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, la cual indica que a mayor comunicación interna hay menor estrés laboral.

SEGUNDA: Existe relación inversa y significativa entre la dimensión comunicación ascendente y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, puesto que la comunicación ascendente, surge de la base organizacional de los trabajadores y llega a la alta dirección pasando por los niveles intermedios, es decir, posibilitando a que los altos mandos sepan lo que sucede dentro de cada entidad, lo que ayuda a la toma de decisiones.

TERCERA: No existe relación inversa y significativa entre la dimensión comunicación descendente y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, se puede indicar que asume la alta dirección sobre los objetivos de dar a conocer e implementar la cultura organizacional y disminuir los canales informales que crean rumores.

CUARTA: Existe relación inversa y significativa entre la dimensión comunicación horizontal y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, por ende, tiene como principal objetivo facilitar el funcionamiento e intercambio de información del área, mejorar la productividad mediante la integración de los colaboradores que respaldan un proyecto en común, fomentando su participación y alentando su cooperación.

QUINTA: En los colaboradores predominó un nivel alto de comunicación interna en las mujeres adultas jóvenes ya que obtuvo un valor de 66.7%.

SEXTA: En los colaboradores predominó un nivel alto en las mujeres adultas jóvenes con el 66.7% en el estrés laboral.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Implementar en la entidad pública de salud charlas que vayan en relación a los conceptos, causas y consecuencias del estrés para prevenir y reducir la carga laboral en el personal administrativo.

SEGUNDA: Fomentar sugerencias y opiniones mediante un taller de comunicación ascendente donde el personal administrativo brinde sus aportes y estén enfocados con el trabajo de la organización.

TERCERA: Realizar talleres de manejo de conflictos, donde se establezca una adecuada comunicación y realicen actividades sobre resolución del problema y tengan de logro un resultado efectivo.

CUARTA: Implementar en la entidad un programa de pausas activas, para prevenir el estrés, mejorar el rendimiento, la eficiencia, la relación interpersonal y comunicación del personal administrativo.

QUINTA: Sugerir a los investigadores que lleven a cabo estudios similares que realicen un estudio de tipo longitudinal donde puedan extender la información de los resultados, durante y después de la pandemia.

REFERENCIAS

- Amutio, A. (2014). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: Un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 20(1), 77-93.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/92fb0c6d1758261f10d052e6e2c1123c>
- Ángulo R., Bayona, J., y Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Revista Le Bret*, 6 (1), 1-15.
<http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/LEBRET/article/view/1461>
- Andrade, R. (2009). Importancia de la comunicación en el Centro Educativo.
<https://www.gestiopolis.com/importancia-la-comunicacion-centro-educativo/>
- Aristizábal, D., Mejía, C. y Quiroz, E. (2018). Work stress and engagement in a manufacturing company workers. *Textos y sentido*, 17 (1), 1-23.
https://www.researchgate.net/publication/329543222_Estres_laboral_y_engagement_en_los_trabajadores_de_una_empresa_de_manufactura/link/5c0ecb94a6fdcc494feb042c/download
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.
https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J., Jarque, S., y Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Revista Scielo*. 16 (1), 222-229.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005
- Bruges, D. López, D. y Socarrás, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41 (25), 1-13.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>

- Barquinero, A. (2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. Diario La República. <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadoressufre-estres-laboral>
- Campbell, D. y Stanley, J. (1995). *Diseños experimentales y Cuasiexperimentales en la investigación social*. Talleres Gráficos Color Efe. https://www.academia.edu/33262198/CAMPBELL_STANLEY_Dise%C3%B1os_experimentales_y_Cuasiexperimentales_en_la_investigaci%C3%B3n_social
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Código Nacional de la Integridad Científica. (2018). Aspectos éticos, legales y metodológicos de los ensayos clínicos para su uso por los Comités de Ética. <https://repositorio.ins.gob.pe/handle/INS/120>
- Cooper, C. y Payne, R. (1988). *Causes, coping and consequences of Stress at Work*. Chichester: Wiley & Sons.
- Diez, M. (2006). El lenguaje y la comunicación en los procesos organizacionales de la empresa, *Revista-Escuela de Administración de negocios*, 62 (1). 1-14. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/434/429>
- Flores, C. (2018). *La Comunicación Organizacional Interna y el Estrés Laboral en la Empresa de Intermediación Laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L.* (Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna). (Acceso el 23 de junio del 2021). <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/748>
- García, J. (2009). *Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos*. Thomson.

- Gómez, P. (2009). Principal's basic's biotic. *Ginecología y Obstetricia*. 55, 230-233.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/ginecologia/vol55_n4/pdf/A03V55N4.pdf
- Góngora, N. (2019). Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). (Acceso el 29 de junio del 2021).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43436>
- Houtman, I., y Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando Sobre el Estrés Laboral en los Países en desarrollo. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- Hurtado, I., y Ramirez, J. (1998). *Paradigmas y Métodos de investigación en tiempos de cambio*. Episteme Consultores Asociados C.A.
<https://epinvestsite.files.wordpress.com/2017/09/paradigmas-libro.pdf>
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial. Trillas. https://www.worldcat.org/title/estres-y-trabajo-una-perspectiva-gerencial/oclc/69843521?referer=one_hit
- Jany E. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogotá: McGraw-Hill.
<http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/294760>
- Johnson, J. y Hall, E. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1349434/>
- La Porte, D. (2005). Importancia del planeamiento estratégico para el desarrollo organizacional. https://sisbib.unmsm.edu.pe/BIBVIRTUAL/Publicaciones/administracion/v05_n10/importancia.htm
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Mateo, P. (2015). *Control de estrés laboral*. Fundación Confemental.

Meléndez, I. y Vargas, S. (2018). Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora. (Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). (Acceso el 14 de octubre de 2020).

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624103/Melendez_SI.pdf?sequence=14&isAllowed=y

Murguía, A., Pozos, B. y Plascencia, A. (2019). Work stress and its relationship with socio-labor factors in teachers of a public preparatory school and of a private one. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2019/cst191i.pdf>

Montes, D. (2019). Comunicación interna y estrés laboral en fava equipamientos SAC, Lima. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). (Acceso el 29 de junio del 2021). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43354/Montes_DDM-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Organización Internacional del Trabajo (abril, 2012). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2020). Estrés laboral. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/managing-stress-anxiety.html>

Organización Mundial de la Salud. (2019). La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección, Seguridad y Salud en el Trabajo. LABADMIN/OSH. Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

- Pacheco, L. y Quispe, S. (2018). Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa Retail de la ciudad de Arequipa. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín). (Acceso el 14 de octubre de 2020). <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6064>
- Ramirez, T. (1997). *Como Hacer un Proyecto de Investigación*. Editor Tulio A. Ramírez C
- Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Dialnet*, 6 (3), 36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. 2 (1). 33 -50.
- Sierra, J., Zubeidat, I. y Ortega, V. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Redalyc*, 3 (1), 1-51. <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Sarsosa, K y Charria, V. (noviembre, 2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Pontificia Universidad Javeriana*, 20 (1), 44-52. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. Mcgraw-Hill
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa EIRL.
- Trujillo, L. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas. (Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega (Acceso el 14 de octubre de 2020). <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2193>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título:							
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	dimensiones	Indicadores	ítem	muestra
Problema General: ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021?	Hipótesis General: Existe relación entre la comunicación interna y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021.	Objetivo General: Determinar la relación entre la comunicación interna y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021.				1,2	Población: Dicha investigación estuvo conformada por 120 personas que representan al área administrativa de una entidad pública de salud del distrito de Lima.
						3,4	
Problemas Específicos: PE1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021?	Hipótesis Específicos: HE1. Existe relación entre la comunicación ascendente y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021.	Objetivos Específicos: OE1. Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021.	Comunicación interna			7,8	Muestra: De tipo censal ya que se denomina cuando se emplea todas las unidades del estudio (Ramírez, 1997). De igual manera, Tamayo (2003) refiere que el muestreo censal es cuando el investigador selecciona todas las unidades que sea representativa para el estudio, es decir, las muestras son útiles y válidas cuando el objetivo de la investigación así lo necesite. Por ende, se empleará a los 120 miembros del personal
						9	
PE2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el estrés laboral en el	HE2. Existe relación entre la comunicación descendente y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de	OE2. Determinar la relación entre la comunicación descendente y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de				10	
						11	
						12	
						13,14	

<p>personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, ¿2021?</p>	<p>salud, en pandemia, Lima, 2021.</p>	<p>OE3. Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021.</p>	<p>Comunicación horizontal</p>	<p>Información entre departamentos Disolución de rumores</p>	<p>5, 16, 17,</p>	<p>administrativo que representan a la entidad pública de salud.</p>
<p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, ¿2021?</p>	<p>HE3. Existe relación entre la comunicación horizontal y el estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021.</p>	<p>OE4. Describir los niveles de comunicación interna a nivel general, según sexo y edad.</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>Compañerismo en el trabajo Relación de confianza</p>	<p>18,19 y 20</p>	
<p>PE4. ¿Cuál es el nivel de comunicación interna a nivel general, según sexo y edad?</p>		<p>OE5. Describir los niveles de estrés laboral a nivel general, según sexo y edad.</p>	<p>Estructura organizacional</p>	<p>Objetivos, metas, misión y políticas generales. Indicador Comunicación, procesos, jerarquías. Indicador</p>	<p>1,10,11,20</p>	
<p>PE5. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral a nivel general, según sexo y edad?</p>			<p>Territorio organizacional</p>	<p>Mejora de las condiciones ambientales del trabajo.</p>	<p>2,12,16,24</p>	
			<p>Tecnología</p>	<p>Nuevas tecnologías y conocimientos técnicos.</p>	<p>3.15,22</p>	
			<p>Influencia del líder</p>	<p>Supervisión control y toma de decisiones.</p>	<p>4,14,25</p>	
			<p>Falta de cohesión</p>	<p>Colaboración mutua</p>	<p>5,6,13,17</p>	
			<p>Respaldo de grupo</p>	<p>Trabajo en equipo y presión grupal</p>	<p>7,9,18,21</p>	
					<p>8,19,23</p>	

Anexo 02: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA
Comunicación interna	Andrade (2009) menciona que es el desarrollo de estrategias y acciones ejecutadas por la empresa a que son publicadas través de los canales internos de comunicación	Los puntajes serán obtenidos por el Cuestionario de comunicación interna, propuesta por Guzmán (2014).	Comunicación ascendente	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.	Ordinal
			Comunicación descendente	9, 10, 11, 12,13 y 14.	
			Comunicación horizontal	15, 16, 17, 18,19 y 20	
Estrés laboral	El estrés es originado por la sobrecarga y esfuerzo constante que crea cierta inestabilidad en su organismo y presenta consecuencias en su estado emocional, fisiológicos y reacciones en la conducta (Houtman y Jettinghoff, 2008)	Los puntajes serán obtenidos por la Escala de estrés laboral propuesto por la Organización Internacional del Trabajo (2016).	Clima organizacional	1,10,11 y 20	Ordinal
			Estructura organizacional	2,12,16 y 24	
			Territorio organizacional	3,15 y 22	
			Tecnología	4,14 y 25	
			Influencia líder	del 5,6, 13 y 17	
			Falta cohesión	de 7,9,18 y 21	
Respaldo de grupo	8,19 y 23.				

Anexo 03: Instrumentos

Questionario de comunicación interna

INTRODUCCIÓN: Estimado participante, Este cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de comunicación interna en la entidad pública de salud donde usted labora. Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias.

Muchas gracias por su colaboración.

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

Nº	Dimensiones /Items	1	2	3	4	5
	D1: comunicación ascendente					
01	Informa oportunamente sobre el trabajo al personal administrativo.					
02	El personal administrativo brinda atención cuando les informa algo referente al trabajo.					
03	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades laborales al personal administrativo.					
04	El personal administrativo de la entidad ofrece la confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.					
05	Los comentarios o sugerencias acerca de la entidad que hace a las autoridades son tomados en cuenta.					
06	Comunica al personal administrativo de la entidad sobre las cosas que dificultan su trabajo.					
07	Comunica al personal administrativo de la entidad sobre los resultados y triunfos institucionales.					
08	Comunica a los directivos de la entidad sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.					
	D2: Comunicación descendente					
09	La información que recibe del personal administrativo de la entidad es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.					
10	Los comentarios y sugerencias que hacen al personal administrativo de la entidad respecto a su labor institucional se toman en cuenta.					
11	El personal administrativo de la entidad emplea un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.					

12	El personal administrativo de la entidad le da toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficientemente.					
13	El personal administrativo de la entidad le da suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.					
14	El personal administrativo de la entidad le da la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar.					
	D3: Comunicación horizontal					
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas de trabajo					
16	La comunicación asertiva entre el personal administrativo permite buenas relaciones con los demás.					
17	La comunicación entre el personal administrativo permite compartir prácticas profesionales exitosas.					
18	Mantiene una comunicación clara y transparente con el personal administrativo					
19	En la empresa se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias del personal administrativo.					
20	La comunicación entre el personal administrativo contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la entidad.					

CUESTIONARIO DEL ESTRÉS (OIT – OMS)

EDAD: **SEXO:** F () M () **CONDICIONES LABORALES:** Contratado () Nombrado () otros () **GRADO DE INSTRUCCIÓN:** Técnico () Universitario () **PROFESIÓN:** Médico () Enfermera () Obstetricia () Laboratorio () Técnica de enfermería () **SERVICIO:** Consultorios externos () Hospitalización () Emergencia () Sala de operaciones () **FECHA:**

INTRUCCIONES: El presente cuestionario presenta una lista de 25 ítems, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Gracias por su colaboración. A continuación, deberás responder a las 25 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos, marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 7:

- Marque 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés
- Marque 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- Marque 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés
- Marque 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- Marque 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés
- Marque 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- Marque 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa.							

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me acusa estrés							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

Anexo 04: Resultados del piloto

Tabla 1

Confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de la comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.889	20

Tabla 2

Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems del cuestionario de comunicación interna

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

Tabla 3*Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.819	25

Tabla 4*Validez de contenido a través del coeficiente de validación "V" de Aiken de los ítems de la escala de estrés laboral*

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

Anexo 5: Criterio de jueces

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE
2. Profesión: ADMINISTRACION DE EMPRESAS
3. Grado académico: MAGISTER EN FINANZAS
4. Institución donde labora: UCV
5. Cargo: DOCENTE

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacemos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	x		
2	x		
3	x		
4	x		
5	x		
6	x		
7	x		
8	x		
9	x		
10	x		
11	x		
12	x		
13	x		
14	x		
15	x		
16	x		
17	x		
18	x		
19	x		
20	x		

 Mg. Victor Fabian Romero Escalante	Fecha 31/05/21
---	----------------

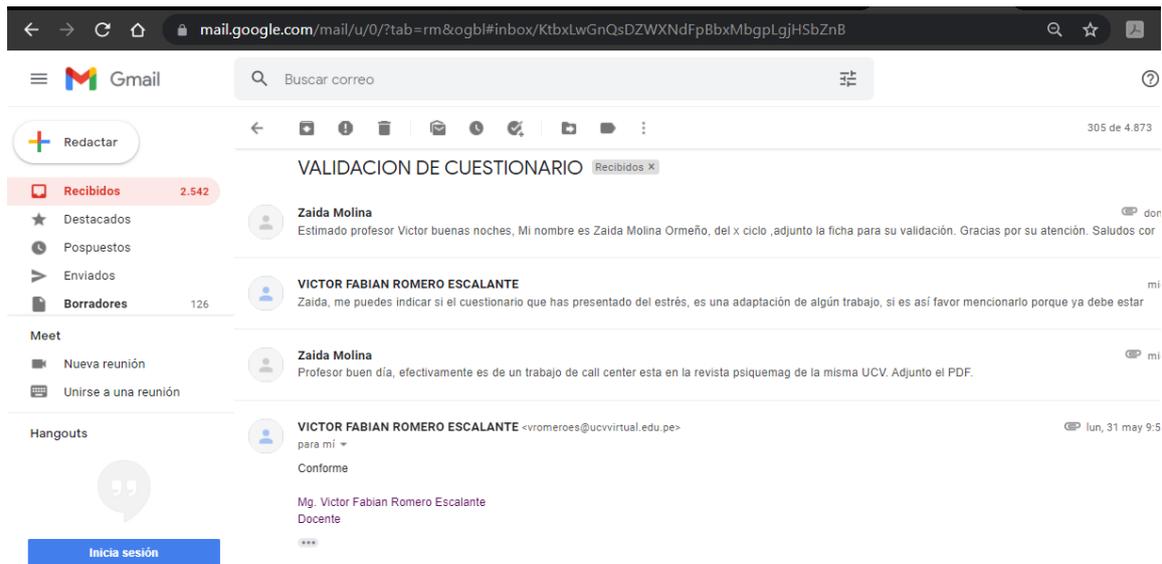
INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE
2. Profesión: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
3. Grado académico: MAGISTER EN FINANZAS
4. Institución donde labora: UCV
5. Cargo: DOCENTE

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	x		
2	x		
3	x		
4	x		
5	x		
6	x		
7	x		
8	x		
9	x		
10	x		
11	x		
12	x		
13	x		
14	x		
15	x		
16	x		
17	x		
18	x		
19	x		
20	x		
21	x		
22	x		
23	x		
24	x		
25	x		

 Mg. Victor Fabian Romero Escalante	Fecha 31/05/21
--	----------------

Firma y DNI del experto



The screenshot shows a Gmail interface with the following details:

- Sender:** Zaida Molina
- Subject:** VALIDACION DE CUESTIONARIO
- Content:** Estimado profesor Victor buenas noches, Mi nombre es Zaida Molina Ormeño, del x ciclo ,adjunto la ficha para su validación. Gracias por su atención. Saludos cor
- Sender:** VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE
- Content:** Zaida, me puedes indicar si el cuestionario que has presentado del estrés, es una adaptación de algún trabajo, si es así favor mencionarlo porque ya debe estar
- Sender:** Zaida Molina
- Content:** Profesor buen día, efectivamente es de un trabajo de call center esta en la revista psiquemag de la misma UCV. Adjunto el PDF.
- Sender:** VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE <vromeroes@ucvvirtual.edu.pe>
- Content:** Conforme
Mg. Victor Fabian Romero Escalante
Docente

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: Ernesto Fausto Mayorga Sánchez
2. Profesión: Economista
3. Grado académico: Magister
4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
5. Cargo: Docente

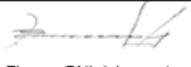
Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacemos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

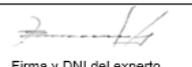
1. Nombre y Apellido: Ernesto Fausto Mayorga Sánchez
2. Profesión: Economista
3. Grado académico: Magister
4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
5. Cargo: Docente

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		
22	X		
23	X		
24	X		
25	X		

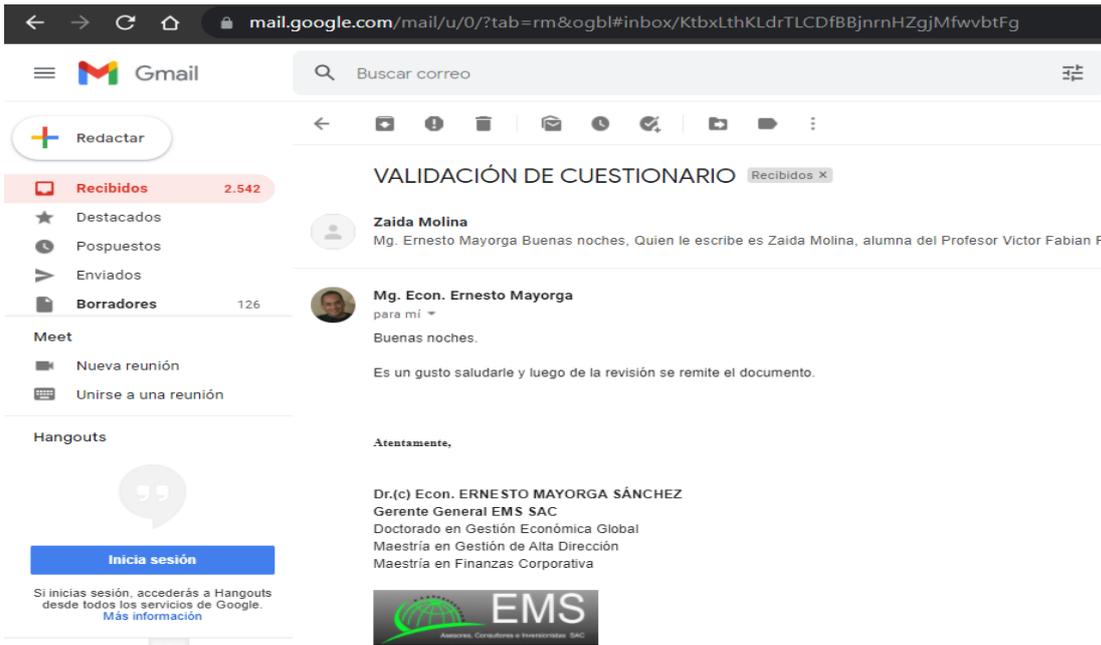

Firma y DNI del experto

Fecha 05 / 07 / 2021


Firma y DNI del experto

Fecha 05 / 07 / 2021

PD. Se adjunta instrumento(s) y matriz de consistencia



The screenshot shows a Gmail inbox on a mobile device. The email is titled "VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO" and is marked as "Recibidos". The sender is "Mg. Econ. Ernesto Mayorga". The email content includes a greeting, a reference to a document being reviewed, and a signature block for Dr.(c) Econ. ERNESTO MAYORGA SÁNCHEZ, Gerente General EMS SAC, with his academic credentials: Doctorado en Gestión Económica Global, Maestría en Gestión de Alta Dirección, and Maestría en Finanzas Corporativa. The EMS logo is visible at the bottom.

FICHA PARA VALIDACIÓN DE JUEZ EXPERTO

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1. Nombre y Apellido: Juliana Cristina Alvarez Rodriguez
2. Profesión: Licenciada en Administración de Empresas
3. Grado académico: Magister en Gerencia de Proyectos Empresariales
4. Institución donde labora: Universidad César vallejo
5. Cargo: Docente PFA

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Lima-Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Licenciado en Administración. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda marcar (x) si es pertinente o no, y hacemos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		

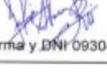

Firma y DNI 09304074 del experto

Fecha 16 / 07 / 2021

INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

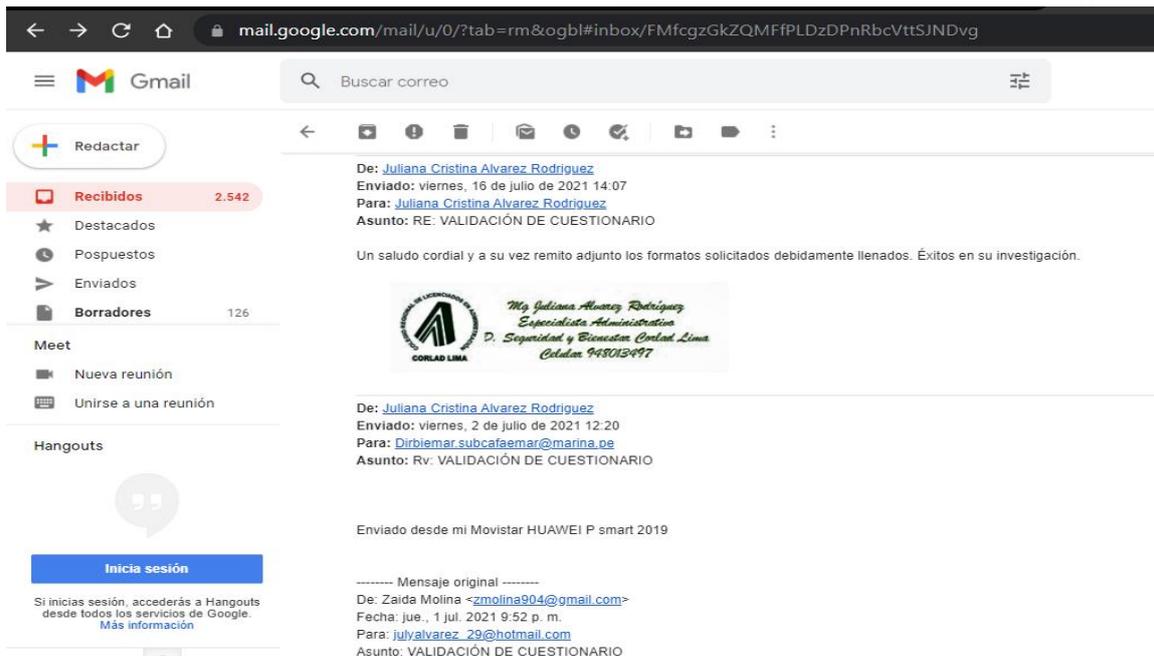
1. Nombre y Apellido: Juliana Cristina Alvarez Rodriguez
2. Profesión: Licenciada en Administración de Empresas
3. Grado académico: Magister en Gerencia de Proyectos Empresariales
4. Institución donde labora: Universidad César vallejo
5. Cargo: Docente PFA

Ítems / pregunta	Es pertinente	No es pertinente	Observaciones
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		
22	X		
23	X		
24	X		
25	X		


Firma y DNI 09304074 del experto

Fecha 16/ 07 / 2021

PD. Se adjunta instrumento(s) y matriz de consistencia



The screenshot shows a Gmail email interface. The email is from Juliana Cristina Alvarez Rodriguez, dated Friday, July 16, 2021, 14:07. The subject is 'RE: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO'. The body of the email contains a cordial greeting and a reference to attached questionnaires. Below the text is a business card for Juliana Alvarez Rodriguez, an Administrative Specialist at CORLAD LIMA, with contact information for Lima. The email is also shown as received from the same sender on Friday, July 2, 2021, 12:20, with the subject 'Rv: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO'. At the bottom, it indicates the email was sent from a HUAWEI P smart 2019 and shows the original message details from Zaida Molina.

Anexo 06: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Colaborador:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Molina Ormeño Zaida Mirella interno de la carrera de administración de la Universidad César Vallejo – Lima Este. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre la Comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios: Cuestionario de comunicación interna y la escala de estrés laboral. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Zaida Mirella, Molina Ormeño

ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....

con número de DNI: acepto participar en la Comunicación interna y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad pública de salud, en pandemia, Lima, 2021 de la estudiante Zaida Mirella, Molina Ormeño.

Día:/...../.....

Firma