



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Relación entre la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral en la
Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede
central de Miraflores - Lima, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

GALARZA CAPCHA, Lady Cristina

ASESOR

Dr. CESAR EDUARDO, Jiménez Calderón

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

Dr. Victor Davila Arenaza
Presidente

Dr. Antonio Diaz Saucedo
Secretario

Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
Vocal

Dedicatoria

La presente tesis lo he dedicado con todo cariño a mi Fidencio Galarza castro, por apoyarme durante el desarrollo de mi carrera, a mi madre Antonieta Capcha, por su apoyo incondicional por brindarme su apoyo incondicional, a mi abuelo Leónidas Capcha, motivo por el cual inicie esta carrera y sé que desde el cielo siempre me cuidara.

Agradecimiento

Primero agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por permitir ser parte de ella y abierto las puertas para estudiar mi carrera, así como a sus diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo. Agradezco también a mis asesores de tesis, por haber compartido sus capacidades y conocimientos, también por la paciencia que tuvo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis. Y para finalizar agradecer a mí amigo Johel por su apoyo en el desarrollo de mi tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, LADY CRISTINA GALARZA con DNI N° 73427599, 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 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, 04 de diciembre del 2017



Lady Cristina Galarza Capcha

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LA PROCURADURÍA PÚBLICA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN EN LA SEDE CENTRAL DE MIRAFLORES - LIMA, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Administración.

La Autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen/Abstract	vii
I Introducción	5
1.1 Realidad problemática	5
1.2 Trabajos previos	6
1.3 Teorías relacionadas al tema	12
1.4 Formulación del problema	22
1.5 Justificación del estudio	22
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivo	25
II Método	26
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables, operacionalización	27
2.3 Población y muestra	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	31
III Resultados	33
3.1 Estadística Descriptiva	33
3.2 Prueba de normalidad	37
3.3 Contrastación de hipótesis	38
IV Discusión	44
V Conclusión	48
VI Recomendaciones	49
VII Referencias	50
VIII Anexos	53
8.1 Encuesta	53
8.2 Matriz de consistencia	55
8.3 Validación de los instrumentos	56

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general conocer en qué medida se relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017, en este contexto el universo poblacional a estudiar está conformado por 60 colaboradores que conforman la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción. Asimismo, para fines de precisión en la investigación se realizó un censo, es por eso que se aplicó la encuesta a los 60 trabajadores. Para la recolección de los datos se uso la técnica de la encuesta, que se realizó a través del instrumento del cuestionario.

De Tal forma los datos obtenidos se procesaron en el programa estadístico SPSS, el que por medio de tablas de distribución de frecuencias y gráficos nos proporcionó resultados interesantes. Finalmente se demostró gracias a los resultados que si existe una influencia estadísticamente significativa entre las variables de comunicación organizacional y estrés laboral. **Palabra clave:** Comunicación organizacional y estrés laboral.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to know to what extent it relates to organizational communication and work stress in the Public Prosecutor's Office specializing in Crimes of Corruption at the Miraflores-Lima headquarters, 2017, in this context the universe of studies studied is comprised of 60 employees that make up the Public Prosecutor's Office specialized in Corruption Crimes. Also, for precision research purposes, a census was conducted, which is why the survey was applied to the 60 workers. For the collection of the data the technique of the account is used, which was done through the instrument of the questionnaire.

In this way, the data obtained were processed in the SPSS statistical program, which, through tables of frequency distribution and graphics, gave us interesting results. Finally it was demonstrated thanks to the results that there is a statistically significant influence between the variables of organizational communication and work stress. **Keywords:** Organizational communication and work stress.

1.1 Realidad problemática

Desde el remoto origen del hombre y su lucha por sobrevivir al ámbito natural que lo rodeaba, tuvo la necesidad de comunicarse con sus semejantes y con todo aquello que lo rodeaba, dicha comunicación no era como actualmente lo conocemos, sin embargo a través del tiempo esta comunicación fue evolucionando desde sonidos, señales, gestos, símbolos, pinturas en paredes o piedras, entre otros similares hasta los que conocemos actualmente.

Con el transcurso del tiempo, el hombre comenzó a vivir en pequeños grupos hasta conformar sociedades, donde la comunicación era y sigue siendo vital para transferir conocimientos, emociones e información, etc. Esta comunicación fue desarrollándose a la par con la evolución del ser humano en sociedad, donde cada vez tubo y sigue teniendo el manejo de la comunicación de forma precisa y oportuna, con la finalidad de tomar decisiones desde contexto de vida cotidiana hasta decisiones complejas que se les puede llegar a presentar.

Con el crecimiento del hombre en sociedad y con las diferentes necesidades que se les presentaban surgieron industrias para satisfacer estas demandas. En este afán de cubrir esta amplia necesidad, las empresas fueron desarrollando mejores bienes y servicios para obtener mejor competitividad en la industria en la cual se enfocaban.

En la actualidad la comunicación es un factor vital para dar competitividad a una empresa, esta comunicación se da de manera interna y externa a la empresa. Donde la forma externa es la comunicación entre el cliente y la empresa, la cual sirve para la recolección de información sobre las necesidades del cliente y así reflejarlas en los bienes y servicio más adecuados para ellos. Mientras la forma interna hace referencia a la comunicación organizacional, es decir el manejo y la transformación de la información recolectada, para ser derivada a las diferentes áreas de una empresa.

Con una buena comunicación la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo de la organización genera un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo

colaborativo. Mientras una mala comunicación conlleva a una gestión deficiente en el manejo de recursos materiales y humanos. Este último siendo un factor clave para la empresa genera trastornos o alteraciones psicológicas, fisiológicas, de comportamiento, entre otros problemas de salud como es el estrés laboral en los colaboradores de las empresas. Los conflictos de comunicación organizacional que se observan en las organizaciones e instituciones que producen apuros y circunstancias que infringen delicadamente ante la eficacia, la productividad y el clima laboral de las empresas, creando un complicado suceso de conservar el progreso continuo de los procesos y dar alternativas de solución.

En el Perú, tanto en las organizaciones públicas y privadas, el manejo de la comunicación organizacional se presenta generalmente de manera regular o deficiente, especialmente en las organizaciones públicas, donde conjuntamente con la burocracia y el manejo inadecuado de comunicación organizacional entre las diferentes dependencias que conforman una institución pública, origina una sobrecarga de funciones en las actividades de los colaboradores. Esta sobrecarga se refleja en el comportamiento de los colaboradores, donde se manifiestan enfermedades psicológicas y fisiológicas como generalmente es el estrés laboral.

Un caso cercano a esta realidad mencionada se da en la Procuraduría Pública Especializada En Delitos De Corrupción, unidad dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en esta institución se aprecia una poca o falta de práctica de comunicación organizacional, ya que no se tiene un manejo y distribución adecuado de la información entre las diversas áreas de la institución, generando conflictos, retrasos y sobre carga de funciones, lo cual conlleva a deteriorar la salud psicológica y fisiológica del colaborador.

Por lo expuesto anteriormente, se evidencia el exceso de horas efectuadas para cumplir con el tareo de actividades acumuladas, las cuales provocan el estrés laboral en los colaboradores de las diferentes áreas de la Procuraduría Pública Especializada En Delitos De Corrupción, del distrito de Miraflores del año 2017.

1.2 Trabajos previos

Muchos autores a nivel internacional y nacional hicieron investigaciones con respecto al tema y nos mencionan sus resultados a continuación.

1.2.1 Antecedentes de la variable 1: Comunicación organizacional

Balarezo, (2014) realiza la investigación titulada “La comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional en la empresa San Miguel Drive. El objetivo general fue “Analizar la comunicación organizacional y el desarrollo organizacional en la empresa San Miguel Drive. El tipo de la investigación fue descriptivo correlacional. La población muestra fue de 30 empleados. El instrumento utilizado fue un cuestionario con 25 ítems, correspondientes a cinco indicadores por cada una de las cinco dimensiones consideradas. Las respuestas se midieron en una escala tipo Likert con cuatro alternativas de respuesta. Los resultados fueron los siguientes: En cuanto al trabajo, las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. Además la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores. Por ello se puede decir que la empresa San Miguel Drive no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores. Finalmente, esta investigación además examina la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desarrollo mismo de la organización conjuntamente con los procesos de planeación estratégica, y atención al cliente, que están presentes en todas las empresas; además que conjuntamente con el personal y la gestión que se realiza, conforman la empresa y el ejercicio claro que se realiza.

Saladrinas (2010) en su estudio de investigación realizado en la universidad de la laguna Tenerife – Canarias, España; denominados Matrices teóricas y enfoque comunicativo, la comunicación organizacional tiene como referente teóricos la postura empírica, también llamada positivista que índice en ver resultados y no procesos; La teoría histórica critica en el que refiere que la vida organizacional tiene como componente principal el interés político, expresado en el interés por el poder de gobernar, la doctrina ideológica propuesta para los demás y el ejercicio de poder gobernar, la doctrina ideológica propuesta para los demás y el ejercicio de poder mediante prácticas de control, para conservar las relaciones de poder; la autora afirma que a partir de allí se han desarrollado posturas que permiten formas alternativas de liderazgo, funcionamientos inteligentes que muestren las

contradicciones entre discurso y practica intentando restituir el verdadero propósito del proceso comunicativo en beneficio del hombre y no de las ganancias finalmente mostrar que existe una mirada introspectiva denominada interpretativa donde se enfatiza el papel de la comunicación organizacional como componente particular de cada institución, generando formas particulares llamándose a todo esto cultural organizativo; donde el carácter de los agentes es de producir de significaciones y no de circulación de información. Como conclusión podemos afirmar que la autora concibe la comunicación organizacional como disciplina en construcción y que la elaboración de los nuevos paradigmas incida en los procesos tomando a la cultura organizacional como eje de construcción de valores, considerando a las organizaciones como fuente de creación permanente, mediante un análisis paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual da la existencia de relación positiva (0,55**).

Ascama (2014) determinó la relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa particular Santo Domingo Savio 2014, la muestra estuvo conformada por 59 docentes, el tipo de investigación fue correlacional, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios validados por jueces y expertos, resultando un coeficiente de correlación $P=.823$ lo que significa que existe una lata relación entre las variables frente al grado de significancia $<.05$, $p=.00$, en tanto, la comunicación horizontal tuvo relación significativa con satisfacción laboral de $= .950$.

Quispe (2012) en la tesis titulada “Calidad de Comunicación organizacional y relaciones interpersonales de los docentes de la IE. Mariano Megal 2011” desarrollada en la Universidad César Vallejo. Es una investigación descriptiva correlacional, cuenta con una muestra intencional no probabilística de 167 docente a quienes se les administro dos instrumentos, las conclusiones indican que existe relación directa y significativa entre la Calidad de Comunicación Organizacional y relaciones interpersonales de los docentes de la IE. Mariano Megal 2011, esto al valor de correlación $r=087$ con una $p<05$, estadísticamente significativa, por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna.

Grados, K. (2015) en su tesis titulada “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores del Laboratorio Farmacéutico Roxafarma, 2015”,

para obtener el título profesional de: Licenciada en psicología, en la Universidad Cesar Vallejo de Lima, tuvo el siguiente objetivo: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del laboratorio farmacéutico Roxafarma, 2015. La metodología que uso es de tipo correlacional el diseño que empleo es no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, como instrumento el cuestionario. Los aportes de la investigación concluyen que existe una relación positiva entre comunicación total y el factor condiciones físicas de satisfacción laboral, en los colaboradores del laboratorio farmacéutico Rooxfarma; mediante un análisis no paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual da la existencia de relación positiva y considerable (0,63**).

La investigación que Grados realizó permite inferir que el plan estratégico de comunicaciones se deben contemplar estrategias, medios y prácticas para potenciar y facilitar la comunicación ascendente, como canales claramente establecidos, actividades lúdicas y la responsabilidad de realizar auditorías de comunicación.

Bazán (2013) estudio la comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de la Universidad, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario de comunicación organizacional de Portugal y satisfacción laboral el s20/23 Meliá y Péiro, siendo el resultado que el nivel ambas variables es adecuado, en conclusiones, existe una relación significativa entre comunicación descendente y horizontal y la satisfacción laboral, así mismo, existe una relación significativa baja con la comunicación ascendente.

Vásquez (2015) realizó una investigación sobre Relación entre Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de un grupo de trabajadores del área de Bodega de Bofasa de Guatemala, la muestra estuvo compuesto por 50 operarios de laboran en el área de la bodega, el tipo de investigación fue cuantitativa de diseño no experimental, transversal. Se usaron 2 instrumentos, para evaluar comunicación fue un cuestionario de 20 preguntas y para Satisfacción Laboral fue de 16 items, ambos fueron validados por expertos. El resultado fue que existe

correlación entre ambas variables, destacándose fuerte relación de satisfacción laboral con el factor de reconocimiento y desarrollo.

1.2.2 Antecedentes de la variable 2: Estrés laboral

Lazarus y Folkman (1986), en el libro “Estrés y procesos cognitivo” plantean que el estrés no solo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación.

Por otro lado, Lazarus propone con su modelo de la valoración; una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del proceso del individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgirá como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitivo. Esto hace que el organismo actue de forma rápida y vigorosa. Dado que se activan gran cantidad de recursos “(incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse. Si este es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.”

Bustinza, López-Herce, Carrillo, Vigil De Lucas y Panadero (2000), publicaron un estudio de tipo descriptivo realizado en una muestra de 68 pediatras intensivas, con el objetivo de tipo descriptivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout se situó en un nivel medio siendo destacable la mayor relevancia de la realización personal. Un dato interesante sobre esta muestra, es que los investigadores obtuvieron que el 55,9% responsabilizaron de su malestar a conflictos institucionales y el 58, 8% se plantearon dejar el puesto de trabajo en el futuro.

Caballero, Bermejo, Nieto y Caballero (2001), Realizó un estudio de tipo descriptivo aplicado el Maslach Burnout Inventory; en una muestra formada por 157 médicos. Enfermeras y auxiliares clínicos de establecimiento de Atención Primaria cuyo

objetivo fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout, obtuvieron que 30,6% de la muestra estaba dentro del rango alto para la sub-escala de Cansancio emocional del Maslach Burnout Inventory; el 43,9% considero que presente que presentaban o presento algún tipo de alternativa física y psíquica relacionada directamente con el desarrollo de la profesión y 38,3% asociaron sus desgaste con el exceso de demanda soportaron habitualmente en sus consulta. Los autores de este estudio concluyeron que se detectaron niveles de síndrome de burnout preocupantemente elevados entre los trabajadores sanitarios similares a otros estudios y que los factores asociados al síndrome, como posibles fuentes, son modificables.

Benavent, Machis, Moliner y Soto (2002), Realizaron una investigación de tipo descriptivo con el objetivo de determinar las alteraciones de salud por estrés del personal del Hospital de Nisa, se encuestaron a 150 trabajadores con el test de salud de thomas lager y Roger Aimiel y obtuvieron que un 82% de los encuestados no presentaron alteraciones de salud por estrés, 12,7% fueron clasificados en un grupo intermedio y un 5% fue clasificado como un grupo extremo. Los investigadores pudieron concluir del análisis de las encuestas que los síntomas más expresados, por los trabajadores encuestados fueron cefalea, pesadez de cabeza y taponamiento de nariz, sensación brusca de calor y astenia.

Jamanca, Vega y Zanabria (2007), realizaron un estudio sobre síndrome de burnout en el personal médico del hospital Nacional Cayetano Heredia, conformado por 278 médicos asistentes, y residentes, utilizando el instrumento de Maslach, obtuvieron niveles altos de síndrome de burnout con un 32.04% del personal Médico, un 51.4 % en médicos residentes, siendo el grupo más afectado. Por tanto se encontró que ser médico residente, tener menos años de labor, trabajar 9 no más horas diarias y tener más de 5 guardias al mes, son factores que se asocian a mayor riesgo de desarrollar un nivel alto de síndrome de burnout. En este estudio nos e encontró ninguna especialidad que fuera un factor asociado al alto nivel de síndrome de burnout.

Gonzales, S. (2014); para publicar en la revista de ciencias empresariales de la universidad de San Martin de Porres, titulada el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores de una empresa automotriz. Mediante esta

investigación se concluyó que existe relación entre el estrés y el clima organizacional de los trabajadores del área de mantenimiento automotriz de la empresa, ya que se demostró que en los sectores de planchado y pintura como en el de servicio automotriz la mala gestión del desempeño ha repercutido negativamente sobre el estrés de los trabajadores.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías de la variable Comunicación organizacional

Chiavenato, I (2009), considera a la comunicación organizacional, como un proceso de transmitir información y/o mensajes, siendo entendida mediante el uso de símbolos que en común posean los integrantes de la organización, porque su resultado exitoso dependerá de la consonancia y consistencia del comportamiento de quienes la integran; por tanto, la comunicación organizacional es la información que se traslada, cambia e intercambia, transformándose algunas de estructura formal e informal, ya que descienden en las jerarquías, trasladándose lateralmente u horizontalmente.

Chiavenato, I (2009), las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. La comunicación es la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para que compartan sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. En toda comunicación existen por lo menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede comunicarse, el acto de comunicación sólo se puede realizar si existe otra persona receptora. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación; ésta es la red que integra y coordina todas sus partes.

Por lo expuesto anteriormente, la comunicación es muy elemental para la realización de diversas actividades; sin embargo, no existe una sola de manera universal; dado que, las personas intercambian información en diversas situaciones con propósitos distintos. A pesar de las dificultades que se pueden presentar para

que el proceso de comunicación sea efectivo, existe una cantidad ilimitada de herramientas para mejorarlo, hay que tener presente que comunicar significa hacer en común a una o más personas de determinada información.

Por ende, existen varias posibilidades de lograr que en una empresa se consolide un adecuado entendimiento en las relaciones interpersonales y el funcionamiento de la misma, incluso, cuando exista diversidad y pluralidad de las diferentes personas que conforman el lugar de trabajo, coinciden entre ellos el giro de la empresa, sus objetivos. Para cualquier organización los sistemas de información deben estar bien definidos, y si no existen, implementarlos para mejorar los procesos de comunicación.

Para mejorar la comunicación se deben tratar por dos vías; en primer lugar, se deben mejorar los mensajes, o sea, la información que desean transmitir. En segundo lugar deben tratar de comprender lo que otras personas intentan comunicar. En suma, se debe mejorar su capacidad para codificar y decodificar. No solo deben enfocarse en ser comprendidos, sino también en comprender a los otros (Chiavenato, 2009, pp.323).

Según Torres (2012) “La comunicación organizacional debe de ser una facilitadora para la toma de decisiones estratégicas, el fortalecimiento de la identidad corporativa y la vivencia plena de la cultura organizacional por cada uno de sus miembros tomando varios autores.

Fernández (2012):“La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización.

La comunicación organizacional permite triunfar allí donde hay puentes rotos, los construye para seguir la ruta trazada, también tiene la capacidad de reconocer nuestros sentimientos y los ajenos de motivarnos de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones en el eje de toda” institución, mostrando actitud para disfrutar de los acontecimientos de la vida, a partir de un estado de tranquilidad y auto aceptación que le permite al sujeto actuar sobre sus carencias expandir sus fortalezas con sentido crítico y constructivo, dotados de los mecanismos cognitivos y otras habilidades de aprendizaje, hoy día de hace indispensable un manejo y buen conocimiento de la comunicación organizacional.

Teóricamente se define como: La comunicación es un aspecto del pensamiento constructivo, pero el otro es la comunicación empírica, hoy llamada comunicación organizacional que muchas veces está estrechamente relacionada con el éxito que se tiene en la vida (Arias, 2004, p.75)

De lo anterior, "por lo general se acepta que el manejo de las emociones es el resultado de las experiencias individuales, lo que implica el ensayo y error que a veces conlleva a un enorme desgaste personal."

Robbins (2013) los sistemas de comunicaciones formales, son los que brotan, mediante la estructura jerárquica de las funciones definidas por la organización, está compuesta por el sistema vertical y lateral, por tanto, la primera se divide en comunicación descendente y ascendente y lateral es la horizontal.

La comunicación descendente, son los mensajes enviados desde los gerentes hacia los subordinados es decir, de arriba hacia abajo, es vertical busca la empatía y buen clima de trabajo para buscar soluciones, el nivel superior se comunica con los niveles jerárquicos inferiores por medio de conversaciones, reuniones, mensajes, entre otros similares.

Mientras la comunicación ascendente, son los mensajes que influyen desde mandos bajos a los más altos de la jerarquía organizacional, resulta siendo clave para el clima organizacional porque se mantiene el conocimiento de las necesidades de los colaboradores para implementar mecanismos eficaces en la toma de decisiones.

Guzmán (2012) La comunicación permite el proceso de adquirir, aprender y transmitir conocimientos, es una actividad mental que nos permite socializar con nuestro entorno. Diversas investigaciones mediante los modelos teóricos explican las características de la forma en que las personas se comunican.

Los modelos lineales, consideran que la comunicación es un proceso secuencial rectilíneo, porque se produce entre el emisor al receptor, por tanto, no se invierten los papeles en el proceso de comunicación.

Los modelos circulares, trata de integrar las características del contexto de la comunicación, produciendo el efecto deseado, sin claridad y poca confianza, en

este caso el receptor y emisor intercambian papeles, generándose que el receptor reciba el mensaje con el resultado no deseado.

La comunicación sistémica, a partir de un código común, el sistema de comunicación es un sistema de transferencia desde el emisor al receptor.

Guzmán (2012) es el más usado, porque analiza de forma general, se aplica a cualquier mensaje independientemente de su significación, así mismo, considera que es un flujo bien definido, pero hay problemas cuando se desvía o hay obstáculos. La base de la comunicación es el propósito, que se transmite desde el emisor hacia el receptor, para que se consiga el resultado deseado.

1.3.2 Teorías de la variable Estrés Laboral

Robbins (1994) Define al estrés como una formulación dinámica y activa donde la persona se enfrenta a un momento, oportunidad, limitación o una demanda propia de sus deseos, de manera poco conocida a la vez. Así mismo se puede decir que este estrés tiende a ser generado, por la falta de equilibrio dada por las demandas laborales, el cuestionamiento sobre el rendimiento de la persona, condiciones de trabajo, productividad por debajo de lo normal, asimismo producto de las aspiraciones y expectativas de la persona en su ambiente laboral y la imposibilidad de llevarlas a cabo.

Maslach (1982, p.152) plantea que estas respuestas fisiológicas son de orden gradual y degenerativo, que se acentúan en la persona y que rodean un rubro total de vida, así mismo se caracterizan por tres dimensiones remarcadas, la primera asociada un factor despersonalizado o deshumanizante, seguido por una disminución en las expectativas o realización de la persona dentro de su ámbito laboral.

A su vez (Cano, 2002, p.314) plantea al estrés bajo tres enfoques, el primero, asociado a los estímulos, donde el estrés tiende a generar respuestas directas con el organismo estresado. El segundo, como una reacción o cadena de respuesta, donde el estrés se percibe en cambios de conducta, cambios en la fisiología normal y cambios emocionales de la persona. Por último, como un factor de iteración, donde el estrés, se adecua e interactúa con la característica propia de diferentes estímulos, tanto interna como externa.

Asimismo, el estrés será definido como una función estrictamente física, es decir, tiene a presentar por la rigidez o tensión muscular y de la piel, que excede su funcionamiento normal. Adicional a ello. El estrés es una respuesta importante, Hans Selye (1979, p.113) a su vez, uno de los primeros investigadores sobre el estrés, indica que este actúa como una respuesta del organismo no específica, presente frente a cualquier necesidad que haga el cuerpo, cuando esta necesidad, rompe los recursos que se posee. El organismo tiende un estado de emergencia, que lo lleva a la adecuación o huida. Este concepto indica entonces que todos los seres humanos somos vulnerables a estresores de diferente índole que irán afectando las normalidades establecidas.

Según Slipack (1996, p.152), existen dos tipos de estrés laboral:

El tipo episódico es aquel que ocurre de manera circunstancial y momentánea, este estrés no se propaga por demasiado tiempo, tiende a desaparecer con facilidad, siempre y cuando desaparezcan los síntomas que lo originaron; a situaciones del tipo crónico, donde la personas se encuentra sometida a situaciones ambientales que generan demasiados estresores. Tales como un lugar inadecuado, sobrecarga laboral, alteración significativa de los ritmos biológicos y toma de decisiones importantes.

El estrés crónico tiende a presentarse varias veces y con mayor frecuencia en la persona expuesta a diferentes tipos de estresores, por lo cual sus síntomas son más complejos de entender e identificar, este causar repercute de manera directa en la salud de la persona, originando diferentes tipos de repercusiones.

Según Vanes (2008, p.31) cita a Seyle (1907) que es el responsable del vocablo estrés o estrés. El observo a sus pacientes que sufrían trastornos en el cual no eran producidos directamente por la enfermedad que tenían, por lo tanto dividió en tres estados:

- Estado de alarma de reacción: Producida cuando el cuerpo detecta un estímulo externo desencadenante.
- Estado de adaptación: Aparece cuando el cuerpo reacciona utilizando contramedidas.

-Estado de agotamiento: Es a partir del momento en que comienza a agotarse las defensas del organismo.

Según Vanes (2008, p. 32) “el estrés es un conjunto de respuestas automáticas que nuestro cuerpo produce de forma natural ante situaciones que entiende como amenazantes, y ante las cuales la reacción más inmediata es situarnos en un estado alerta. En principio, cuando las situaciones estresantes son cortas o frecuentes, no representan un riesgo excesivamente alto para la salud de la persona, pero cuando los episodios estresantes no se solucionan y suceden regularmente, hacen que el cuerpo se encuentre en un estado de alerta que puede contribuir directa o indirectamente a generar desordenes generales o específicos del cuerpo y la mente.”

Según Peurifoy (2008, p.66) existe cuatro tipos básicos de estrés psicológico se definen en:

-Presión: es una exigencia interna o externa para completar un área o actividad dentro de un tiempo limitado o de una manera específica.

-Frustración: es el bloqueo de necesidades o deseos.

-Conflicto: es la necesidad de hacer una elección entre dos o más alternativas en contradicción.

-Ansiedad: es una de las dos respuestas emocionales básicas a una amenaza percibida.

A continuación, se presentan otras definiciones sobre el estrés realizadas por algunos autores sobre el tema:

Según López (2010) se define como un “tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.”

Según Álvarez (2002) “En términos sencillos podemos definir el estrés como un estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos.”

Según Pose (2005) cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de distrés o mal estrés.

Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como "las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador."

Según en la revista Venezolana de Gerencia, publicada en 2012, "El estrés laboral se ha convertido en una seria preocupación para las organizaciones por las consecuencias negativas que causa en el desempeño y la salud física y mental (psicológica) de los trabajadores."

Selye. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Todos hablamos de fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Del Organismo Ante Cualquier Estimulo Estresor O Situación Estresante". Es estrés. Selye, definió "El Estrés, Como La Respuesta General El concepto de estrés decir, el estrés se produce como una respuesta a una serie de estresores que se producen en los ambientes familiares, laborales, sociales y personales. Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos antes repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

1.3.3 Marco Conceptual:

Actitud Defensiva: Cuando las personas se sienten amenazadas, tienden a reaccionar de formas que impiden una comunicación efectiva y disminuyen su capacidad para lograr un entendimiento mutuo; se ponen a la defensiva: atacan verbalmente a los

demás, hacen comentarios sarcásticos, se vuelven abiertamente críticos o cuestionan las intenciones de los demás. Coulter y Robbins (2014, p.485)

Lenguaje: En una organización, los empleados tienen diferentes orígenes y patrones de lenguaje. Incluso entre aquellos que trabajan para la misma organización pero en distintos departamentos, a menudo es posible encontrar una jerga — terminología especializada o lenguaje técnico específico— diferente que los miembros del grupo utilizan para comunicarse entre sí. Coulter y Robbins (2014, p.490)

Sistemas En Red: Los miembros de la compañía pueden comunicarse entre sí y obtener información sin importar si están en el vestíbulo, del otro lado de la ciudad o al otro lado del mundo. No explicaremos la mecánica del funcionamiento de los sistemas en red, pero sí mencionaremos algunas de sus aplicaciones para la comunicación, como el correo electrónico, los mensajes instantáneos, las redes sociales, incluyendo blogs, wikis y Twitter; seminarios impartidos por Internet, correo de voz, fax, teleconferencias y videoconferencias, e intranets. Coulter y Robbins (2014, p.493)

Organización: Unidad social coordinada en forma consciente, compuesta de dos o más personas, que funciona sobre una base de continuidad relativa para lograr una meta o conjunto de metas comunes. Robbins y Judge (2013, p.7)

Comp. Orga.: Campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, grupos y estructura en el comportamiento dentro de las organizaciones, con objeto de aplicar dicho conocimiento en mejorar la efectividad de las organizaciones. Robbins y Judge (2013, p.11)

Proce. Comun.: Etapas entre la fuente y el receptor, que resultan en la transferencia y comprensión de un significado. Stephen, P. y Timothy, A. (2009, p.353)

Canales formales: Canales de comunicación establecidos por una organización a fin de transmitir mensajes relacionados con las actividades profesionales de los miembros. Stephen, P. y Timothy, A. (2009, p.353)

Can. No Formales: Vías de comunicación que se crean en forma espontánea y emergen como respuestas a las elecciones individuales. Stephen, P. y Timothy, A. (2009, p.353)

Información: La última función que ejecuta la comunicación se relaciona con su rol para facilitar la toma de decisiones por medio de la transmisión de datos para identificar y evaluar las alternativas de selección. Según Stephen, P. y Timothy, A. (2009, p.352)

Estrés: Una condición dinámica en la cual un individuo debe enfrentarse a oportunidades, restricciones o demandas relacionadas con lo que él desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto e importante. Robbins, S. y Coulter, M. (1996, p.440)”

Compromiso laboral: Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización (Coulter y Robbins, 2014, p.452).

Estrés en el trabajo: El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea. (Chiavenato, 2009 p.476)

Salud ocupacional: Los riesgos de salud, como los físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como las condiciones estresantes del trabajo pueden provocar riesgos en el trabajo. El entorno laboral en sí también puede provocar malestares, por lo que una definición más amplia de salud implica un estado físico, mental y social de bienestar. Esta definición hace hincapié en las relaciones entre el cuerpo, la mente y las normas sociales. La salud de una persona se puede ver afectada por males, accidentes o estrés emocional. (Chiavenato, 2009 p.476)

Comunicación: Es el proceso de transferencia y comprensión de significados, si no se transmite información o ideas, no se lleva a cabo la comunicación. Para que la comunicación sea exitosa, es necesario que el significado se transmita y se comprenda. Coulter y Robbins (2014, p.480)

Comunicación ambiental: Política instrumental dirigida a realizar la estrategia ambiental de la organización, informando, convenciendo y motivando a públicos objetivos internos y externos, y asegurando su participación. Esto significa, por un lado, permitir que los públicos objetivos contribuyan al cuidado ambiental conveniente entre públicos objetivos externo, coordinando actividades de comunicación.

Comunicación interna: Transacciones de comunicación entre individuos y/o públicos a varios niveles, y en diferentes áreas de especialización, dirigidas a diseñar y reestructurar organizaciones, implementar diseños, y coordinar actividades diarias.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el control y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017?

¿Cómo se relaciona el motivación y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017?

¿Cómo se relaciona la expresión emocional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación es actual, por lo tanto, se justificó de realización del trabajo de la siguiente manera:

1.5.1 Justificación por conveniencia

Esta investigación se llevará a cabo con la finalidad en principio de reconocer lo importante que es la comunicación en nuestras vidas, es decir, que el hombre siempre se ha visto en la necesidad de comunicarse con sus semejantes con el propósito de expresar sus sentimientos, ideas y conocimientos relacionados con su contexto o realidad.

1.5.2 Justificación social

La comunicación en cualquier contexto ya sea social o empresarial debe ser de calidad para no generar ni agravar diferentes problemas, una efectiva y eficaz comunicación dentro cualquier organización es parte fundamental para el éxito empresarial o institucional, lo cual todo gerente tiene que tener en cuenta que es importante saber comunicarse con los trabajadores y fomentar que éstos actúen de

igual forma para disminuir o erradicar las diferentes barreras comunicativas que puedan existir.

1.5.3 Justificación práctica

Con esta investigación se pretende dar a conocer o reafirmar a los gerentes empresariales e institucionales que para comunicarse de manera efectiva con los empleados, clientes o usuarios internos y externos deben hacer uso de las diferentes redes comunicativas, medios de comunicación sean convencionales o no convencionales y flujos comunicacionales de acuerdo a la diversidad cultural del micro y macro entorno empresarial – institucional para obtener excelentes resultados cumpliendo así sus metas y objetivos empresariales e institucionales.

A través de este estudio la investigadora aspira promover en los gerentes de las diferentes organizaciones la adquisición de los conocimientos de las técnicas de comunicación individual y grupal, y de las competencias lingüísticas (capacidades, habilidades y desarrollo de la inteligencia interpersonal e intrapersonal); además la correcta aplicación de las mismas, lo cual evitará el desarrollo de un clima organizacional negativo como los conflictos, entre otros, ganando así mayor estabilidad emocional y desempeño laboral.

Esta investigación ayudará a los gerentes de las diferentes organizaciones empresariales o no empresariales, es decir, gubernamentales o no gubernamentales a reconocer que la comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad. El conocimiento y reconocimiento de la comunicación organizacional por parte de los gerentes también les permitirá conocer con mayor profundidad al recurso humano y evaluar su desempeño y productividad, la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades de nuestra sociedad.

Otro de los objetivos de esta investigación es que los gerentes cuenten con un plan de comunicación eficiente en la organización cuyos beneficios permitirán un mejor manejo de los recursos disponibles, favorecer las relaciones entre las personas,

integrar la comunicación informal y formal, impulsar la identidad corporativa, orientar a los empleados hacia el logro de los objetivos comunes, brindar la oportunidad de potenciar a los recursos humanos, facilitar que los empleados se puedan expresar con mayor libertad y se pueda aprovechar la imaginación, inteligencia e iniciativa de las personas, permite lograr un clima laboral positivo, tomar buenas decisiones, generar cierto grado de confianza, elevar la autoestima y la motivación en los empleados lo cual conlleva a una mayor productividad empresarial, promover el uso de las distintas tecnologías para facilitar la comunicación, etc.

Esta investigación se realiza porque en la actualidad muchas de las organizaciones siendo parte de una sociedad globalizada y del conocimiento todavía ponen en práctica o lleva una mala comunicación dentro de las mismas, perjudicando así el trabajo, ya que se pueden producir retrasos, duplicidad de tareas, menor calidad en los procesos, baja productividad, desmotivación e incertidumbre, es decir, que sin una correcta comunicación es imposible lograr metas, aumentar productividad y generar los resultados que se deben alcanzar y tampoco se puede fortalecer la identidad y la imagen corporativa llegando a tener ningún reconocimiento empresarial.

Por lo visto en los párrafos anteriores se puede determinar que por la falta de una buena comunicación en las organizaciones con el tiempo disminuye el desempeño laboral conllevando a los empleados a estilos de vida no muy favorables poniendo en riesgo la seguridad laboral.

La investigadora a través de este estudio también tiene como propósito hacer conocer a los gerentes las consecuencias de salud de los empleados a las que acarrea la falta de una buena comunicación empresarial, es decir, que deben evitar la degeneración de la salud corporal y mental de los empleados, la cual se manifiesta mediante reacciones, trastornos y síntomas psicológicas, fisiológicas y de comportamiento denominado estrés laboral.

Los gerentes deben tomar conciencia que los problemas de salud intensos o de carácter crónico, como el malestar psicológico, las molestias psicósomáticas, los problemas de salud mental, los trastornos músculo-esqueléticos, las enfermedades

gastro-intestinales y cardiovasculares a su vez suelen tener repercusiones negativas sobre las empresas y sus resultados. Cabe mencionar entre ellas el deterioro del clima social, el incremento del absentismo o la reducción de la productividad.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017

1.6.2 Hipótesis específica

Existe relación entre el control y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017

Existe relación entre la motivación y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017

Existe relación entre la expresión emocional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017

1.7 Objetivo

1.7.1 Objetivo general

Conocer en qué medida se relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017

1.7.2 Objetivos específicos

Establecer de qué manera se relación entre el control y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017

Determinar si existe relación entre la motivación y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017

Determinar si existe relación entre la expresión emocional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017

II Método

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Diseño

El diseño de investigación es no experimental y transversal. Tal como se indica en la literatura según Hernández, Fernández y Baptista (2006, pág. 205-207). “Es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural” y “transversal porque los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único”.

2.1.2 Tipo de Investigación

La presente investigación, según el tipo de estudio es de investigación aplicada, y esto es definido según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 29) nos da la siguiente definición: El tipo de investigación aplicada es aquella que tiene el propósito de resolver problemas.

2.1.3 Nivel de investigación

El presente trabajo es de carácter descriptiva correlacional, según Bernal (2010, p. 113) donde considera como investigación descriptiva aquella en que, se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio y de igual forma en correlacional manifiesta que es mostrar o examinar la relación entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra; en otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (Bernal, 2010, p. 114)

El tipo de investigación aplicada es muy usado y adecuado en los trabajos de investigación, ya que nos permite resolver problemas en las organizaciones, mediante los conocimientos adquiridos.

2.1.4 Método de investigación

Para el presente trabajo de investigación se usó el método deductivo y el enfoque cuantitativo.

Método deductivo

Bernal (2010, p.59) indica que “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”.

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 4), “el enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Identificación de las variables:

El presente trabajo de investigación cuenta con dos variables, en donde la primera variable de estudio es “comunicación organizacional” y la segunda variable de estudio es “estrés laboral”.

2.2.2 Operacionalización de variables:

a) Variable 1: “Comunicación Organizacional”

- **Definición conceptual:** Según Stephen, P. y Timothy, A. (2009, p.351) “Manifiesta que la comunicación organizacional está conformada por cuatro funciones principales dentro de un grupo u, las cuales son: control, motivación, expresión emocional e información”.
- **Definición Operacional:** La medición de la variable comunicación organizacional se realizó mediante el uso del instrumento, el cual es la

encuesta, la misma que sirvió para medir los indicadores y recolectar los datos de los encuestados.

- ✓ **Dimensión Control:** Según Stephen, P. y Timothy, A. (2009, p.351) “La comunicación actúa de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros, así como las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales e informales”.

Indicadores:

- ✓ **Comunicación Formal:** En una organización la comunicación formal es el sistema de canales oficiales que llevan mensajes e información organizativamente aprobados. Los objetivos de la organización, las normas, políticas, procedimientos, instrumentos, órdenes y solicitudes de información que se transmiten a través de todo el sistema o canal de comunicación formal. Hay tres canales formales de comunicación: la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal. (Chuck, 2013, p.338.)
- ✓ **Comunicación Informal:** En una organización, la comunicación informal a veces llamada racimo, es la transmisión de los mensajes de colaborador a colaborador fuera de los canales formales de comunicación. El racimo surge de la curiosidad, es decir, la necesidad de saber lo que está pasando en la organización y como podría afectarlos. Para satisfacer esta curiosidad, los colaboradores necesitan suministro constante de información relevante, precisa y detallada sobre los cambios que se puedan dar en la organización. (Chuck, 2013, p.339.)
- ✓ **Dimensión Motivación:** Según Stephen, P. y Timothy, A. (2009, p.352) “La comunicación impulsa a la motivación ya que aclara a los empleados lo que se hace, qué tan bien se hace y lo que puede hacerte para mejorar el desempeño, si éste fuera insatisfactorio”.

Indicadores:

- ✓ **Desempeño:** Es el proceso que resalta el rendimiento o desempeño de los trabajadores en la empresa. Muñoz, Victoria (2010, p.100)
- ✓ **Dimensión Expresión emocional:** Según Stephen, P. y Timothy, A. (2009, p.352) “Para la mayoría de los empleados su grupo de trabajo es la fuente principal de interacción social. La comunicación que tiene lugar dentro del grupo, ya que es un mecanismo fundamental por el cual los miembros expresan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Por lo tanto, la comunicación brinda un medio para la expresión emocional de los sentimientos y satisfacer las necesidades sociales”.

Indicadores:

- ✓ **Frustraciones:** La falta de comunicación dentro de la organización genera baja moral en los miembros de la misma, si la organización no transmite a sus miembros la situación real, entonces es imposible esperar que el personal retroalimente a la organización acerca de la situación actual, es ahí donde se crea la imagen del todo está bien y en donde se demuestra la teoría de que nadie quiere hacer nada por mejorar, porque definitivamente todo marcha bien, esto genera resentimientos y frustraciones. (Avedaño, 2014)
- ✓ **sentimientos de satisfacción:** La hipótesis que se plantea es: la comunicación asertiva influye en el desarrollo de la empresa como fuente generadora de una cultura y clima estables y propulsores de los objetivos organizacionales. De forma tal, una buena gestión de la comunicación permite el desarrollo de logros comunes, la satisfacción y bienestar de los empleados y la empresa y, por ende, una gestión organizacional efectiva. (Avedaño, 2014)

b) **Variable 2: Estrés laboral**

- **Definición conceptual:** Según Robbins, S. y Judge, T. (2009, p.637-638) “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante. [...] Se manifiesta de varias formas en las cuales se agrupan en tres categorías de síntomas generales: fisiológicos, psicológicos y de comportamiento”
- **Definición operacional:** La medición de la variable estrés laboral se realizó mediante el uso del instrumento, el cual es la encuesta, la misma que sirvió para medir los indicadores y recolectar los datos de los encuestados.
- ✓ **Dimensión estrés fisiológico:** Según Peurifoy (2007, p.65) “es generado por demandas físicas sobre el cuerpo, tales como las causada por accidentes, enfermedad, dolor de cabeza, dolor de espalda , desorden alimenticio, toxinas químicas, un programa de trabajo exigente o estrés psicológico prolongado, etc.”

Indicadores:

- ✓ **Dolor de cabeza:** varía de una persona a la otra. Puede ser de leve a severo y puede ser a corto o largo plazo.
- ✓ **Dolor de espalda:** llevando en el ámbito laboral, se producirá en que la persona pasa mucho tiempo sentada o implica su trabajo trabajar por varias horas en esa posición, donde sufrirá el dolor.
- ✓ **Desorden alimenticio:** existe cuando las actitudes de una persona hacia la comida y el peso, son tales que los sentimientos hacia el trabajo, escuela, relaciones, actividades diarias y emociones, son determinadas por lo que se ha o no se ha comido. Dependerá también las horas de refrigerio.
- ✓ **Dimensión estrés psicológico:** Según Peurifoy (2007, p.65) “el estrés psicológico es causado por exigencias mentales o emocionales sobre el cuerpo. Este estrés puede tratarse simplemente del resultado de estrés físico. No obstante, el estrés psicológico con mayor frecuencia es causado por exigencias mentales o emocionales que proceden de sus creencias

personales, de su familia, de su trabajo o de sus amigos. Los cuatro tipos básicos de estrés psicológico son presión, frustración, conflicto, ansiedad”

Indicadores:

- ✓ **Exigencia mental:** es lo mismo decir carga mental se refiere al desempeño del trabajo que exige un estado de atención y concentración, como la cantidad de esfuerzo deliberado que debemos realizar para conseguir un resultado concreto.
- ✓ **Exigencia emocionales:** son aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos por ejemplo de sus clientes.
- ✓ **Presión:** es una exigencia interna o externa para completar un área o actividad dentro de un tiempo limitado o de una manera específica.
- ✓ **Frustración:** es aquello que sucede cuando una persona donde se fija una meta y se encuentra con algún obstáculo, que se lo impide.
- ✓ **Ansiedad:** es una de las dos respuestas emocionales básicas a una amenaza percibida.

2.2.3 Matriz de operacionalización de las variables

Título: "RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LA PROCURADURÍA PÚBLICA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN EN LA SEDE CENTRAL DE MIRAFLORES - LIMA, 2017

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	ITEM	ESCALA
Comunicación Organizacional	Según Stephen, P. y Timothy, A. (2009, p.351) "Manifiesta que la comunicación organizacional está conformada por cuatro funciones principales dentro de un grupo u, las cuales son: control, motivación, expresión emocional e información".	La medición de la variable comunicación organizacional se realizó mediante el uso del instrumento, el cual es la encuesta, la misma que sirvió para medir los indicadores y recolectar los datos de los encuestados.	Control	Comunicación Formal	1	ORDINAL
					2	
				Comunicación informal	3	
					4	
			Motivación	Desempeño	5	
					6	
			Expresión emocional	Frustración	7	
					8	
				Sentimiento de satisfacción	9	
					10	
Estrés Laboral	Según Robbins, S. y Judge, T. (2009, p.637-638) "El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante. [...] Se manifiesta de varias formas en las cuales se agrupan en tres categorías de síntomas generales: fisiológicos, psicológicos y de	La medición de la variable estrés laboral se realizó mediante el uso del instrumento, el cual es la encuesta, la misma que sirvió para medir los indicadores y recolectar los datos de los encuestados.	Estrés fisiológico	Dolor de cabeza	11	ORDINAL
					12	
				Desorden alimenticio	13	
					14	
			Estrés psicológico	Exigencia mental	15	
					16	
				Exigencia emocional	17	
					18	
				presión	19	
					ansiedad	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Desde el punto de vista estadístico la población correspondiente a esta investigación es una población finita ya que está constituida por un número inferior a cien mil unidades análisis, las cuales son homogéneas porque tienen las mismas características, propiedades o atributos de las variables en estudio.

Esta población está conformada por todos los trabajadores de la PPEDC., cuyo número asciende a 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, Lima.

2.3.2 Censo

Con la finalidad de dar mayor precisión a la presente investigación y considerando la cantidad de población se realizó un Censo, por lo que se entiende se analizará las respuestas obtenidas por la encuesta de las 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, Lima.

Según Huamanchumo y Rodríguez (2015, p.133), manifiesta que el Censo, es un procedimiento de investigación propuesto para estudiar la totalidad de elementos de una población-universo, esta se aplica cuando la población es muy pequeña por lo que hay que encuestar a toda la población o universo.

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

2.4.1 Técnica

En el presente trabajo de Investigación se ha usado la Técnica de la Encuesta, que se realiza mediante la acción de hacer preguntas directas a todos los miembros que conforman nuestra muestra a estudiar, con la finalidad de conocer su opinión con respecto al tema a estudiar.

Carrasco (2005), menciona que la técnica es “el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica”. (p.274)

2.4.2 Instrumento de recolección

El instrumento de recolección de datos utilizados ha sido el cuestionario, porque permite recoger información a través de respuestas escritas en base a preguntas especialmente preparadas, este está conformado por 20 preguntas el cual permita medir y analizar la recolección de datos y nos permitirá saber si la comunicación organizacional tiene relación positiva y significativa en el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción del distrito de Miraflores del año 2017.

2.4.3 Validez y confiabilidad

Validez

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200) la validez se define en términos generales como el: “Grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”.

Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 204), sostiene que la validez de expertos “Se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema”.

N°	Grado	Nombres y Apellidos	Observación
1	Dra.	Santo Jimenez, Ofelia	Aplicable
2	Dr.	Costilla Castillo, Pedro	Aplicable
3	Mg.	Casma Zarate, Carlos	Aplicable

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200) la confiabilidad es el: “Grado en el que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes”.

Para calcular la confiabilidad de un instrumento existen diversos métodos. Uno de los más conocidos es el Alfa de Cronbach, el cual se utilizó para medir la confiabilidad del instrumento de la presente investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 302) el alfa de Cronbach, se utiliza para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. El

coeficiente puede estar entre 0 y 1, donde “0” significa una confiabilidad nula o depreciable y “1” representa una máxima confiabilidad siendo perfecta (muy alta).

ESCALA 1: RANGO RELACIÓN

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: (Hernández, S 2010, p. 439)

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%		
Casos	Válidos	60	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	60	100,0		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Interpretación: Después de encuestar a los 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, Lima 2017, se obtuvo un resultado de 0.908 en el coeficiente del Alfa de Cronbach, lo que da a entender que existe una confiabilidad muy alta en el instrumento elaborado, la cual nos servirá para la recolección de datos.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó el programa estadístico SPSS 22, “El SPSS es un programa estadístico para las ciencias sociales, que sirve para analizar los datos” (Fernández, Hernández y Baptista, 2006, p.410).

Para la contratación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación tiene como principio el rechazo a cualquier modalidad de plagio o falsificación. A lo largo de la realización de este estudio se ha venido mostrando respeto por la propiedad intelectual, haciendo uso de las normas

correspondientes, como el APA, y honestidad en el uso de los métodos estadísticos utilizado.

III Resultados

3.1 Estadística Descriptiva

El análisis de los resultados se dio gracias a las 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, año 2017. El resultado final de la investigación fue el siguiente:

3.1.1 Variable 1: Comunicación Organizacional

Tabla 1: Comunicación Organizacional (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	29	48,3%	48,3%
	A veces	11	18,3%	66,7%
Válidos	Casi siempre	8	13,3%	80,0%
	Siempre	12	20,0%	100,0%
	Total	60	100,0%	100,0%

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 1, se observa que los 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, año 2017, respondieron a las preguntas de la variable “**Comunicación Organizacional**”, de la siguiente manera: el 48.3% para una frecuencia de 29 personas en la categoría “casi nunca”, el 18.3% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “a veces”, el 13.3% para una frecuencia de 8 personas en la categoría “casi siempre” y el 20% para una frecuencia de 12 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 2: Control (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	2	3,3%	3,3%
	Casi nunca	31	51,7%	55,0%
Válidos	A veces	8	13,3%	68,3%
	Casi siempre	8	13,3%	81,7%
	Siempre	11	18,3%	100,0%

Total 60 100,0% 100,0%

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 2, se observa que los 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, año 2017, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Control**”, de la siguiente manera: el 3.3% para una frecuencia de 2 personas en la categoría “nunca”, el 51.7% para una frecuencia de 31 personas en la categoría “casi nunca”, el 13.3% para una frecuencia de 8 personas en la categoría “a veces”, el 13.3% para una frecuencia de 8 personas en la categoría “casi siempre” y el 18.3% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 3: Motivación (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	21,7%	21,7%	21,7%
Casi nunca	16	26,7%	26,7%	48,3%
A veces	13	21,7%	21,7%	70,0%
Válidos Casi siempre	11	18,3%	18,3%	88,3%
Siempre	7	11,7%	11,7%	100,0%
Total	60	100,0%	100,0%	

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 3, se observa que los 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, año 2017, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Motivación**”, de la siguiente manera: el 21.7% para una frecuencia de 13 personas en la categoría “nunca”, el 26.7% para una frecuencia de 16 personas en la categoría “casi nunca”, el 21.7% para una frecuencia de 13 personas en la categoría “a veces”, el 18.3% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “casi siempre” y el 11.7% para una frecuencia de 7 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 4: Expresión emocional (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	25,0%	25,0%	25,0%
Casi nunca	24	40,0%	40,0%	65,0%
A veces	3	5,0%	5,0%	70,0%
Válidos Casi siempre	13	21,7%	21,7%	91,7%
Siempre	5	8,3%	8,3%	100,0%
Total	60	100,0%	100,0%	

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 4, se observa que los 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, año 2017, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Expresión emocional**”, de la siguiente manera: el 25% para una frecuencia de 15 personas en la categoría “nunca”, el 40% para una frecuencia de 24 personas en la categoría “casi nunca”, el 5% para una frecuencia de 3 personas en la categoría “a veces”, el 21.7% para una frecuencia de 13 personas en la categoría “casi siempre” y el 8.3% para una frecuencia de 5 personas en la categoría “siempre”.

3.1.2 Variable 2: Estrés Laboral

Tabla 5: Estrés Laboral (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,3%	3,3%	3,3%
Casi nunca	29	48,3%	48,3%	51,7%
A veces	11	18,3%	18,3%	70,0%
Válidos Casi siempre	11	18,3%	18,3%	88,3%
Siempre	7	11,7%	11,7%	100,0%
Total	60	100,0%	100,0%	

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 5, se observa que los 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y

Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, año 2017, respondieron a las preguntas de la variable “**Estrés Laboral**”, de la siguiente manera: el 3.3% para una frecuencia de 2 personas en la categoría “nunca”, el 48.3% para una frecuencia de 29 personas en la categoría “casi nunca”, el 18.3% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “a veces”, el 18.3% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “casi siempre” y el 11.7% para una frecuencia de 7 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 6: Estrés fisiológico (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	23,3%	23,3%	23,3%
Casi nunca	19	31,7%	31,7%	55,0%
A veces	13	21,7%	21,7%	76,7%
Válidos Casi siempre	9	15,0%	15,0%	91,7%
Siempre	5	8,3%	8,3%	100,0%
Total	60	100,0%	100,0%	

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 6, se observa que los 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, año 2017, respondieron a las preguntas de la variable “**Estrés fisiológico**”, de la siguiente manera: el 23.3% para una frecuencia de 14 personas en la categoría “nunca”, el 31.7% para una frecuencia de 19 personas en la categoría “casi nunca”, el 21.7% para una frecuencia de 13 personas en la categoría “a veces”, el 15% para una frecuencia de 9 personas en la categoría “casi siempre” y el 8.3% para una frecuencia de 5 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 7: Estrés psicológico (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,3%	3,3%	3,3%
Casi nunca	29	48,3%	48,3%	51,7%
A veces	11	18,3%	18,3%	70,0%
Válidos Casi siempre	8	13,3%	13,3%	83,3%
Siempre	10	16,7%	16,7%	100,0%
Total	60	100,0%	100,0%	

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 7, se observa que los 60 personas que conforman la sede central de la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de corrupción unidad orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicado en el Distrito de Miraflores, año 2017, respondieron a las preguntas de la variable “**Estrés psicológico**”, de la siguiente manera: el 3.3% para una frecuencia de 2 personas en la categoría “nunca”, el 48.3% para una frecuencia de 29 personas en la categoría “casi nunca”, el 18.3% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “a veces”, el 13.3% para una frecuencia de 8 personas en la categoría “casi siempre” y el 16.7% para una frecuencia de 10 personas en la categoría “siempre”.

3.2 Prueba de normalidad

Para determinar la distribución de los datos recolectados, se realizara el estadístico de Kolmogorov-Smirnov

Hipótesis de normalidad:

H₀: La distribución de la muestra sigue una distribución normal

H₁: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Se asume que:

Nivel de confianza = 95% Nivel de Significancia = 5% (0.05) Z = 1.96

Regla de decisión

Sig. < 0.05 entonces se rechaza H₀ y se acepta la H₁.

Sig. > 0.05 entonces se acepta Ho.

Tabla 8: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Organizacional	,293	60	,000	,768	60	,000
Estrés Laboral	,296	60	,000	,829	60	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La presente Tabla 8 mediante la Prueba Kolmogorov-Smirnov que muestra a las variables de estudio, en donde tienen un nivel de significancia encontrado menor al nivel de significancia asumido para la presente investigación, es decir ($0.001 < 0.05$), por lo tanto, el presente estudio, no tiene distribución normal.

3.3 Contrastación de hipótesis:

De acuerdo al contraste, para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables y dimensiones de investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante la Prueba de Rho de Spearman.

Según Hernández (2010, p. 312), indica que el coeficiente de correlación de Spearman, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”, la cual se detalla a continuación:

Escala 2: Rango relación

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

+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2010, p. 312)

3.3.1 Hipótesis General

Existe relación entre la **comunicación organizacional** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

• **Hipótesis Nula (H0):** No existe una relación significativa entre la **comunicación organizacional** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

• **Hipótesis alterna (H1):** Si existe una relación significativa entre la **comunicación organizacional** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

Se asume que: Nivel de confianza = 95% Nivel de Significancia = 5% (0.05) Z = 1.96

Regla de decisión

Sig. < 0.05 entonces se rechaza Ho y se acepta la H1.

Sig. > 0.05 entonces se acepta Ho.

Tabla 9: Prueba de correlación de variables- hipótesis general

		Comunicación Organizacional (agrupado)	Estrés Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,765**
		N	60
	Estrés Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,765**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

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

Interpretación: En la Tabla 9 se observa la prueba de Rho de Spearman, el cual es equivalente a 0.765** dicho valor según la Escala 2 de rangos de relación de Hernández Sampieri (2010) manifiesta que el valor encontrando de correlación es positiva muy fuerte. La significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación, ($0.000 < 0.005$) con la cual y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto: Si existe una relación significativa entre la **comunicación organizacional** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

3.3.2 Hipótesis Especifica 1

Existe relación entre el **control** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

- **Hipótesis Nula (H0):** No existe una relación significativa entre el **control** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

- **Hipótesis alterna (H1):** Si existe una relación significativa entre el **control** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

Se asume que: Nivel de confianza = 95% Nivel de Significancia = 5% (0.05) Z = 1.96

Regla de decisión

Sig. < 0.05 entonces se rechaza Ho y se acepta la H1.

Sig. > 0.05 entonces se acepta Ho.

Tabla 10: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1

		El control (agrupado)	Estrés Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	El control (agrupado)		
	Coefficiente de correlación	1,000	,737**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
	Estrés Laboral (agrupado)		
	Coefficiente de correlación	,737**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Interpretación: En la Tabla 10 se observa la prueba de Rho de Spearman, el cual es equivalente a 0.737** dicho valor según la Escala 2 de rangos de relación de Hernández Sampieri (2010) manifiesta que el valor encontrando de correlación es positiva considerable. La significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación, ($0.000 < 0.005$) con la cual y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto: Si existe una relación significativa entre el **control** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

3.3.3 Hipótesis Específica 2

Existe relación entre la **motivación** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

- **Hipótesis Nula (H0):** No existe una relación significativa entre la **motivación** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

- **Hipótesis alterna (H1):** Si existe una relación significativa entre la **motivación** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

Se asume que: Nivel de confianza = 95% Nivel de Significancia = 5% (0.05) Z = 1.96

Regla de decisión

Sig. < 0.05 entonces se rechaza Ho y se acepta la H1.

Sig. > 0.05 entonces se acepta Ho.

Tabla 11: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2

			La motivación (agrupado)	Estrés Laboral (agrupado)
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,558**
	La motivación (agrupado)	Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
		Coefficiente de correlación	,558**	1,000
	Estrés Laboral (agrupado)	Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

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

Interpretación: En la Tabla 11 se observa la prueba de Rho de Spearman, el cual es equivalente a 0.558** dicho valor según la Escala 2 de rangos de relación de Hernández Sampieri (2010) manifiesta que el valor encontrando de correlación es positiva considerable. La significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación, (0.000<0.005) con la cual y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto: Si existe una relación significativa entre la **motivación** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

3.3.4 Hipótesis Específica 3

Existe relación entre la **expresión emocional** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

• **Hipótesis Nula (H0):** No existe una relación significativa entre la **expresión emocional** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

• **Hipótesis alterna (H1):** Si existe una relación significativa entre la **expresión emocional** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

Se asume que:

Nivel de confianza = 95% Nivel de Significancia = 5% (0.05) Z = 1.96

Regla de decisión

Sig. < 0.05 entonces se rechaza Ho y se acepta la H1.

Sig. > 0.05 entonces se acepta Ho.

Tabla 12: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3

			La expresión emocional (agrupado)	Estrés Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	La expresión emocional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)		,000
	Estrés Laboral (agrupado)	N	60	60
		Coefficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60

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

Interpretación: En la Tabla 12 se observa la prueba de Rho de Spearman, el cual es equivalente a 0.670** dicho valor según la Escala 2 de rangos de relación de Hernández Sampieri (2010) manifiesta que el valor encontrando de correlación es positiva considerable. La significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación, (0.000<0.005) con la cual y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto: Si existe una relación significativa entre la **expresión emocional** y el **estrés laboral** en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

IV Discusión

De acuerdo a los resultados de la presente investigación y la investigación antes mencionada, se llegó a determinar lo siguiente:

4.1 El objetivo general de la investigación fue determinada conocer en qué medida se relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos, se ha determinado que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral.

Dichos resultados encontrados son coherentes con lo mencionado según Chiavenato (2009) el cual considera a la comunicación organizacional, como “un proceso de transmitir información y/o mensajes, siendo entendida mediante el uso de símbolos que en común posean los integrantes de la organización, porque su resultado exitoso dependerá de la consonancia y consistencia del comportamiento de quienes la integran; por tanto, la comunicación organizacional es la información que se traslada, cambia e intercambia, transformándose algunas de estructura formal e informal, ya que descienden en las jerarquías, trasladándose lateralmente u horizontalmente”. En tal caso, consideramos que a medida que de los integrantes de la organización usen símbolos de comunicación en común el resultado de esta será más efectiva, por lo que significa que ayudara al manejo del estrés laboral.

Así mismo los resultados obtenidos tienen coherencia con la investigación realizada por Grados, K. (2015) en su tesis titulada “Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores del Laboratorio Farmacéutico Roxafarma, 2015”. Los aportes de la investigación concluyen que existe una relación positiva entre comunicación total y el factor condiciones físicas de satisfacción laboral, en los colaboradores del laboratorio farmacéutico Rooxfarma; mediante un análisis no paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual da la existencia de relación positiva y considerable (0,63**).

4.2 El primer objetivo específico de la investigación fue establecer de qué manera se relación entre el control y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima,

2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva considerable entre el control y el estrés laboral.

Dichos resultados encontrados son coherentes con lo mencionado según por Fernández (2012): “La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización.

La comunicación organizacional permite triunfar allí donde hay puentes rotos, los construye para seguir la ruta trazada, es también la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos de motivarnos de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones en el eje de toda institución, mostrando actitud para disfrutar de los acontecimientos de la vida, a partir de un estado de tranquilidad y auto aceptación que le permite al sujeto actuar sobre sus carencias expandir sus fortalezas con sentido crítico y constructivo, dotados de los mecanismos cognitivos y otras habilidades de aprendizaje, hoy día de hace indispensable un manejo y buen conocimiento de la comunicación organizacional”. En tal caso consideramos que el control, tranquilidad y auto aceptación le permite al sujeto exhibir sus habilidades o conocimientos, de esta manera existirá una comunicación fluida y efectiva por ende nos ayudara a manejar el estrés laboral.

Así mismo los resultados obtenidos tienen coherencia con la investigación realizada por Quispe (2012) en la tesis titulada “Calidad de Comunicación organizacional y relaciones interpersonales de los docentes de la IE. Mariano Megal 2011” desarrollada en la Universidad César Vallejo. Los aportes de la investigación concluyen que existe relación directa y significativa entre la Calidad de Comunicación Organizacional y relaciones interpersonales de los docentes de la IE. Mariano Megal 2011, esto al valor de correlación $r=0.87$ con una $p<0.05$, estadísticamente significativa, por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna.

4.3 El segundo objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la motivación y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva considerable entre la motivación y el estrés laboral.

Dichos resultados encontrados son coherentes con lo mencionado según Guzmán (2012) “La comunicación permite el proceso de adquirir, aprender y transmitir conocimientos, es una actividad mental que nos permite socializar con nuestro entorno. Diversas investigaciones mediante los modelos teóricos explican las características de la forma en que las personas se comunican”, lo cual apoya la relación de la motivación y el estrés laboral, ya que en un colaborador se puede encontrar motivado en la organización siempre y cuando le permitan adquirir el conocimiento, información necesaria para el desarrollo de sus funciones y mejoramos el manejo del estrés laboral.

Así mismo los resultados obtenidos tienen coherencia con la investigación realizada por Saladrinas (2010) en su estudio de investigación realizado en la universidad de la laguna Tenerife – Canarias, España; los aporte en que podemos afirmar que la autora concibe la comunicación organizacional como disciplina en construcción y que la elaboración de los nuevos paradigmas incida en los procesos tomando a la cultura organizacional como eje de construcción de valores, considerando a las organizaciones como fuente de creación permanente, mediante un análisis paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual da la existencia de relación positiva (0,55**). Esto permite deducir que lo mencionado anteriormente y la presente investigación tiene similitudes, donde la motivación y el estrés laboral guardan una relación; por lo tanto, al realizar un adecuado manejo de la motivación disminuirá el estrés laboral en los colaboradores.

4.4 El tercer objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la expresión emocional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva considerable entre la expresión emocional y el estrés laboral.

4.5 De acuerdo a la hipótesis general se observa como resultado de la prueba de Rho Spearman, la existencia de una correlación entre la variable de comunicación organizacional y el estrés laboral, en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017; hallándose una correlación de 0,765**, con un valor calculado para $p=0,000$, lo cual indica que la

correlación es positiva muy fuerte. Por lo tanto, si existe una relación significativa entre la *comunicación organizacional y el estrés laboral* en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

4.6 De acuerdo a la primera hipótesis específica se observa como resultado de la prueba de Rho de Spearman, la existencia de una correlación entre el control y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017, hallándose una correlación de 0.737**, con un valor calculado para $p=0.000$, lo cual indica que la correlación es positiva considerable. Por lo tanto, si existe una relación significativa entre el *control y el estrés laboral* en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

4.7 De acuerdo a la segunda hipótesis específica se observa como resultado de la prueba de Rho de Spearman, la existencia de una correlación entre la motivación y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017, hallándose una correlación de 0.558**, con un valor calculado para $p=0.000$, lo cual indica que la correlación es positiva considerable. Por lo tanto, si existe una relación significativa entre la *motivación y el estrés laboral* en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

4.8 De acuerdo a la segunda hipótesis específica se observa como resultado de la prueba de Rho de Spearman, la existencia de una correlación entre la expresión emocional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017, hallándose una correlación de 0.670**, con un valor calculado para $p=0.000$, lo cual indica que la correlación es positiva considerable. Por lo tanto, si existe una relación significativa entre la *expresión emocional y el estrés laboral* en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017.

V Conclusión

5.1 Se ha determinado que existe relación entre la variable comunicación organizacional y el estrés laboral.

5.2 Se ha determinado que existe relación entre la variable control y el estrés laboral.

5.3 Se ha determinado que existe relación entre la variable motivación y el estrés laboral.

5.4 Se ha determinado que existe relación entre la variable expresión emocional y el estrés laboral

VI Recomendaciones

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones.

6.1 El alto grado de correlación nos permite sugerir que las empresas deben implementar estrategias para de la **comunicación organizacional** mediante el desarrollo de sus funciones principal tales como: control, motivación y expresión emocional para así propiciar el desarrollo técnicas del manejo del **estrés laboral**.

6.2 Se sugiere optimizar el **control** de la comunicación considerando establecer lineamientos formales e informales, permitiendo una eficiente comunicación organizacional.

6.3 Impulsar a la **motivación**, ya que es un mecanismo fundamental ya que es un factor importante para el desempeño del colaborador, por lo que reincide en el manejo del estrés laboral en la institución.

6.4 Mejorar la **expresión emocional**, ya que es un mecanismo fundamental por el cual los miembros expresan sus frustraciones y sentimiento de satisfacción, para ello la institución debe reforzar la comunicación organizacional.

VII Referencias

- Avedaño, H. (2014). La Comunicación Asertiva Como Ventaja Competitiva. En H. Avedaño, *La Comunicación Asertiva Como Ventaja Competitiva* (12 ed.). Bogotá: FAEDIS.
- Ascama, H. (2014). Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa particular Santo Domingo Savio. (Tesis para obtener el grado de doctor, Universidad César Vallejo). (Acceso el 10 de noviembre del 2017).
- A Bazán, V. (2013). La Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Enrique Guzman y Valle. (Tesis para obtener el grado de licenciado en administración, Universidad Enrique Guzman y Valle). (Acceso el 17 de junio del 2017).
- Benavent, P., Machis, S., Moliner, M. y soto I (2002). Alteraciones de salud por estrés en trabajadores del Hospital de Nisa. <https://www.svmst.com/revista/N17/estresstrabajadoreshospital.htm>
Pediatria.
- Bustanza, A., López-Herce, C., Carrillo, A., Vigil, V., Lucas, N. de y Panadero, E. (2000). Situación de burnout de los pediatras intensivistas españolas. *Españoles de Pediatría*.
- Balarezo, A. (2014). La comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional en la empresa San Miguel Drive. Tesis Universidad Técnica Ambato.
- Caballero, M., Bermejo, R., Nieto R. y cavalleros, F. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud. Atención primaria: <https://www.sciencedirect.com/article/pii/S0212656701793730>
- Cano, W. (2002). La organización del trabajo y el estrés. En W. Cano, *La organización del trabajo y el estrés*.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica. En S. Carrasco, *Metodología de la investigación científica* (1 ed.). Lima: San Marcos.

- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En I. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. En I. Chiavenato, *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill .
- F., A. (2004). Administración de Recursos Humanos. En A. F., *Administración de Recursos Humanos*. México: Trillas.
- Fernández, I. (2012). Escuela sin violencia: Resolución de conflictos. En I. Fernández, *Escuela sin violencia: Resolución de conflictos*. Lima: Alfaomega.
- Gonzales, S. (2014). Gestión del Desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. Recuperado el 18 de abril de 2015, de http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/sme_v5n1_sgonzalez_Gesti%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-y-motivaci%C3%B3n-de-los-trabajadores-de-una-empresa-automotriz-2.pdf
- Guzmán, V. (2012). Comunicación Organizacional. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Comunicacion_organizacional.pdf
- Hernández, R. F. (2006). Metodología de la investigación. En R. F. Hernández, *Metodología de la investigación* (4 ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Jamanca, R.; Vega, C. y Zanabria, D (2007). Síndrome de burnout en personal médico del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4031/1/Ortega_tm.pdf
- Lopez, J. (2017). *Estres Laboral*. Obtenido de Estres Laboral: <http://www.estreslaboral.info/index.html>
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and Coping y Estrés y procesos cognitivos*. Nueva York: Martinez Roca. S.A.d.

- Quispe (2012) “Calidad de Comunicación Organizacional y Relaciones Interpersonales de los docentes de la IE. Mariano Melgar 2011”. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 17 de junio del 2017).
- Robbins, E. (1994). El Estrés: Causa y tratamiento. En E. Robbins, *El Estrés: Causa y tratamiento*. New York: The Free Press.
- Robbins, S. y. (1996). Administración. En S. y. Robbins, *Administración*. México: Printed.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración. En S. Robbins, & M. Coulter, *Administración*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional . En S. Robbins, & T. Judge, *Comportamiento organizacional* . Mexico: Pearson.
- Maslach C, Jackson, E. (1979). *Maslach burnout inventory*, Cal. Consulting Psychologist. 2nd ed.
- Selye, H. (1992). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Facultad de Psicología*.
- Slipack, E. (1996). Estrés Laboral. http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm.
- Saladrinas (2010) Tesis “Matrices teóricas y enfoque comunicativo”, (Tesis de Maestría Universidad de la Laguna Tenerife). (Acceso el 09 de julio del 2017).
- Torres, M. (2012). Las tres dimensiones de la comunicación organizacional. Revista J Torres Consultores. En M. Torres, *Las tres dimensiones de la comunicación organizacional*. Revista J Torres Consultores. Colombia.
- Vasquez, J. (2015). “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de Bodega de Bofasa.” (Tesis para obtener el grado académico de licenciada, Universidad Rafael Landívar). (Acceso el 17 de junio del 2017).

VIII Anexos

8.1 Encuesta



UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ENCUESTA A: TODO EL PERSONAL DE LA PROCURADURÍA PÚBLICA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN

A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A), el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Comunicación Organizacional

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

Dimensión	ITEMS	1	2	3	4	5
Control	Los mensajes se transmiten respetando la jerarquía dentro de la organización					
	La información para el desarrollo de sus funciones llega de manera formal					
	Cree que se oculta cierta información entre sus compañeros del mismo nivel del mismo nivel					
	Con que frecuencia usa la comunicación informal					
Motivación	Los directivos dan instrucciones precisas acerca del trabajo. Para que los colaboradores sepan que hacer, cómo, cuándo, para qué y por qué hacer.					
	Su jefe le mantiene informado acerca de los objetivos institucionales					
Expresión emocional	Su jefe le brinda información cada vez que conversa con el					
	Sus superiores o compañeros de trabajo le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas laborales					
	La comunicación que existe entre sus compañeros de trabajo le permiten el desarrollo de buenas relaciones interpersonales					
	Existe una atmósfera de confianza entre compañeros					

¡Muchas gracias por su colaboración!

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

ENCUESTA A: TODO EL PERSONAL DE LA PROCURADURÍA PÚBLICA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN

A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A), el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la Estrés Laboral.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”


El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

Dimensión	ITEMS	1	2	3	4	5
Estrés fisiológico	Sufre usted de dolor de cabeza					
	Sufre usted de dolor de espalda					
	Sufre de dolor de estómago, molestias estomacales o digestivas, cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones					
	Ha tenido náuseas o vómitos cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones					
Estrés psicológico	Ha dejado de dormir a causa de preocupaciones					
	Ha tenido dificultades para concentrarse en sus labores diarias					
	Ha podido disfrutar de las actividades de su vida diaria					
	Tiene dificultad para conciliar el sueño					
	Se ha sentido constantemente tenso					
	Cuando siente que estas estresado, aumenta su apetito					

¡Muchas gracias por su colaboración!

8.3 Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017"								
Apellidos y nombres del investigador:								
Apellidos y nombres del experto: <i>MG. CARMEN ZARATE, CARRAS</i>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Comunicación Organizacional	Flujos comunicativos	Comunicación descendente	¿Los jefes les mantienen informados para contribuir con su trabajo y, así lograr los objetivos organizacionales?		a) Nunca b) Ocasionalmente c) Algunas veces d) Casi siempre e) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree que los comentarios o sugerencias que usted le hace a sus superiores o compañeros de trabajo son tomados en cuenta?			<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su jefe directo le explica claramente las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades, así como las instrucciones de sus actividades laborales?			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación ascendente	¿Su jefe le brinda atención cada vez que va a conversar con él?			<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Sus superiores o compañeros de trabajo le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas laborales?			<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su jefe directo le explica claramente las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades, así como las instrucciones de sus actividades laborales?			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación cruzada u horizontal	¿Se hace uso de las herramientas tecnológicas para que la comunicación sea más fluida dentro y entre las áreas de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel jerárquico para la solución de tareas y problemas laborales?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Existe disponibilidad de mecanismos para hacer quejas, recibir sugerencias, preguntas o recomendaciones por parte de los empleados, grupos de interés y ciudadanía en general?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿La comunicación que existe entre sus compañeros de trabajo le permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Son efectivos los medios de comunicación utilizados por la institución para hacer llegar información o mensajes a todos los destinatarios?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿La información para el desarrollo de sus funciones le llega de manera formal?		<input checked="" type="checkbox"/>				
Redes comunicativas	Comunicación formal	¿Con que frecuencia se usa la comunicación informal?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Comunicación informal			<input checked="" type="checkbox"/>				
Estrés Laboral	Cantidad de distress	Hipoestrés	¿Tiene dificultad para conciliar el sueño?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Se ha sentido o se siente constantemente tenso?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Ha tenido dificultades para concentrarse en lo que hace o para tomar decisiones laborales?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Hiperestrés	¿Ha podido disfrutar de las actividades de su vida diaria?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	¿Sufre de dolor de estómago, molestias estomacales o digestivas cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>					
	¿Ha tenido náuseas o vómitos, mareos o sensación de fatiga cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>					
	Grado de distress	Agudo	¿Ha dejado de dormir por causa de las preocupaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Usted sufre de dolor de cabeza, espalda o cintura, cuello, hombros o brazos cuando está nervioso (a) o con preocupaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Crónico	¿Tiene ganas de cambiarse de trabajo o ausentarse por algún tiempo?		a) Si b) No	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto 			Fecha ___/___/___					

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: "Relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017"							
Apellidos y nombres del investigador: <u>LAUV CRISTINA GALARZA CAPCHO</u>							
Apellidos y nombres del experto: <u>DR. PEDRO CORNELIO CASARDO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación Organizacional	Flujos comunicativos	Comunicación descendente	¿Los jefes les mantienen informados para contribuir con su trabajo y, así lograr los objetivos organizacionales?	a) Nunca b) Ocasionalmente c) Algunas veces d) Casi siempre e) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree que los comentarios o sugerencias que usted le hace a sus superiores o compañeros de trabajo son tomados en cuenta?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su jefe directo le explica claramente las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades, así como las instrucciones de sus actividades laborales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación ascendente	¿Su jefe le brinda atención cada vez que va a conversar con él?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Sus superiores o compañeros de trabajo le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas laborales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su jefe directo le explica claramente las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades, así como las instrucciones de sus actividades laborales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación cruzada u horizontal	¿Se hace uso de las herramientas tecnológicas para que la comunicación sea más fluida dentro y entre las áreas de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel jerárquico para la solución de tareas y problemas laborales?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Existe disponibilidad de mecanismos para hacer quejas, recibir sugerencias, preguntas o recomendaciones por parte de los empleados, grupos de interés y ciudadanía en general?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿La comunicación que existe entre sus compañeros de trabajo le permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Redes comunicativas	Comunicación formal	¿La información para el desarrollo de sus funciones le llega de manera formal?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Comunicación informal	¿Con que frecuencia se usa la comunicación informal?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Estrés Laboral	Cantidad de distress	Hipoestrés	¿Tiene dificultad para conciliar el sueño?	a) Nunca b) Ocasionalmente c) Algunas veces d) Casi siempre e) Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Se ha sentido o se siente constantemente tenso?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Ha tenido dificultades para concentrarse en lo que hace o para tomar decisiones laborales?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Hiperestrés	¿Ha podido disfrutar de las actividades de su vida diaria?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Sufre de dolor de estómago, molestias estomacales o digestivas cuando anda nervioso [a] o con preocupaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Ha tenido náuseas o vómitos, mareos o sensación de fatiga cuando anda nervioso [a] o con preocupaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Grado de distress	Agudo	¿Ha dejado de dormir por causa de las preocupaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿Usted sufre de dolor de cabeza, espalda o cintura, cuello, hombros o brazos cuando está nervioso [a] o con preocupaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Crónico	¿Tiene ganas de cambiarse de trabajo o ausentarse por algún tiempo?	a) Si b) No	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha <u>21/06/19</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: "Relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017"							
Apellidos y nombres del investigador: <u>LADY CRISTINA GALARZA CAPCHO</u>							
Apellidos y nombres del experto: <u>OFELIA SANTOS JIMÉNEZ</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación Organizacional	Flujos comunicativos	Comunicación descendente	¿Los jefes les mantienen informados para contribuir con su trabajo y, así lograr los objetivos organizacionales?	a) Nunca b) Ocasionalmente c) Algunas veces d) Casi siempre e) Siempre			
			¿Cree que los comentarios o sugerencias que usted le hace a sus superiores o compañeros de trabajo son tomados en cuenta?				
			¿Su jefe directo le explica claramente las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades, así como las instrucciones de sus actividades laborales?				
		Comunicación ascendente	¿Su jefe le brinda atención cada vez que va a conversar con él?				
			¿Sus superiores o compañeros de trabajo le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas laborales?				
			¿Su jefe directo le explica claramente las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades, así como las instrucciones de sus actividades laborales?				
	Comunicación cruzada u horizontal	¿Se hace uso de las herramientas tecnológicas para que la comunicación sea más fluida dentro y entre las áreas de trabajo?					
		¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel jerárquico para la solución de tareas y problemas laborales?					
		¿Existe disponibilidad de mecanismos para hacer quejas, recibir sugerencias, preguntas o recomendaciones por parte de los empleados, grupos de interés y ciudadanía en general?					
		¿La comunicación que existe entre sus compañeros de trabajo le permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
Redes comunicativas	Comunicación formal	¿Son efectivos los medios de comunicación utilizados por la institución para hacer llegar información o mensajes a todos los destinatarios?					
		¿La información para el desarrollo de sus funciones le llega de manera formal?					
		Comunicación informal	¿Con que frecuencia se usa la comunicación informal?				
Estrés Laboral	Cantidad de distress	Hipoestrés	¿Tiene dificultad para conciliar el sueño?	a) Nunca b) Ocasionalmente c) Algunas veces d) Casi siempre e) Siempre			
			¿Se ha sentido o se siente constantemente tenso?				
		Hiperestrés	¿Ha tenido dificultades para concentrarse en lo que hace o para tomar decisiones laborales?				
			¿Ha podido disfrutar de las actividades de su vida diaria?				
	Grado de distress	Agudo	¿Sufre de dolor de estómago, molestias estomacales o digestivas cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones?				
			¿Ha tenido náuseas o vómitos, mareos o sensación de fatiga cuando anda nervioso (a) o con preocupaciones?				
		Crónico	¿Ha dejado de dormir por causa de las preocupaciones?				
¿Usted sufre de dolor de cabeza, espalda o cintura, cuello, hombros o brazos cuando está nervioso (a) o con preocupaciones?							
		¿Tiene ganas de cambiarse de trabajo o ausentarse por algún tiempo?	a) Si b) No				
Firma del experto			Fecha	21/6/17			

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Yo, **Dr. César Eduardo Jiménez Calderón**, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental de la Universidad César Vallejo Sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Relación entre la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores – Lima, 2017", de la estudiante **Lady Cristina Galarza Capcha**, he constatado que la investigación tiene un índice de similitud de **17 por ciento**, verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 20 de diciembre de 2017.



Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
DNI: 16436847

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Relación entre la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral En La Procuraduría Pública Especializada En Delitos De Corrupción En La Sede Central De Miraflores - Lima, 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
GALARZA CAPCHA LADY CRISTINA

ASESOR
DR. JIMÉNEZ CALDERÓN, CESAR EDUARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
RECURSOS HUMANOS

LIMA - PERU

César Jiménez
Dr. César Eduardo Jiménez Calderón
CIP. 42355

Vertical toolbar with icons for navigation and document management.

Todas las fuentes	
Coincidencia 1 de 25	
documentos: aplicación-def...	1 %
documentos: trabajo final-ec...	<1 %
documentos: mercadería-563...	<1 %
education: bernal-cesar-a...	<1 %
education: 2014-modelo-de...	<1 %
documentos: tesis-marketing...	<1 %
documentos: tesis-de planifi...	<1 %
documentos: como- tambien...	<1 %
documentos: los-procesos-d...	<1 %
repositorio.continental...	2 %
repositorio.unjbg.edu.pe	2 %
andoeducandoperu.com	2 %
recursosbiblio.url.edu.gt	2 %
Entregado a Carlos Tes...	2 %
Entregado a Universida...	2 %

Yo LADY CRISTINA GALARZA CAPCHA, identificado con DNI N° 73427599, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (X). No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL EN LA PROCURADURÍA PÚBLICA ESPECIALIZADA EN DELITOS DE CORRUPCIÓN EN LA SEDE CENTRAL DE MIRAFLORES – LIMA, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 73427599

FECHA: 13 de junio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Relación entre la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral en la
Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede
central de Miraflores - Lima, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

GALARZA CAPCHA, Lady Cristina

ASESOR

Dr. CESAR EDUARDO, Jiménez Calderón

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

J. J. J.