



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

“Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA

AUTOR:

CARRASCO PUYÉN, Brenda Stephanie

ASESOR:

DR. KANEKO AGUILAR, Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

PAGINA DE JURADO

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz

Presidente

Mg. César Raúl Manrique Tapia

Secretario

Mg. Guissela Vanessa Mendoza Chávez

Vocal

Dedicatoria

A mi familia por siempre estar presente en cada etapa de mi vida, a mis abuelos que desde el cielo guían mis pasos.

Agradecimiento

A mi familia por apoyarme y brindarme las facilidades para poder concluir satisfactoriamente con este proyecto y con mi carrera.

A dos de mis abuelos que se encuentran en el cielo, los cuales guían mis pasos y siempre me protegen ante las adversidades que se puedan presentar.

A mis amigos de la universidad, del trabajo y del colegio por darme palabras de aliento y no dejar que abandone mi sueño de ser una gran profesional.

A cada uno de mis profesores que durante todo este tiempo aportaron mediante sus conocimientos y experiencia para el desarrollo de mis habilidades y capacidades que empleo en esta profesión.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Brenda Stephanie Carrasco Puyén, con DNI: 71023272, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo en una entidad privada del distrito de Chorrillos, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de octubre del 2017

Brenda Stephanie Carrasco Puyén

DNI 71023272

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo en una entidad privada del distrito de Chorrillos, 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Brenda Stephanie Carrasco Puyén

ÍNDICE

PAGINA DE JURADO	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen.....	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos	2
Internacionales.....	2
Nacionales	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1 Comunicación Organizacional.....	7
1. Teoría de las relaciones humanas en las organizaciones	8
2. Teoría de sistemas sociales en la comunicación	10
1.3.1.1 Conceptos de Comunicación Organizacional.....	11
1.3.1.2 Tipos de Comunicación Organizacional	13
1.3.1.3 Barreras de la Comunicación Organizacional.....	17
1.3.1.4 Importancia de la Comunicación Organizacional	18
1.3.2 Estrés laboral	19
1.3.2.1 Definiciones de estrés	19
1.3.2.2 Tipos de Estrés.....	20
1.3.2.3 Teorías de estrés laboral.....	24
1.3.2.4 Causas del estrés laboral.....	27
1.3.2.5 Síntomas del estrés laboral	28
1.3.2.6 Consecuencias del estrés laboral	29
1.4 Formulación del problema.....	29
1.5 Justificación del estudio.....	30
1.6 Hipótesis	30
Hipótesis general.....	30
Hipótesis específicas.....	31
1.7 Objetivos	31
General.....	31

Específicos	31
II. MÉTODO	32
2.1 Diseño de investigación.....	32
2.2 Tipo de investigación	32
2.3 Variable	32
2.3.1 Operalización de la variable.....	32
2.3.2 Variable sociodemográfica.....	33
2.4 Población, muestra y muestreo.....	34
2.4.1 Unidad de análisis	34
2.4.2 Población	34
2.4.3 Muestra	35
2.4.4 Muestreo	35
2.5 Técnica e instrumento de recolección de datos	36
III. RESULTADOS.....	43
3.1 Comunicación organizacional.....	43
3.2 Estrés laboral	47
3.3 Análisis inferencial.....	49
3.4 Relación entre comunicación organizacional y estrés laboral.....	50
3.5 Relación entre las dimensiones de comunicación organizacional y las de estrés laboral.....	51
3.6 Relación comunicación organizacional y estrés laboral según género	52
3.7 Relación comunicación organizacional y estrés laboral según edad.....	53
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS	59
Instrumentos.....	65
Consentimiento informado	70
Matriz de consistencia	72
Formato de criterio de jueces	74
Procedimiento de validez	88
Prueba de confiabilidad.....	91
Baremos.....	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Distribución de la muestra según edad</i>	33
Tabla 2: <i>Distribución de la muestra según género</i>	34
Tabla 3 <i>Interpretación de resultados puntaje general</i>	38
Tabla 4 <i>Interpretación de resultados puntaje por áreas</i>	38
Tabla 5 <i>Interpretación de resultados puntaje general</i>	40
Tabla 6: <i>Estadísticos Descriptivos de Comunicación Organizacional</i>	43
Tabla 7: <i>Frecuencias y porcentajes de Comunicación Organizacional Ascendente.</i>	44
Tabla 8: <i>Frecuencias y porcentajes de Comunicación Organizacional Descendente.</i>	45
Tabla 9: <i>Frecuencias y porcentajes de Comunicación Organizacional Horizontal.</i>	46
Tabla 10: <i>Frecuencias y porcentajes de Comunicación Organizacional.</i>	47
Tabla 11: <i>Estadísticos Descriptivos de Estrés Laboral.</i>	48
Tabla 12: <i>Frecuencias y porcentaje de la dimensión superior y recursos.</i>	49
Tabla 13: <i>Frecuencias y porcentajes de la dimensión organización y equipo de trabajo.</i>	49
Tabla 14: <i>Frecuencias y porcentaje de Estrés laboral.</i>	50
Tabla 15: <i>Prueba de normalidad de comunicación organizacional y estrés laboral.</i>	51
Tabla 16: <i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre comunicación organizacional y estrés laboral.</i>	52
Tabla 17: <i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre las de comunicación organizacional y estrés laboral.</i>	52
Tabla 18: <i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre comunicación organizacional y estrés laboral según género.</i>	53
Tabla 19: <i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre comunicación organizacional y estrés laboral según edad.</i>	54

Tabla 20: <i>Validez de contenido del Cuestionario de Comunicación Organizacional según Coeficiente V. de Aiken.</i>	89
Tabla 21: <i>Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS según el coeficiente V. de Aiken.</i>	90
Tabla 22: <i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de Comunicación Organizacional.</i>	91
Tabla 23: <i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de OIT – OMS.</i>	91
Tabla 24: <i>Percentiles para las tres dimensiones y el puntaje total del Cuestionario de Comunicación Organizacional.</i>	92
Tabla 25: <i>Percentiles para las dos dimensiones y el puntaje total de la Escala de Estrés Laboral de OIT – OMS.</i>	93

Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos, 2017.

Carrasco Puyen Brenda Stephanie

Universidad Privada Cesar Vallejo – Lima Norte

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Estrés laboral en el personal administrativo. El tipo de investigación es descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 120 trabajadores, el total de personas que labora en el área administrativa del distrito de Chorrillos, cuyo rango de edad escala entre 21 y 65 años. Se utilizaron dos instrumentos, el Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal y la Escala de Estrés laboral de la OIT -OMS, para los cuales, se realizó una adaptación piloto, previa a la investigación. Los resultados mostraron una correlación inversa y significativa entre ambas variables. Del mismo modo, se evidencio que dentro de la entidad el 51,7% de los trabajadores perciben un nivel promedio de Comunicación Organizacional y el 48.8% posee un nivel alto de estrés laboral.

Palabras clave: Comunicación Organizacional, Estrés laboral, personal administrativo.

**Organizational communication and work stress in the administrative staff
of a private entity in the district of Chorrillos, 2017.**

Carrasco Puyen Brenda Stephanie

Cesar Vallejo Private University - Lima North

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between Organizational Communication and Work Stress in the administrative staff. The type of research is descriptive correlational. The sample consisted of 120 workers, the total number of people working in the administrative area of the district of Chorrillos, whose age range is between 21 and 65 years. Two instruments were used, the Organizational Communication Questionnaire of Portugal and the ILO Workforce Scale, for which a pilot adaptation was made prior to the investigation. The results showed an inverse and significant correlation between both variables. Likewise, it was evident that within the entity 51.7% of workers perceived an average level of Organizational Communication and 48.8% had a high level of work stress.

Key words: Organizational Communication, Job stress, administrative staff

I.INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Este contexto globalizado sea nacional e internacional transita por cambios abruptos permanentemente, puesto que el conocimiento cambia, esto influye en las diferentes organizaciones generando mayores preocupaciones para con sus trabajadores, en la actualidad una de las mayores preocupaciones que tiene toda organización son sus trabajadores, debido a que ellos son la base del éxito organizacional, sin ellos la organización no se podría mantener dentro del rubro. Lamentablemente este importante componente está expuesto a múltiples factores externos que pueden afectar su nivel de desempeño. Uno de los factores es el Estrés Laboral, Según la UE (Unión Europea) en 2007, casi 40 millones de personas sufren de Estrés Laboral, siendo una de las causas principales la falta o el mal intercambio de información que mantiene el trabajador con sus compañeros y superiores; es decir, una inadecuada Comunicación Organizacional.

En nuestro medio, muchas de las organizaciones no tienen en cuenta dichas variables debido a que no tienen conocimiento acerca de estas, Según Kats y Khan (1992) La comunicación Organizacional es el flujo de información, el intercambio y trasmisión de mensajes dentro de la organización. En esta definición se da mayor importancia a los mensajes que ocurren dentro de una empresa, en otras palabras, la comunicación interna. Este tipo de Comunicación Organizacional es el que se emplea para verificar los canales de comunicación que se encuentran empleando en las diferentes áreas dentro de la organización, mediante algunas investigaciones mencionadas anteriormente podemos tener conocimiento que esta es la base para poder realizar una buena producción laboral, si esta no existe, este factor es determinante para que podamos presentar Estrés laboral, que según OMS (2005) el estrés laboral es una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, además, aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Al ser

considerada como una epidemia debe considerarse como dos variables claramente perjudiciales para el trabajador.

En Latinoamérica, los niveles de estrés son alarmantes. Así tenemos que, en Chile, en el año 2002, en una muestra de trabajadores del sector público, encontró que solo el 27.6% de la población no sufre de estrés laboral.

La presente investigación hará uso de una población de personal administrativo en una entidad privada la cual está orientada al servicio y empaquetación, con una antigüedad de 14 años aproximadamente, dicha población está comprendida por 120 trabajadores, la cual desarrollan actividades de tipo administrativo (logístico, selección de personal, contabilidad y el área de Recursos Humanos).

Se puede observar que existen ciertas dificultades en el proceso de la comunicación organizacional debido a que no tienen claro sus funciones a desarrollar generando esto un alto nivel de estrés laboral la cual se evidencia en que los colaboradores renuncian a la organización y baja la productividad del mismo.

Por ello resulta trascendental e importante investigar la comunicación organizacional y el estrés laboral en las organizaciones, particularmente me ha motivado para poder plantearme el presente proyecto de investigación.

1.2 Trabajos previos

Internacionales

Gómez (2007), analizó la comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas, con una muestra de 300 personas ; los cuales fueron evaluados por una encuesta creada por el autor; lo cual dio como resultado que el 70% de los trabajadores se encuentra satisfecho con la buena comunicación interna que se da en su institución; por otro lado el 15% de los trabajadores se encuentra en

desacuerdo con la comunicación organizacional y finalmente el otro 15% de los encuestados se muestra indiferente a los datos e información recaudada.

Cortez (2008), analizó la función de la comunicación organizacional en una institución educativa, la muestra estuvo conformada por 17 personas que realizan labor administrativa. Se utilizó una entrevista elaborada por el autor de dicha investigación. En los resultados se pudo observar que en dicha institución no existe una buena comunicación organizacional ya que no todos los profesores y directivos están informados de las actividades y eso hace que haya mucha desorganización.

García (2012), realizó un estudio del diagnóstico de Comunicación Organizacional interna en el instituto Inacorp en Guatemala, la muestra estuvo conformada por 60 personas quienes contestaron un cuestionario creado y validado por el autor, los resultados muestran que el 65% de los trabajadores piensa que tienen una buena comunicación organizacional (ascendente y horizontal), mientras que solo un 22 %, no está de acuerdo con la manera en la que se lleva la comunicación en su institución.

Armas (2014), analizó la comunicación interna y el clima laboral en un call center de Guatemala con una muestra de 100 trabajadores; los cuales fueron evaluados mediante un cuestionario de si o no, además de boletas donde se recolectaba la información y la observación de los trabajadores en su ambiente de trabajo; los resultados obtenidos manifiestan que el 86% de los encuestados percibe que la comunicación que existe se provee de una manera cordial y el ambiente es agradable para laborar.

Balarezo (2014), analizó la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional en una muestra de 30 personas de la empresa San Miguel Drive, Ecuador. Se utilizó un cuestionario realizado por el autor. Los resultados muestran que un 50%

del total de encuestados, cree que la buena comunicación organizacional influye directamente sobre la productividad de la empresa, así como también en las actitudes de los trabajadores.

Trujillo (2007), investigó el impacto del Estrés Laboral en una institución Financiera de Colombia. La muestra fue de 80 personas y se utilizó el cuestionario de Mc Lean. Teniendo como resultado una correlación significativa entre ambas variables, satisfacción laboral y estrés laboral, de muy alta por lo que los factores psicosociales afectan directamente al personal que labora en dicha organización, llegando a sobresalir un área en específica, que nos refleja que más del 50% de los trabajadores posee estrés laboral.

Batista (2010), analizó el impacto de Estrés Laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz de México con una muestra de 62 trabajadores; los cuales fueron evaluados por una encuesta de Estrés Laboral y desempeño elaborada por el autor; la cual da como resultado de una correlación significativa de 0.50 lo que equivale a que existe una relación parcial entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores.

Barrezueta (2013), investigó el nivel de Estrés Laboral en el personal administrativo de la universidad de Guayaquil. La muestra estuvo conformada por 103 personas, los cuales fueron evaluados por una encuesta de tipo Likert. Los resultados muestran que el 46% manifiesta que sufre de Estrés Laboral, lo cual podemos evidenciar que la población se encuentra dentro de los parámetros normales de la escala de estrés laboral.

Gonzales y Roca (2013), investigaron sobre el Estrés Laboral que presentaban los trabajadores administrativos que laboraban en la Biblioteca central de una Universidad de Venezuela. La muestra estuvo conformada por 218 personas, los cuales fueron evaluados por una encuesta creada por los autores. Por lo que se obtuvo como resultado, el

79% de los trabajadores cree que las altas y bajas relaciones es el factor más fuerte que genera el Estrés Laboral.

García (2015), estudió el Estrés Laboral en el personal administrativo y trabajadores de una Universidad en Ecuador, además podemos decir que la muestra fue de 240 personas y el instrumento utilizado fue el cuestionario del modelo demanda- control de Karasek. Los resultados muestran que el 23.75% de los trabajadores trabajan con una alta tensión de estrés.

Nacionales

Taboada (2008), investigó la percepción de la comunicación organizacional interna en una Universidad en Chiclayo, la muestra estuvo conformada por 143 docentes de tiempo completo que trabajan en dicha institución. Se utilizó el test de "Percepción de la comunicación existente en la empresa". Los resultados muestran que el 21% de los docentes perciben que el nivel de comunicación organizacional es promedio.

Roca (2012), investigó la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de la educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. La muestra estuvo constituida por 240 estudiantes; los cuales fueron evaluados por una escala de Comunicación interna constituida por 42 afirmaciones con escalamiento Likert. Los resultados muestran que el 61.7% de la población cree que la comunicación interna es ineficaz frente a la cultura organizacional en dicha institución.

Guevara (2013), investigó el nivel de Comunicación en las organizaciones del distrito de San Martín de Porres, la muestra estuvo conformada por 21 microempresas. Los resultados muestran que el 70% tiene una buena comunicación interna, debido a ciertas estrategias que

se han estado cumpliendo, pudieron llegar a estos resultados mediante un cuestionario que realizó el autor.

Echevarría (2014), investigó que la comunicación organizacional y la gestión administrativa en la Unión Peruana del Sur. La muestra estuvo conformada por 268 administrativos de seis campos misioneros localizados en algunos departamentos del Perú; se utilizó un cuestionario elaborado por el autor, denominado “Comunicación Organizacional y Gestión administrativa” teniendo como resultado una correlación significativa de 0.757 entre las variables estudiadas, indicando que la correlación es superior a la media.

Olivos (2014), investigó la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio en los socios de una cooperativa de ahorros en la provincia de Trujillo. La muestra fue de 67 trabajadores y se utilizó una escala tipo Likert, los resultados muestran que el 33% de la población manifiesta no tener una buena comunicación organizacional dentro de la organización donde se encuentra.

Montero (2010), analizó el nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Con una muestra de 444 personas que laboran en el área administrativa de dicha institución. Se utilizó el test que fue creado por el Licenciado Arturo Banaza Macias y los cuales mediante los resultados nos muestran que no se encuentran diferencias significativas en los niveles de estrés entre los diferentes trabajadores del área administrativa.

Arias (2012), realizó una investigación acerca del estrés laboral en los trabajadores desde un enfoque de los sucesos vitales. Para el presente estudio se utilizó una muestra de 103 trabajadores de una entidad del rubro minero que se encuentra localizado en el departamento de Arequipa. Además, se utilizó la escala de evaluaciones de reajuste Social de Holmes y Rahe. Lo cual dio como resultado que el 46 % de los

ingenieros poseen el nivel de estrés más alto debido a que sufre de una crisis de vida considerable.

Suarez (2013), adaptó la escala de estrés laboral de la OIT- OMS; la muestra estuvo conformada por 203 trabajadores entre 25-35 años de edad que se encontraban laborando en un contact center en el distrito de Lima. Utilizando a la prueba de Alfa de Cronbach y obteniendo como resultado una confiabilidad muy alta (0,966). Por otro lado, las correlaciones positivas de la prueba fluctúan entre 0,68 y 0,82, por lo que podemos obtener una alta capacidad discriminativa al evaluar Estrés laboral. Así mismo, se pudo determinar gracias al análisis de dos mitades que la escala adaptada es válida y confiable para poder utilizarla en personal que labora en distintas organizaciones dentro de nuestro país.

Velásquez (2014), estudió el nivel de Estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital de Santa Rosa. Para el siguiente estudio, se utilizó una muestra de 35 enfermeras que laboraban en un hospital del distrito de Pueblo Libre en Lima. Haciendo uso del inventario de Mashlach y Jackson. Lo cual dio como resultado que el 63% de enfermeras, 22 de ellas, sufre un nivel medio de estrés; por otro lado, el 20% de enfermeras, lo que equivale a 7 de ellas sufre de un nivel bajo de estrés laboral, finalmente, solo el 17% de enfermeras sufre estrés en un nivel alto.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Comunicación Organizacional

Según La escuela de Palo Alto (citado por Kreps 2004, p. 67) La teoría de la comunicación humana se desarrolló en el año 1967, la propuesta de esta escuela, la cual es la más importante y es conocida como el “Modelo orquestal de la Comunicación”, propone y manifiesta a la comunicación como un fenómeno social que se expresa como una unión o la participación de varios factores, expuesto por un individuo.

Una de las preguntas que más se realizaban en la escuela de Palo Alto era cuales eran los comportamientos que eran posibles de retener toda la cultura que se le presentaban a las personas dentro de las organizaciones; por tal motivo tuvieron tres consideraciones básicas como que la comunicación reside en los procesos de relación e interrelación.

Además, que mediante el comportamiento humano la persona quiere expresar algo y por último que los trastornos psíquicos reflejan perturbaciones de la comunicación. Por eso Bateson y Ruesch en 1984(citado por Kreps, 1990) nos dicen que:

La comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales las personas se influyen mutuamente; por eso podemos afirmar que la comunicación es un proceso permanente y holístico como un todo integrado. (p. 54.)

Los autores de la definición de comunicación se encontraban en la escuela de Palo Alto, por eso se afirma que la comunicación es la matriz donde se producen todas las actividades humanas, por tal motivo, este enfoque trata de comprender la comunicación más a fondo llegando a la conclusión que la misma es el fundamento de toda actividad humana.

1. Teoría de las relaciones humanas en las organizaciones

Como todos sabemos las personas no actúan de una manera organizada , ordenada o impredecible , muchas veces suelen olvidarse cosas , coquetean, se angustian, se frustran, cometen algunos errores ya que actuamos de manera irracional , por tal motivo es que algunos teóricos evitaron los factores humanos al momento de analizar el comportamiento en las organizaciones; sin embargo como todos ya sabemos los seres humanos son la esencia y la parte más esencial dentro de una organización , es por tal motivo que los principales impulsores de las relaciones humanas se enfocaron en el rol de la persona en los fenómenos de la organización.

La teoría de las relaciones humanas en la organización promueve un modelo de comportamiento basado en la autorrealización; como ya sabemos la autorrealización es el proceso por el cual una persona desarrolla destrezas, habilidades y conocimientos, gracias a esto las personas de la organización desean alcanzar su potencial como seres humanos (Maslow, 1954); aquí podemos aumentar que la motivación es uno de los factores que más importan dentro de los miembros de la organización ya que a largo plazo facilitarían el crecimiento y desarrollo de la organización.

La presente teoría da importancia al individuo como a las relaciones sociales que existe en la organización, además de sugerir algunas estrategias para mejorar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del miembro de la empresa. Diferenciando un poco la teoría de las relaciones humanas con la teoría clásica, los autores de las relaciones manifestaban que la teoría clásica solo se importaba acerca del estado financiero u otros beneficios de la organización y que no se preocupaban acerca del bienestar de los trabajadores. Los estudios Hawthorne fueron una de las bases para la teoría de las relaciones humanas ya que identificaron varios problemas en el desempeño de la organización. Existieron tres implicaciones claves para poder obtener una mejor perspectiva alterna a la teoría clásica, así como para el estudio de la comunicación en las organizaciones. Brown (p,36)

1. Todo el poder e influencia que tenían los superiores investigadores sobre la producción del resto de trabajadores comenzó a indicar una influencia de la comunicación humana sobre el comportamiento de los miembros de la organización, esto condujo al desarrollo de la comunicación en las organizaciones; sin embargo la teoría clásica siempre veía a la comunicación como un elemento necesario pero mal utilizado al momento en que los superiores se comunicaran de manera descendente con los subordinados indicándoles las labores que debían de realizar.
2. Las entrevistas contribuyeron a que se descubriera la comunicación ascendente donde los trabajadores retroalimentaban a los supervisores acerca de las actividades que se venían realizando en la organización,

este método se volvió indispensable para poder conocer diferentes puntos de vista de situaciones o problemas que puede presentarse en cualquier momento.

3. Mediante algunas normas sociales acerca de cómo se desempeñaba el trabajador en la organización produjo que se identificara la existencia de algunos canales informales de comunicación en la organización mientras que la teoría clásica solo se desempeñaba en los canales formales de comunicación.

2. Teoría de sistemas sociales en la comunicación

Korzybski (1984) describen algunas de las formas dinámicas en las que los seres humanos utilizaban el lenguaje e inclusive otros símbolos para crear la realidad. La teoría general de sistemas muestra a la organización como un grupo complejo donde las partes interdependientes se adaptan a un entorno que constantemente se encuentra en cambios para así poder llegar a los objetivos planteados. Los miembros individuales son la clave para la organización, ya que todas las partes del sistema dependen mucho del desempeño de otros sistemas que se encuentran en la organización. Toda organización es un sistema, por lo tanto, recibe recursos de su mismo entorno y a su vez hace lo necesario para exportar el mismo producto mejoradora fuera de su área de desempeño laboral. Por lo tanto, podemos afirmar que al trabajar juntos, los miembros de cada área de la organización pueden hacer mucho más para alcanzar los objetivos eficazmente y de una manera eliminando trabajos de manera independiente, la importancia del trabajo en equipo es necesario y eficiente para las organizaciones, la interacción entre todos los miembros de esta unidad permite a otras áreas actuar de una manera creativa y así actuar de distintas maneras para poder llegar a los objetivos trazados por la institución . Por lo que, podemos deducir que mediante los esfuerzos interdependientes de cada uno de sus miembros pueden tener la

capacidad de desempeñar muchas más actividades para lograr las metas y así utilizar cada recurso que le puede brindar la organización. Además, podemos afirmar que la comunicación es la forma por la cual las organizaciones pueden adaptar al personal a los procesos y a las situaciones específicas por las que se encuentren pasando. Ya que la comunicación permite a las distintas partes del sistema coordinar para sus actividades (por medio de la comunicación interdepartamentales) deben de tener un balance homeostático con cada uno para que puedan desempeñar funciones de la organización de una manera adecuada.

1.3.1.1 Conceptos de Comunicación Organizacional

Una de las variables que está tomando mayor importancia para los usuarios, es la comunicación, que en sus principios era utilizada en otros rubros como en la vida cotidiana, o temas educativos; mas no tenía gran importancia dentro de una organización. Sin embargo, recientes investigaciones nos vienen informando que cada día nuevas empresas están tomando la debida importancia a esta variable pues saben que es uno de los factores base para evitar posibles inconvenientes con el personal con quien se trabaja.

Para tener un concepto más claro acerca del tema Fernández y Galguera (2009) nos comentan acerca de la Comunicación Organizacional.

La Comunicación Organizacional ocurre dentro de una estructura institucional y se enmarca en una cultura organizacional. Constituye el sistema de vías por el cual fluyen los mensajes y se establecen los patrones de interacción entre los miembros de la organización, puede ser formal o informal, aunque en realidad ambas estructuras se entretajan de tal modo que es muy difícil establecer fronteras.

Esta variable fue estudiada a lo largo de los años, sin embargo, el concepto general sigue siendo el mismo, que el locutor manifestó mensajes hacia un

receptor mediante un tipo de canal, formal o informal. Otro claro ejemplo es el que nos brindan un grupo de docentes quienes vienen realizando estudios acerca de los inconvenientes que se pueden presentar en las organizaciones. Estos investigadores son Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2013) quienes afirman lo siguiente.

La Comunicación domina la actividad organizacional, ya que es el proceso mediante el cual las organizaciones hacen cosas; cada empleado participa continuamente en el proceso de comunicación y se ve afectado por él.

Los autores mencionados nos brindan datos concretos con los que podemos conocer más a fondo el tema de comunicación organizacional y poder estructurar una mejor definición para los futuros estudios que se desarrollarán. Por lo tanto, podemos describir a la comunicación organizacional como el más importante proceso que se da en una institución, mediante mensajes que son enviados por un emisor y recibidos por otro miembro de la organización llamado receptor.

Muchas de las personas que investigan áreas administrativas o temas organizacionales estudian las definiciones y características de la variable, al seguir investigando descubrimos que tener un único concepto acerca del tema de comunicación organizacional es casi imposible; si bien es cierto se mantiene la misma afirmación de la variable, que es que es un proceso por el cual se transmite mensajes formales o informales; no todos los autores tienen las mismas ideas, cada uno a su estilo crea un concepto de comunicación organizacional, como es el caso de Franco y Spagnuolo (p 76. 2012) quienes confirman nuestras ideas manifestando que es muy difícil mantener un solo concepto de comunicación organizacional “Existe una dificultad para definir algo tan amplio como la comunicación, porque es de todos: tuya, mía, de él, nuestra. Todos vivimos a través de ella”.

Otro autor que nos brinda una definición clara acerca de comunicación organizacional es el de Castro (2014) quien nos manifiesta lo siguiente

La comunicación Organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y subordinados y los directivos con el resto de la organización deberá ser fluida. (p. 65.)

Varios de nuestros autores nos comentan acerca de un concepto claro dentro del tema de comunicación organizacional; para tener en claro este tipo de comunicación solo se da en organizaciones, ya sean formales o informales.

1.3.1.2 Tipos de Comunicación Organizacional

Comunicación Externa

Andrade (2005, p. 17) nos manifiesta la siguiente información acerca de la comunicación organizacional externa.

Conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Publicas, como la Publicidad.

Como ya sabemos el trabajo de una empresa no siempre es un trabajo independiente, muchas veces está relacionado o tiene un acuerdo con otras pequeñas, medianas y grandes empresas; para poder ser más reconocida, tener más garantías y así llegar a toda la población, es por eso que se debe de mantener una buena comunicación externa con los distintos clientes que puede poseer nuestra empresa. Muchas personas que se encuentran en el área de relaciones públicas se preguntarán como se puede tener una comunicación efectiva con los distintos colaboradores; pues es un proceso mutuo y simple, tiene que haber compromiso por ambas partes, asimismo, tienen que manifestar responsabilidad, respeto y puntualidad por el trabajo

que están realizando; básicamente, si se entrega un trabajo a tiempo y bien hecho aumenta la confianza de las demás empresas, por lo tanto siempre estará al tanto de las nuevas oportunidades que su colaborador le manifiesta.

Comunicación Interna

Con todas las definiciones mostradas anteriormente, podemos deducir que la comunicación Organizacional interna es el intercambio de mensajes e información que se brinda dentro de una organización, dentro de cada área de trabajo y el intercambio de palabras que se da en el mismo grupo laboral. Existen diferentes direcciones de comunicación, generalmente son divididas en tres direcciones distintas (Descendente, Ascendente y Horizontal; sin embargo, Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2009) afirman que existe otra dimensión dentro de la comunicación interna, la cual es la comunicación Diagonal mostrándonos el siguiente ejemplo:

Supongamos que el controlador de una organización grande desea realizar un análisis de costos de distribución; una parte de esta tarea puede incluir hacer que la fuerza de ventas le envíe directamente un informe especial en lugar de pasar por los canales tradicionales en el departamento de marketing; por lo tanto, el flujo de comunicación será diagonal y no vertical ni horizontal.

Con este claro ejemplo también podemos deducir que la comunicación diagonal es un poco más eficiente en cuestión de tiempo; sin embargo, esta dimensión no es mencionado por todos los autores.

Comunicación Ascendente

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2009, p 427) mencionan que una comunicación eficaz necesita de una comunicación ascendente mostrándonos un claro ejemplo acerca de este tipo de comunicación.

Los administradores de nivel superior no responden a los mensajes que les envían los empleados de nivel inferior y estos a menudo se muestran renuentes a comunicarse de manera ascendente, sobre todo si el mensaje contiene malas noticias.

Por lo tanto, podemos interpretar que la comunicación ascendente fluye de los niveles inferiores hacia los niveles de mandos superiores dentro de una organización. Según Gibson “Algunos de los dispositivos más comunes para ella son las cajas de sugerencias, reuniones de grupo y procedimiento de apelaciones o quejas”. (2009, p 427)

Asimismo, Adler y Marquardt (2006, p 16) nos informan que en “algunas organizaciones cuestionar al jefe de la organización puede ser una vereda al suicidio profesional” ; además adicionan que la comunicación ascendente transmite cuatro tipos de mensajes como son las actividades que están realizando los subordinados , los problemas laborales que aún no pueden ser resueltos, las sugerencias para poder mejorar y los puntos de vistas e ideas de los subordinados acerca de su trabajo y de la organización.

Comunicación Descendente

Todo lo contrario, sucede con la comunicación descendente o comunicación hacia abajo, donde los mensajes fluyen y se distribuyen de manera jerárquica, en otras palabras, el origen de la información nace en las oficinas de los superiores de la organización.

Robbins (2009, p. 387) adiciona la siguiente información acerca de este tipo de comunicación.

La utilizan los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, informar a los empleados de las políticas y procedimientos, señalar problemas que necesitan atención y proveer retroalimentación acerca del desempeño.

Según algunos autores este tipo de comunicación es el más común y el que posee un orden claro, esté debería usarse en la mayoría de las organizaciones, debido a que las órdenes se cumplen de manera jerárquica: sin embargo, los operadores de niveles más bajos deben de recibir una retroalimentación acerca de su desempeño laboral, para mejorar los posibles inconvenientes que se le presenten en su área de trabajo.

Comunicación Horizontal

Finalmente, tenemos la última dimensión de Comunicación Organizacional interna, la comunicación horizontal. Por lo general las más usadas en las organizaciones, son la dimensión ascendente y descendente; sin embargo, si se trata de ahorrar tiempo para terminar con alguna actividad, esta dimensión es la solución ya que se trasmite los mensajes e ideas dentro de un mismo grupo de trabajo o trabajadores de un mismo nivel.

1.3.1.3 Barreras de la Comunicación Organizacional

Para Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2013, 435-439) nos demuestran que existen tres tipos de barreras, creadas por el (emisor, receptor y por ambos), además podemos observar que cada barrera tiene sus diferentes áreas en las que pueda impedirse, a continuación, brindaremos una definición más específica.

✓ Problemas Semánticos

Como hemos podido ver anteriormente, la comunicación es todo intercambio de información mediante mensajes o símbolos comunes. “[...] las palabras significan distintas cosas para las diferentes personas[...] se puede hablar el mismo idioma que el receptor y aun así no logra establecer la comunicación” Gibson (2013, p .435)

A su vez podemos comparar con la información brindada por Gámez (2007, p. 33) que nos dice lo siguiente, “Las palabras significan diferentes cosas para distintas personas. Esto es particularmente cierto para gente de otras culturas nacionales”.

Con este tipo de barreras podemos comprender que el emisor, persona que brinda el mensaje, posee diferentes maneras de brindar la información, por tal motivo muchas veces las personas que se encuentran en puestos más bajos no comprenden emitidos y la información no puede ser distribuida por toda la organización.

✓ Filtrado

Según Robbins (2009, p. 402) “el determinante del filtrado es el número de niveles en la estructura de una organización” se refiere a la omisión de información, esto suele ocurrir de manera

intencional, muchas veces para que los supervisores o los superiores no tengan conocimiento de algunas formas en las que está trabajando en los niveles inferiores.

✓ Sobrecarga de información

Una de las principales barreras de la comunicación es cuando los altos mandos, les brindan muchas tareas en un plazo determinado que muchas veces no suele ser el adecuado.

1.3.1.4 Importancia de la Comunicación Organizacional

En relación a lo establecido se tiene un concepto más claro del tema de comunicación organizacional, muchos se preguntarán acerca de la importancia de esta en una organización, pues para aclarar mejor el tema algunos autores nos comentarán acerca de este tema ya que está tomando gran controversia en la actualidad.

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2013, p. 420) nos aclaran los siguientes.

La comunicación entre las personas no depende de la tecnología de las fuerzas que hay en ellas y sus alrededores: es un proceso que ocurre dentro de la organización. [...] cada vez más organizaciones implementan programas diseñados para evaluar las habilidades de comunicación administrativas y propone la capacitación de seguimiento que permita superar cualquier deficiencia. [...] quienes han participado en dichos programas poseen muchas más habilidades interpersonales y capacidades para resolver problemas.

Para implementar la información podemos comentar que la comunicación organizacional es la base de toda entidad, para poder lograr sus objetivos

eficientemente, se necesita informar y mostrar tu opinión acerca de diferentes temas que son de su agrado, a su vez debemos aprender que hoy en día mantener una buena relación entre directivos y subordinados es crucial para la producción de la organización.

1.3.2 Estrés laboral

1.3.2.1 Definiciones de estrés

El estrés es una de las variables más preocupantes en la actualidad, debido a que padecerla genera una serie de consecuencias muy graves para todo ser humano.

Para la Organización Mundial de la Salud, 2005 (considerada una institución formal y bien constituida en cualquier parte del mundo) el estrés es “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”, para reafirmar y adicionar información, se describirán algunos conceptos que pueden relacionarse al que fue brindado por la OMS.

Salinas (2009, p. 17), afirma que el estrés actualmente es un “fenómeno” que se encuentra localizado en todas partes del mundo, además está siendo estudiado por muchos autores y por diferentes escuelas de todo el mundo. A su vez cita a Lazarus (1966, citado por Salinas 2009) quien afirma lo siguiente.

“El estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.”

Por otro lado, tenemos a Gibson, Ivancevich, Donnelly y Komopaske (2009, p. 193) nos muestran una definición que fue brindada desde un punto de vista científico, donde nos comentan que el estrés depende mucho a como reaccionemos frente a situaciones donde podamos

sentirnos amenazados. Adicionando más información nos definen al estrés como.

El resultado de tratar con algo que requiere demandas especiales de nosotros; que logra un significado de inusual, amenazante, física o psicológicamente o fuera de nuestro conjunto habitual de experiencias.

Posteriormente, Mateo (2013, p. 20) nos define al estrés como” aquellas situaciones que hemos vivido en algún momento y que no hemos podido controlar “En otras palabras, muchas veces hemos concentrado todo nuestro tiempo en acciones donde no podemos encontrar una solución rápidamente, debido a que existen distintos factores que impiden resolver el “peligro” o “amenaza” eficientemente. Cabe resaltar que estas “amenazas” pueden manifestarse en distintas etapas o ámbitos de nuestra vida.

La palabra estrés, es muy utilizada hoy en día, debido a que muchas personas podemos sentirnos un poco frustradas en las diferentes situaciones que se nos presentan diariamente, como hemos podido apreciar anteriormente, además de la información que se brindará en los siguientes capítulos, palabra estrés, es muchas veces símbolo de enfermedades.

1.3.2.2 Tipos de Estrés

El eustrés

Salinas (2009, p 21) nos manifiesta algunas definiciones sobre este tipo de estrés, que también puede ser llamado como el estrés positivo; pues podemos afirmar que es un poco irreal creer que existe un tipo de estrés que posea resultados positivos para nuestro organismo. Sin embargo, mediante este ejemplo explicaremos mejor el concepto del Eustrés.

Cuando David Villa, jugador internacional de futbol[...] paso por una mala racha inicial de escasez de goles, y los medios se cebaron con el asociando su mala racha a un estado de ansiedad[...] Si un jugador de futbol sale al terreno de juego con cierto grado de ansiedad, (Ansiedad por hacerlo bien, por no defraudar a su afición, por ganar un partido).

Mediante este ejemplo podemos deducir que el Eustrés o estrés positivo trata de realzar las actitudes positivas de cada persona, como fue mencionado anteriormente, un jugador de futbol que siente ansiedad por hacer su mejor trabajo. Para adicionar información acerca de la definición de este tipo de estrés positivo, nos comentan lo siguiente. “el estrés[...] aporta la alegría, la motivación, las ganas y las fuerzas necesarias para estar metidos en una tarea y sacarla adelante.”

El distrés

Rostagno (2015, p. 5) nos comenta su definición. “que demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudicial, las funciones de muchos sistemas del organismo”

Del mismo modo, para incrementar la información Orlandini (2012) que toda actividad realizada y que genera consecuencias negativas en nuestro organismo, como ansiedad, alergias, etc. debe ser considerada como mal estrés. A su vez nos muestra que no todas las personas reaccionan igual frente a un estímulo; por ejemplo, para una persona puede ser malo, o le puede generar ansiedad, entre otros síntomas del mal estrés, por el hecho de salir a hablar en público. Sin embargo, para otra persona puede significar un gran momento para demostrar y compartir todos sus conocimientos; la persona al sentirse conforme con la situación presenta una buena respuesta frente a esta acción.

1.3.1.3 Definiciones de estrés laboral

Salinas (2009, p 48) nos comenta que “el estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno profesional superan la capacidad de los individuos para hacerlas frente”, un claro ejemplo a la definición es cuando un superior deriva una tarea importante y fuera del área a un colaborador que no necesariamente tiene todos los conocimientos ni evidencia practica en el tema; posiblemente el colaborador acepte la tarea para poder tener o establecer una buena relación con sus superior; sin embargo que pasa cuando el colaborador no tiene conocimientos acerca de la tarea adquirida, inmediatamente buscara por distintos medios poder solucionarla, pero si no lo logra entrará en una situación incómoda debido a que no realizara la tarea asignada y además no podrá complacer las necesidades de su superior.

Por otro lado, para Kompier (1998, citado por De la Fuente y De Diego, 2008, p. 135) manifiesta cinco puntos claros acerca del estrés laboral.

- El estrés Laboral es un campo de expansión.
- La actividad se concentra en la reducción de la presencia del estrés en el trabajo.
- El objetivo principal es el empleado individual más que el lugar de trabajo y la organización.
- Hay una carencia de investigaciones de evaluación y de diseños adecuados, así como serios problemas metodológicos.
- El papel de las variables contextuales y de proceso, tales como la introducción y ejecución de medidas, recibe una atención insuficiente en la investigación de la evaluación y en la literatura.

Asimismo, Rostagno (2015, p. 13) nos aclara ciertos puntos importantes acerca del estrés laboral.

Es una dinámica fuerza creativa, que nos permite ponernos de pie, trabajar, correr, hablar, caminar, amar, jugar, es la vez, una fuerza que atraiga y rechaza algunos costos específicos, ya sea de tipo económicos o humanitarios.

Para comprender mejor la definición brindada por el autor, podemos añadir que toda organización, principalmente cuando inicia labores o pasa por algún cambio administrativo, presenta algunos inconvenientes, por lo tanto, el personal suele pasar por algunos cambios, muchas veces pueden realizar más labores de las asignadas por su supervisor, o muchas veces la organización posee un clima laboral tenso; por algunas de esas razones el personal comienza a sentir incomodidad en su área laboral. Originando ciertas consecuencias negativas como ausentismo, tardanzas, muchas veces no realizan sus labores adecuadamente.

Por último, tomaremos la definición brindada por la Comisión Europea (2000, citado por Mateo 2013, p. 36)

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos diversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Para concluir, podemos manifestar que los problemas que se presenten en la organización relacionados al estrés laboral, deben de ser resueltos lo más rápido posible, ya que si esto no sucede las consecuencias pueden ser muy graves, tanto para las personas que laboran ahí, como para la misma institución, por tal motivo siempre se tiene que prestar atención a los pequeños detalles que nos brindan nuestro personal,

quienes son las personas que tienen mucho más contacto con la realidad de la organización.

1.3.2.3 Teorías de estrés laboral

Modelo demanda – control

En el presente modelo teórico representado por Karasek y Theorell (, citado por Mateo 2013), el cual estudio todos los efectos que el ser humano puede padecer con respecto al estrés laboral. Se llegó a la conclusión que las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control que puede poseer la persona es lo que llamamos estrés laboral. Por tal motivo este modelo se divide en dos dimensiones.

Las demandas psicológicas del trabajo

Todas las demandas están relacionadas con las exigencias que tiene el trabajador para efectuar su labor en una organización por ejemplo la cantidad de trabajo que posee y la rapidez con lo que lo realizará, además del tiempo en el que se toma para realizar sus tareas y si las efectúa correctamente.

El control

El control está relacionado a todos los recursos que tiene el trabajador para poder realizar eficientemente sus labores, cabe resaltar que estos fueron brindados por la organización. Además, le brinda la confianza al trabajador ya que el tendrá la potestad de tomar las decisiones en su centro de labores.

También, podemos observar que gracias a la combinación de ambas variables podemos obtener nuevos grupos de trabajos.

Trabajos pasivos

Puede ser un grupo de trabajo problemático, sin embargo, también puede ser el más leve de todos ya que se obtiene de la combinación de trabajos con pocas demandas y al mismo tiempo con baja capacidad de control. No existe motivación y puede ser poco atractivo para los demás.

Trabajos activos

En este grupo podemos observar estrés positivo, ya que existe una motivación alta, además existe la posibilidad de aumentar las capacidades, corresponden a tener altas demandas y poseer una alta capacidad de control en los aspectos laborales.

Trabajos con baja tensión

En palabras resumidas puede tratarse de un trabajo relajado debido a que relaciona trabajos con demandas bajas y el colaborador mantiene una adecuada capacidad de control.

Trabajos con alta tensión

Este es uno de los grupos donde se puede experimentar estrés de tipo negativo debido a que aquí podemos apreciar trabajos con alta demanda y una baja capacidad de control. Muchas veces el trabajador no puede controlar las demandas o enfrentarlas. Si el trabajador no puede controlarlas influyendo en aspectos importantes tiene un riesgo de padecer esta enfermedad o incluso llegar hasta la muerte.

Modelo demanda – control – apoyo social

Este modelo teórico, demanda control y apoyo social es debidamente representado por Johnson y Hall. Para conocer mejor este modelo debemos saber las definiciones de apoyo social, se define a todas aquellas relaciones sociales que mantienen los compañeros con otros

similares o con sus superiores. En realidad, el apoyo social cumple con un rol muy importante ya que es el modulador de las consecuencias de estrés laboral.

Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral

Uno de los principales creadores del modelo de ajuste individuo y el ambiental laboral es Harrison. Podemos apreciar que este modelo se centra en las necesidades que posee el trabajador y como podrá satisfacerlas con los recursos que tiene en el ambiente.

Los elementos que posee cada modelo son 04, el ambiente objetivo, el ambiente subjetivo la persona más objetiva y la persona subjetiva (Mateo, 2013, p 44) Cabe resaltar que cuando ocurre una relación entre la persona y el ambiente objetivo logra producirse un ajuste subjetivo; por otro lado, cuando un ambiente y una persona es subjetiva. Para obtener un enfoque más claro debe realizarse la unión de un ambiente objetivo con un ambiente subjetivo; por otro lado, la unión entre la persona objetiva y subjetiva suele manifestarse en la evaluación.

De igual manera este modelo presenta dos mecanismos que ayudaran a resolver estos posibles desajustes, los cuales son el afrontamiento y los mecanismos de defensa. Cuando hablamos de afrontamiento nos referimos a toda acción que realiza un individuo para poder adaptar el ambiente a su manera o todo lo contrario las acciones que puede realizar para adaptarse a él. Asimismo, en los mecanismos de defensa, el sujeto puede modificar la percepción de su entorno o muchas veces solo provoca reducir la tensión que fue producida por el desajuste,

Modelo esfuerzo – recompensa

El modelo teórico en el que se basas la escala de estrés laboral de la OIT y OMS, es el modelo de esfuerzo y recompensa que es origen de Slegrist. Mediante este modelo podemos confirmar que la la variable estrés laboral suele dar aparición cuando hay un desequilibrio entre la fuerza y esfuerzo que ha tenido el trabajador para terminar una tarea, con las cosas o ideas que recibe como recompensa, estas enfermedades que suelen

presentarse son relacionadas con las enfermedades de salud mental y las que están relacionadas al corazón.

Este modelo encuentra una diferencia al modelo de Karasek ya que cambia la definición de control por la definición de recompensa. En este modelo podemos ver que el estrés se percibe cuando el trabajador no es recompensado justamente por la empresa y no existe reciprocidad entre ambos miembros de una organización.

Asimismo, Mateo (2013 p.54) nos comenta que el nivel del esfuerzo ahora posee dos factores independientes, el primero es de carácter extrínseco, el cual está relacionado a todas las demandas que posee el puesto y todo lo que conlleva su desempeño. Mientras, que el otro factor de carácter intrínseco, debido a que tiene relación con los recursos de afrontamiento que el colaborador se ve obligado a poner en juego.

Al momento de hablar de las recompensas que posee el trabajador al realizar una adecuada labor podemos decir que existen 03 tipos diferentes. El primero es el control de estatus, cuando el trabajador posee la potestad de modificar y tomar decisiones acerca de su vida profesional y personal. De igual manera se produce un desequilibrio cuando el colaborador es obligado a trasladarse al puesto del estatus social más bajo que el que tenía en mente.

1.3.2.4 Causas del estrés laboral

Para Salinas (2009, p 34) “Los estresores son capaces de amargarnos la vida, son innumerables”

En el área organizacional existen diferentes factores por los cuales un miembro de la organización puede sentir estrés laboral como los que nos explica a continuación.

- Cargas excesivas de trabajo o responsabilidad
- Tiempo limitado para realización de tareas
- Jefes demasiado exigentes
- Malas relaciones con los compañeros
- Comunicación eficaz
- Mobbing (acoso laboral)
- Despido
- Ascenso
- Incompatibilidad con la vida familiar
- Largos proyectos ida/vuelta del centro de trabajo
- Riesgos laborales
- Turnos rotativos
- Tareas rutinarias, repetitivas

En la lista presentada podemos observar algunos de las causas por las que las personas presentan estrés en sus áreas de trabajo; sin embargo, no todas son detectadas a tiempo para poder eliminarlas y presentarle a los colaboradores un área eficaz y un ambiente claro como para que puedan realizar un buen trabajo.

1.3.2.5 Síntomas del estrés laboral

Por su parte Chanes, Pérez y Castello (2010), nos informan acerca de la relación que existe entre el estrés laboral y una gran variedad de enfermedades que dañan poco a poco a las personas, estas son dolores de cabeza, alteraciones de sueño y humor, muchas veces problemas gastrointestinales y problemas familiares.

A su vez, nos comentan algunos síntomas más comunes que muestran las personas que están sometidas al estrés laboral según la Organización Mundial de la Salud (OMS)

- ✓ Su estado de irritabilidad y angustia aumenta.
- ✓ Presenta problemas para relajarse o concentrarse.

- ✓ Dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones.
- ✓ Disminuir su compromiso con el trabajo y su elaboración.
- ✓ Sentir Cansancio, depresiones e intranquilidad
- ✓ Tener dificultades para dormir
- ✓ Padecer de Trastornos físicos

1.3.2.6 Consecuencias del estrés laboral

Existen diferentes y múltiples causas del estrés laboral, por lo que De la Fuente y De la Diego (2008, p. 136) nos informa lo siguiente

[...] muchos de los problemas de los trabajadores vulneran su salud y el desempeño en su tarea, se originan en el ámbito laboral. Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa, pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo un padecimiento de adaptación.

Por lo manifestado anteriormente podemos observar que este tipo de estrés afecta a ciertos órganos importantes como son el corazón, los vasos sanguíneos y el riñón que también incluyen ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel. Además, nos manifiestan que “las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental”

1.4 Formulación del problema

¿Existe relación significativa entre Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos?

1.5 Justificación del estudio

El presente proyecto busca identificar la existencia de pertinencia teórica, sin embargo, no existen investigaciones realizadas previamente que sean concluyentes, es por eso que se pretende a través de la presente investigación obtener resultados concluyentes, los cuales podrán ser utilizados en posteriores investigaciones relacionados al tema.

A través de la presente investigación se busca entender la importancia de la relación entre las variables de comunicación organizacional y estrés laboral, por lo que, tenemos como instrumento adaptado al Perú la Escala de Estrés laboral de la OIT - OMS, y el cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal la cual ha sido validado para la presente investigación.

En lo que refiere a la pertinencia aplicativa se puede referir a que ambas variables utilizadas, comunicación organizacional y estrés laboral son la base para que toda organización pueda desarrollarse adecuadamente y cumplir con los objetivos trazados. Por lo tanto, a raíz del presente proyecto se puedan desarrollar estrategias de intervención para optimizar la comunicación organizacional y superar el estrés laboral.

Lo anteriormente señalado toma gran importancia debido a que permitirá fortalecer y determinar un estilo de comunicación la cual permitirá superar cualquier índice de nivel de estrés laboral que facilite el trabajo de las personas que laboran en la organización. Asimismo, para que la empresa mejore su clima laboral y por la tanto pueda aumentar la producción y eficacia de la misma.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

H1, Existe correlación inversa y significativa entre Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una empresa privada en el distrito de Chorrillos.

Hipótesis específicas

H1, Existe correlación inversa y significativa entre las dimensiones de la Comunicación Organizacional y las dimensiones del estrés laboral en personal administrativo de una empresa privada del distrito de Chorrillos.

H2, Existe una correlación significativa entre Comunicación organizacional y Estrés laboral según sexo y edad en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.

1.7 Objetivos

General

Establecer la relación significativa que existe entre Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.

Específicos

Describir el nivel de comunicación organizacional en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.

Describir el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.

Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la comunicación organizacional y las dimensiones del estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.

Establecer la relación entre Comunicación Organizacional y estrés laboral según sexo y edad en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación tiene un diseño de tipo No experimental transversal ya que busca observar las variables tal y como se dan en su contexto natural para después analizar en un momento determinado y único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

2.2 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo correlacional – descriptivo ya que se trabaja con una muestra que se encuentra en una población específica y tiene como objetivo determinar si existe alguna relación entre dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Esquema

M1 → O1 r O2

M: Muestra

O: Resultados de la observación

r: Relación

2.3 Variable

2.3.1 Operalización de la variable

La variable de Comunicación Organizacional, tiene como definición conceptual, la denominación de la actividad organizacional, ya que es el proceso mediante el cual las organizaciones hacen cosas, cada empleado participa continuamente en el proceso de comunicación y se ve afectado por el. En relación a la definición operacional, se refiere al puntaje

obtenido por el cuestionario de Comunicación Organizacional, que posee tres dimensiones, ascendente, a los que corresponde los siguientes ítems (1.2.3.4 y 5), descendente (ítems 6,7,8,9 y 10) y horizontal (ítems 11, 12,13,14 y 15) y la escala de medición es Ordinal.

La variable de Estrés laboral tiene como definición conceptual, el desequilibrio entre las exigencias y precisiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, sus conocimientos y sus capacidades por el otro. La definición operacional, se refiere al puntaje obtenido por la Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS que posee dos dimensiones, superiores y recursos (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15,21 y 24) y Organización y equipo de trabajo (ítems 8.9.10.11.12.14.16.18.19.20 y 23) y la escala de medición es Ordinal.

2.3.2 Variable sociodemográfica

Tabla 1

Distribución de la muestra según edad

	Frecuencia	Porcentaje
21-31	10	8,3%
32-42	53	44,2%
43-53	39	32,5%
54-61	18	15,0%
Total	120	100,0%

En la Tabla 1, se observa que la muestra está constituida por 120 sujetos, de los cuales el 44,2% se encuentra en un rango de 32-42 años, un 32,5% se encuentra en un rango de edad entre 43-53 años, el 15% se encuentra en un rango de edad entre 54-61 y finalmente un 8,3% se encuentra en un rango edad entre 21-31 años.

Tabla 2

Distribución de la muestra según género

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	78	65,0%
Masculino	42	35,0%
Total	120	100,0%

En la Tabla 2, se observa que la muestra está constituida por 120 personas, de los cuales 42 son varones y 78 son mujeres.

2.4 Población, muestra y muestreo

2.4.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis es definida como los elementos de los cuales se obtendrá la información, es decir son “los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.172). Por lo que, en este caso nuestra unidad de análisis es el personal administrativo de una organización, ya que gracias a ellos obtendremos la información necesaria.

2.4.2 Población

La población está constituida por 120 trabajadores administrativos participantes de una organización privada del rubro de servicios y empaquetación, ubicada en el distrito de Chorrillos dentro del departamento de Lima.

2.4.3 Muestra

La muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández, Fernández y Batista, 2014)

Sin embargo, nuestra muestra va a ser igual que la población debido a que es pequeña.

La muestra está constituida por 120 trabajadores, de los cuales el total de personas en el área administrativa de una organización privada del distrito de Chorrillos, con un 95% de confianza y un 5% de margen de error.

2.4.4 Muestreo

El tipo de muestreo empleado para la presente investigación es muestreo de tipo no probabilístico – censal, debido a que todos los miembros en la organización fueron elegidos ya que el número de integrantes en dicha entidad es reducido.

2.5 Técnica e instrumento de recolección de datos

Comunicación organizacional

Ficha técnica

Autor : María Melina Espinoza
Procedencia : México
Año : 2005
Administración : individual o colectiva
Edad : 21 a 65 años
Tiempo de aplicación : de 10 a 15 minutos
Finalidad : Evaluación de tres dimensiones de la
Comunicación Organizacional Interna: Comunicación Ascendente,
Descendente y Horizontal

Descripción de dimensiones

- Comunicación ascendente

Esta dimensión contiene preguntas en las que podremos apreciar si en una organización existe una buena comunicación organizacional, donde la información nace en los niveles más bajos (operarios) de una entidad hacia los niveles más altos (gerencia).

- Comunicación descendente

Esta dimensión presenta preguntas totalmente diferentes a la anterior, ya que en la comunicación descendente la información, las opiniones y las reglas son originadas en los niveles más altos de la organización y van descendente hacia los niveles más bajos.

- Comunicación horizontal

La última dimensión del cuestionario de Comunicación organizacional nos indica que el origen de la información o ideas puede surgir de las personas de las diferentes áreas que posee la organización y deberá ser entendida y realizada por personas que se encuentren en el mismo nivel de autoridad.

Administración

La prueba puede ser administrada de manera individual o de manera colectiva.

Calificación

Se realiza mediante la suma de ítems por cada dimensión, para obtener el nivel total se suman los resultados de cada dimensión.

Comunicación ascendente Posee 05 preguntas

En esta dimensión la puntuación máxima es de 25 puntos; a mayor puntaje mayor probabilidad que la dimensión que predomine en la organización.

Ítems: 1, 2, 3,4 y 5.

Comunicación descendente Posee 05 preguntas

En esta dimensión la puntuación máxima también es de 25 puntos, a mayor puntaje equivale que la Comunicación descendente predomina en la organización.

Ítems 6, 7, 8,9 y 10.

Comunicación horizontal posee 05 preguntas

En esta última dimensión el puntaje máximo es de 25 puntos por lo que a mayor puntuación en el área de comunicación horizontal, mayores posibilidades que la organización maneje esta dimensión

Ítems 11, 12, 13, 14 y 15.

Interpretación

El cuestionario de Comunicación Organizacional se interpreta de la siguiente manera.

Tabla 3

Interpretación de resultados puntaje general

BAJO (INADECUADO)	MEDIO (PROMEDIO)	ALTO (ADECUADO)
01-44	45-59	60-75

Tabla 4

Interpretación de resultados por área

BAJO (INADECUADO)	MEDIO	ALTO (ADECUADO)
01-14	15-19	20-25

Estrés laboral

Ficha técnica

Autor	: Ángela Suarez
Procedencia	: Perú
Año	: 2013
Administración	: individual o colectiva
Edad	: 21 a 65 años
Tiempo de aplicación	: 15 minutos
Finalidad	: Establecer el nivel de estrés laboral en los integrantes de una organización.

Administración

La prueba puede ser administrada de manera individual o de manera colectiva.

Calificación

Posee 23 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

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

Interpretación

Tabla 5
Interpretación de resultados puntaje total

BAJO NIVEL DE ESTRÉS	NIVEL INTERMEDIO	ESTRÉS	ALTO NIVEL DE ESTRÉS
< 90	91-117	118-153	> 154

2.1 Método de análisis de datos

En la presente investigación se utilizó el programa SPSS.22 como método de análisis de datos estadísticos para efectuar el proceso psicométrico para poder concluir con los objetivos ya establecidos.

Estadísticos descriptivos:

Media: Para obtener el promedio de puntajes generales del Cuestionario de Comunicación Organizacional y Estrés laboral respectivamente.

Desviación estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.

Normalidad: Prueba de Kolmogorov-Smirnov, para conocer el tipo de distribución de la muestra.

Estadísticos de validez:

Coefficiente V de Aiken: Para definir la validez de contenido. Este coeficiente genera valores entre 0 y 1, mientras este coeficiente sea más elevado el valor, el ítem tendrá una mayor validez de contenido.

Estadísticos de confiabilidad:

Confiabilidad por consistencia interna: Para determinar la confiabilidad por consistencia interna. La r debe ser mayor a 0.70 (alfa de Cronbach).

Procedimientos de confiabilidad

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) señalan que la consistencia interna describe estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Existen diversos métodos para calcular este tipo de coeficiente, siendo los más usados: Alfa de Cronbach y el método de división por mitades (Alarcón, 1991, pp 302-304).

Método alfa de cronbach

El coeficiente *alfa de Cronbach* es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa *confiabilidad* nula y 1 representa *confiabilidad* total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 567).

Proceso de baremacion

Los baremos consisten en asignar a cada posible puntuación directa un valor numérico (en una determinada escala) que informa sobre la posición que ocupa la puntuación directa (y por tanto la persona que la obtiene) en relación con los que obtienen las personas que integran el grupo normativo donde se bareman las pruebas (Abad, Garrido, Olea, y Ponsoda, 2006, p.119)

2.6 Aspectos éticos

Las consideraciones éticas de la presente investigación incluyen al compromiso y un oportuno nivel de responsabilidad que manifiestan cada uno de los colaboradores, con el objetivo de evitar el plagio y/o falsedad, por lo que se ha respetado propiedad intelectual de los autores, citando cada texto o información empleada en el presente trabajo.

Para la recolección de datos, se brindó pertinentemente la información a cada uno de los participantes, como también se les ofreció reservar los resultados obtenidos durante las evaluaciones.

III. RESULTADOS

3.1 Comunicación organizacional

Tabla 6

Estadísticos Descriptivos de Comunicación Organizacional Interna.

	C.A	C.H	C.D	TOTAL
Media	11.63	12.98	14.90	39.51
Mediana	11.00	12.00	14.00	37.00
Moda	12	14	14	36
Desviación estándar	3.551	4.187	4.643	10.251

En la presente tabla, podemos observar que el nivel de Comunicación Organizacional interna de la muestra es promedio (Media de 39.51 equivalente a un Pc 60). A nivel de las tres áreas, dentro de la presente variable, se evidencia que el percentil más elevado es de Comunicación Descendiente (Media 14.90. equivalente a Pc 75) y el componente más bajo es el de Comunicación Ascendente (Media 11.63, equivalente a un Pc de 60).

La desviación estándar es alta, es decir, la muestra es homogénea. La mediana es de 37.00, mientras que la moda (puntaje que más se repite) es de 36.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de Comunicación Organizacional Ascendente.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	3	2.5
BAJO	16	13.3
PROMEDIO	74	61.7
ALTO	14	11.7
MUY ALTO	13	10.8

En la presente tabla se aprecia que el 61.7% de la muestra total presenta un nivel promedio en el área de comunicación ascendente, por otro lado, el 13.3% presenta un nivel bajo, el 11,7% presenta un nivel alto, el 10.8% es equivalente a un nivel muy alto y finalmente el 2.5% de la muestra se encuentra en el nivel muy bajo.

Tabla 8

Frecuencias y porcentaje de Comunicación Organizacional Descendente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	10	8.3
BAJO	18	15.0
PROMEDIO	62	51.7
ALTO	10	8.3
MUY ALTO	20	16.7

En la presente tabla podemos evidenciar que el 51.7% de la población total se encuentra en un nivel promedio de comunicación organizacional descendente, por otro lado, el 16.7% se ubica en un nivel muy alto; un 15% evidencia un bajo nivel de comunicación organizacional; un 8.3% se ubica en el nivel alto y muy bajo respectivamente.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de Comunicación Organizacional Horizontal.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	5	4.2
BAJO	22	18.3
PROMEDIO	62	51.7
ALTO	19	15.8
MUY ALTO	12	10.0

En la siguiente tabla podemos evidenciar que el 51.7% de la muestra total se encuentra en un nivel promedio de comunicación organizacional promedio, mientras que el 18.3% se encuentra en un nivel bajo. El 15.8% se encuentra en nivel alto. Por otro lado, solo el 10% de la población percibe que la comunicación horizontal se encuentra en un nivel alto y el 4.2% en muy bajo.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes de Comunicación organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	11	9,2%
BAJO	14	11,7%
PROMEDIO	66	55,0%
ALTO	16	13,3%
MUY ALTO	13	10,8%
Total	120	100,0%
$\bar{x}=39,51$	$Me=37,00$	$Mo=36$
		$Desv.típ=10,251$

La Tabla 10, indica que el nivel de comunicación que más predomina es el nivel promedio representado por un 55,0%, un nivel alto representado por un 13,3%, un nivel bajo representado por un 11,7%, un nivel muy alto representado por un 10,8% y un nivel muy bajo representado por un 9,2%.

3.2 Estrés laboral

Tabla 11

Estadísticos Descriptivos de Estrés Laboral.

	AREA1	AREA2	TOTAL
Media	58.65	75.88	134.53
Mediana	60.00	76.00	136.00
Moda	61	77	138
Desviación estándar	3.867	3.692	6.366

En la presente tabla podemos apreciar que en la variable de Estrés laboral la muestra es alta (Media 134.53, equivalente a un Pc 70). La desviación estándar es alta, la mediana es de 136 y la moda (puntaje que más se repite) es de 138.

A nivel de las áreas se aprecia que el percentil más elevado en la variable estrés laboral, es la dimensión de Organización y equipo de trabajo (Media 75.88, equivalente a un Pc 50), por otro lado, el percentil más bajo lo tiene el área de Superiores y recursos (Media 58.65, equivalente a un Pc 50). Todas las áreas se encuentran ubicadas en la categoría promedio.

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes de la dimensión superiores y recursos.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	8	6.3
BAJO	18	14.2
PROMEDIO	29	22.8
ALTO	53	41.7
MUY ALTO	12	9.4

En la presente tabla se aprecia que el 41.7% de la población total percibe un alto nivel de estrés laboral, posteriormente un 22.8% evidencia un nivel promedio, el 14.2% se encuentra en un nivel bajo, el 9.4% en un nivel muy alto y finalmente el 6.3% de la muestra en un nivel muy bajo.

Tabla 13

Frecuencias y porcentajes de organización y equipo de trabajo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	6	4.7
BAJO	14	11.0
PROMEDIO	69	54.3
ALTO	11	8.7
MUY ALTO	20	15.7

En la siguiente tabla y grafico podemos apreciar que el 54.3% de la población total se encuentra en un nivel promedio de estrés laboral en relación a la organización y trabajo en equipo, por otro lado, el 15.7% evidencia un nivel muy alto, el 11% se ubica en un nivel bajo, mientras que el 8.7% en un nivel alto y el 4.7% en un nivel muy bajo.

Tabla 14

Frecuencias y porcentajes de Estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	5	3.9
BAJO	21	16.5
PROMEDIO	30	23.6
ALTO	62	48.8
MUY ALTO	2	1.6

En la presente tabla podemos apreciar que el 48.8% de la muestra percibe un nivel alto de estrés laboral, mientras que el 23.6% se encuentra en un nivel promedio de estrés laboral, el 16.5% en un nivel bajo, un 3.9% de la población se encuentra en un nivel muy bajo y el 1.6% evidencia un muy alto nivel de estrés laboral.

3.3 Análisis inferencial

A continuación, se presentan los resultados a nivel inferencial en primera instancia la prueba de normalidad en la distribución de datos y a continuación las pruebas para establecer la correlación entre las variables que permitan comprobarlas hipótesis planteadas.

Tabla 15

Prueba de normalidad de comunicación y estrés laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL ESTRÉS	,133	120	,000
TOTAL COMUNICACIÓN	,142	120	,000

La tabla 15 ofrece el estadístico de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk acompañados de sus correspondientes niveles críticos (*Sig.* = *Significación*). El cual permite constatar la hipótesis nula de que los datos muestrales no proceden de una población normal. De acuerdo con los resultados obtenidos se observan niveles críticos menores a 0,05 (*sig.* < 0,05), lo que lleva a concluir que los datos no proceden de poblaciones normales.

3.4 Relación entre comunicación organizacional y estrés laboral

Tabla 16

Coeficiente de correlación *rho de Spearman* entre comunicación organizacional y estrés laboral

		COMUNICACIÓN	
		Coeficiente de correlación	-,191
Rho de Spearman	ESTRÉS	Sig. (bilateral)	,739
		N	120

La tabla 16, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre las variables comunicación y estrés laboral asume un valor de $\rho = -0,191$, siendo no significativa ($\text{sig.} > 0,05$).

Decisión: Existe correlación muy débil no significativa e inversa entre la comunicación y el estrés laboral.

3.5 Relación entre las dimensiones de comunicación organizacional y las de estrés laboral

Tabla 17

Coeficiente de correlación *rho de Spearman* entre las dimensiones de comunicación organizacional y estrés laboral

		c_a	c_d	c_h
AREA1	Coeficiente de correlación	,095	-,017	,027
	Sig. (bilateral)	,301	,857	,773
AREA2	Coeficiente de correlación	-,017	,041	,083
	Sig. (bilateral)	,858	,653	,368

La tabla 17 presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre las variables Dimensiones de comunicación y estrés laboral asumen valores de rho inferiores a $r = 0,05$, siendo no significativa ($\text{sig.} > 0,05$).

Decisión: Existe correlación muy baja y no significativa entre las dimensiones de comunicación y las dimensiones de estrés laboral.

3.6 Relación comunicación organizacional y estrés laboral según género

Tabla 18

Coeficiente de correlación *rho de Spearman* entre comunicación y estrés laboral según género

		Correlaciones	
SEXO		COMUNICACIÓN	ESTRÉS
F	TOTAL_COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	,054
		Sig. (bilateral)	,640
	TOTAL	Coeficiente de correlación	,054
		Sig. (bilateral)	,640
M	TOTAL_COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	-,206
		Sig. (bilateral)	,190
	TOTAL	Coeficiente de correlación	-,206
		Sig. (bilateral)	,190

En la tabla 18 se observa el coeficiente de correlación de *rho de Spearman*, el cual asume un valor de $\rho=0,54$ para las mujeres y un valor de $\rho=-0,206$ para los hombres, siendo no significativa (sig. $>0,05$). Es decir, existe correlación no significativa entre la comunicación y el estrés laboral según género.

3.7 Relación comunicación organizacional y estrés laboral según edad

Tabla 19

Coeficiente de correlación *rho de Spearman* entre comunicación y estrés laboral según edad

		Correlaciones		
		EDAD	COMUNICACIÓN	ESTRÉS
21-31	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación		,278
		Sig. (bilateral)		,037
	ESTRÉS	Coeficiente de correlación	,278	
		Sig. (bilateral)	,037	
32-42	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación		-,036
		Sig. (bilateral)		,799
	ESTRÉS	Coeficiente de correlación	-,036	
		Sig. (bilateral)	,799	
43-53	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación		-,189
		Sig. (bilateral)		,249
	ESTRÉS	Coeficiente de correlación	-,189	
		Sig. (bilateral)	,249	
54-61	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación		-,016
		Sig. (bilateral)		,951
	ESTRÉS	Coeficiente de correlación	-,016	
		Sig. (bilateral)	,951	

En la tabla 19 se observa el coeficiente de correlación de *rho de Spearman*, el cual asume un valor de $\rho=0,278^{**}$ para las edades de 21-31, un valor de $\rho=-0,36$ para las edades entre 32-42 y un valor de $\rho=-0,189$ para las edades entre 43-53 y un valor de $\rho=-0,16$ para las edades entre 54-61, siendo no significativa (sig. $>0,05$). Es decir, existe correlación baja no significativa entre la comunicación y el estrés laboral según edad.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontró que existe un nivel promedio de comunicación organización en la muestra total. Así mismo, relacionamos los resultados con los encontrados por Balarezo (2014), quien mediante un estudio similar pudo determinar que existe un nivel promedio de comunicación organizacional, por lo que es relacionado con el desempeño de los colaboradores. La explicación de este hallazgo predomina en que en toda organización de las diferentes áreas que existen manejan una comunicación correcta, debido a que, si no existiera una comunicación eficaz o un nivel bajo, no se podría mantener con las funciones ya establecidas. Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2013) nos aclaran que la comunicación organizacional es un proceso natural que ocurre en un grupo de personas.

También se evidencia que existe un nivel promedio de comunicación organizacional interna en las áreas ascendente y horizontal, en el personal administrativo de una empresa ubicada en el distrito de Chorrillos. Del mismo modo, podemos observar que estos resultados coinciden con los encontrados por García (2012), quien, en una muestra constituida con trabajadores de un instituto en Guatemala, halló que la dimensión señalada era la predominante. La explicación de este hallazgo lo podemos evidenciar con los trabajadores de la entidad quienes afirman que reciben una correcta transmisión de mensajes por parte de los superiores. Maslow (1954, citado por Kreps 2014) nos comentan acerca del poder que tienen los superiores en una organización sobre la producción del resto de los colaboradores y que influencia mucho en el comportamiento de los mismos.

En relación a la siguiente variable que corresponde a estrés laboral, en relación a los resultados obtenidos se observa que en la muestra total existe un alto índice de estrés laboral entre los trabajadores de una entidad. De igual forma, estos resultados están relacionados con los resultados de las investigaciones de Arias (2012) donde se obtuvo que más del 46% de los trabajadores posee altos índices de niveles de estrés

laboral. Podemos relacionar este hallazgo debido a que por diferentes factores ya sea una mala comunicación, inconvenientes en alcanzar los objetivos planteados u otros factores determinantes generen un alto índice de estrés laboral en las personas, como lo menciona Salinas (2009) que existen una serie de dificultades que puede encontrar el trabajador en su ambiente laboral y en algunas oportunidades no pueden ser detectadas a tempo por lo que no se pueden trabajar en controlarlas o eliminarlas.

Por otro lado, en relación a las dimensiones que conlleva la variable de estrés laboral, se pudo determinar que el área que genera más estrés en las personas que trabajan en una organización son los superiores y recursos. Así como lo menciona Gonzales y Roca (2013) en una investigación a trabajadores administrativos que laboran en una universidad en Venezuela, donde se pudo percibir que existe un alto nivel de estrés laboral debido a la variada y muchas veces distorsionada relación que poseen con la entidad. Gracias a este hallazgo podemos deducir que los diferentes tipos de ambientes o recursos que poseen los trabajadores pueden ser un gran generador de estrés laboral ya que no poseen los recursos necesarios para incrementar el desempeño laboral que exige el lugar donde laboran. Según Mateo (2013) nos habla del modelo esfuerzo recompensa el cual se ve relacionado con los recursos que el colaborador tiene que afrontar ante su ausencia generando un índice de estrés laboral y en algunas ocasiones disminuyendo el desempeño laboral.

De igual forma, según los resultados mostrados anteriormente en el presente estudio, se evidenció que existe una correlación inversa y no significativa entre las variables de comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos según género, donde Millán (2007) realiza un estudio de ambas variables entre hombres y mujeres, obteniendo como resultado que no existe significancia en ninguno de ambos grupos que indique que existe diferencias significativas del impacto de estrés laboral en la comunicación organizacional entre hombres y mujeres. Según este estudio tiene

relación a los resultados obtenidos en esta investigación ya que se obtuvo que no exista una correlación significativa entre las variables de comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo según género.

Según los resultados mostrados anteriormente en el presente estudio, en la muestra utilizada existe una relación de baja intensidad entre las variables de comunicación organizacional y estrés laboral, donde Lopez (2017) realiza un estudio relacionando las variables de comunicación organizacional y estrés laboral, donde se obtuvo como resultado que el 70% de los colaboradores se encuentra en un nivel de estrés alto, debido a un mal manejo de mensajes dentro de la organización, donde por lo general disminuye su desempeño laboral. Según estos hallazgos tienen relación con lo manifestado por la muestra del presente estudio, donde el 48.8% de la población sufre de estrés laboral en su ambiente de trabajo. Rotstango (2015) nos aclara diferentes puntos dentro de una organización, que constantemente se encuentra experimentando por cambios relacionados al medio u otros imprevistos, por lo que emitir los mensajes correctos dentro del tiempo establecido es un factor para evitar dificultades a mediano y a largo plazo.

V. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados y los resultados obtenidos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

PRMERO, los resultados obtenidos de la muestra estudiada, en 120 administrativos de una entidad privada del distrito de Chorrillos, se evidencia que existe una correlación inversa y poco significativa entre las variables de comunicación organizacional y estrés laboral.

SEGUNDO, el personal administrativo de una entidad privada del distrito de chorrillos obtuvo como resultado la existencia de una correlación muy baja y no significativa entre las dimensiones de comunicación organizacional y las dimensiones de estrés laboral.

TERCERO, podemos evidenciar en los resultados obtenidos por la muestra estudiada, que existe una correlación no significativa entre las variables de comunicación organizacional y estrés laboral según el género de los participantes evaluados.

CUARTO, los resultados obtenidos nos muestran que existe una correlación baja no significativa entre las variables de comunicación organizacional y estrés laboral según la edad en la que se encuentran las personas evaluadas para la presente investigación.

VI. RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos, se recomienda lo siguiente:

Poder tener un mayor control acerca de las personas que se encuentran laborando en dicha organización. Poder brindar la información pertinente hacia sus funciones, beneficios que son otorgados.

Realizar programas de intervención a fin de evitar brindar mala información a cada uno de los colaboradores y poder evitar casos de estrés laboral, por no brindar una información pertinente,

Poner en práctica algunos talleres de motivación y relajación, cuando se presenten un nivel promedio de estrés laboral.

Concientizar a los superiores que es de vital importancia mantener una comunicación eficaz con cada uno de los colaboradores, utilizando diferentes canales de comunicación.

VII. REFERENCIAS

Abad, F.; Garrido, J.; Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Adler, R y Marquardt, J. (2005). *Comunicación Organizacional. Principios y prácticas para negocios y profesiones 8ªed.* Santa Fe: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.

Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Serie C.E.

Arias, F. y Juárez, A. (2012). *Agotamiento profesional y estrés. Hallazgos desde México y otros países latinoamericanos*. México: Miguel Ángel Porrúa.

Arias, W. (2012) Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/262435703_Estres_laboral_en_trabajadores_desde_el_enfoque_de_los_sucesos_vitales.

Armas, J. (2014) Comunicación Interna y Clima Laboral estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>.

Balarezo, B. (2014) La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>

- Barraza, A y Jaik, A. (2011). *Estrés, Burnout y bienestar subjetivo, Investigación sobre la salud mental de los agentes educativos*. México: Redle.
- Barrezueta, L. (2013) El estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5929>.
- Batista, D. (2010) Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz de México. Recuperado de <http://hdl.handle.net/123456789/2326>
- Castro, A. (2014). *La comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Cortés, M. (2008) La función de la comunicación organizacional en la pedagogía: Un asunto que va más allá de los medios escolares. Recuperado de <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis138.pdf>.
- Chanes, Pérez y Castello. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención de Estrés laboral*. México: Gobierno regional
- De la Cruz, M. (2011). *Manual de Riesgos Psicosociales. El estrés y el síndrome de Burnout*. Madrid: CEP
- Echevarría, D. (2014) Comunicación Organizacional y gestión administrativa en la Unión Peruana del Sur. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/48>.
- Enz, A. (2012). *Manual de Comunicación para organizaciones sociales: hacia una gestión estratégica y participativa*. Buenos Aires: Comunia.

- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*, 6 (2), pp. 103-111.
- Espinosa, M. (2005). *Comunicación Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral*. (Tesis inédita de licenciatura en Psicología). Universidad de las Américas Puebla, México.
- Ferreras, A. (2008). *Estrategias de aprendizaje. Construcción y validación de un cuestionario-escala*. (Tesis inédita de doctorado en Educación). Universidad de Valencia, España.
- Fernández, C. y Galguera, L. (2009). *Teorías de la Comunicación*. Santa Fe: McGraw- Hill Interamericana Editores.
- Games, R. (2007). *Comunicación organizacional en empresas chinas y japonesas*. Recuperado de www.eumed.net/libros/2007/a/221.
- García, C. (2012) *Diagnostico de la situación de comunicación organizacional interna en el Instituto Nacional de Cooperativas - INACOP*. Recuperado de http://www.repositorio.usac.edu.gt/1047/1/16_0940.pdf.
- García, J. (2015) *Estudio del Estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Gonzales, C. y Roca, I. (2013) *Diagnostico del Estrés Laboral en el personal administrativo que labora en la biblioteca central de la Universidad de Oriente núcleo Monagas*. Recuperado de http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4605/1/158.72_G614_01.pdf

- Gómez, M. (2007) *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Recuperado de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/17672697.pdf>.
- Gibson, L. Ivancevich, J. Donnelly, J. Y Konopaske, R. (2013). *Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos*. Santa Fe: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Gobierno Federal (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. México: Chames, H. Pérez, M. y Castellano, L.
- Gobierno de la Republica de México (2009). *Guía para el estrés. Causas, consecuencias y prevención*. México: Departamento de Prevención de Riesgo del trabajo.
- Guevara, C. (2013) *Las comunicaciones para el desarrollo organizacional*. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/366>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación* (5ta ed.). México: Mc GrawHill.
- Kreps, G. (1990). *La comunicación en las organizaciones 2ªed*. Buenos Aires: Addison-Wesley Ibero Americana.
- López, H. (2017). *Comunicación Organizacional Y estrés Laboral*. Recuperado de <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/seol/Tesis/2017/05/43/Lopez-Helin.pdf>
- Mac Donald, A. (2014). *Estrés Laboral. Teoría y Práctica*. Buenos Aires: Jurídicas
- Mateo, P (2013). *Control de Estrés Laboral*. Madrid: FC Editorial

- Millán, M. (20017) Estrés laboral y comunicación organizacional en hombres y mujeres (tesis inédita de Maestría en Psicología orientado a organizaciones) Universidad de las Américas Puebla, México.
- Moreno, B. y Garrosa, E. (2009). *Salud Laboral. Riesgos Laborales psicosociales y bienestar laboral*: Pirámide.
- Montero, G. (2010). *Nivel de Estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis inédita de Licenciatura, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). Recuperado de <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>.
- Nunnally, J. y Berstein, Y. (1995). *Teoría Psicométrica*. Mc Graw Hill: México.
- Olivos, L. (2014) La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo. Perú.
- Orlandini, A. (2012) *El estrés, que es y cómo evitarlo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Otero-López, J. (2011). *Estrés Laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Press, E. (2008). *Psicología en las Organizaciones 2° ed*. San Luis: Ediciones Macchi.

Rivera, L (2012). *Crisis Emocionales. Estrés, trauma y resiliencia*. Recuperado de www.luisderivera.com

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional Decimotercera edición*. México: Pearson Educación.

Rostagno, H (2011). *El ABC del estrés laboral. 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés*. Recuperado de http://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/06/EL_ABC_DEL_ESTRES_LABORAL.pdf.

Salinas, D. (2012). *Prevención y Frotamiento del Estrés Laboral*. España: CCS.

Suarez, A. (2013). *Adaptación de la escala de Estrés laboral de la OIT-OMS en los trabajadores de 25 a 35 años de edad en un contact center del Callao*. (Tesis inédita de Licenciatura en Psicología) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Taboada, G. (2008) Niveles de percepción de los profesores a tiempo completo sobre la Comunicación interna de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5929>

Trujillo, C. (2007) Impacto de Estrés laboral en la institución financiera Favi de la Universidad tecnológica de Pereira. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/1872G216ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXO 01

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**Evaluación Cuestionario de Comunicación Organizacional adaptado
por María Melina Espinosa Maldonado, 2005**

Nombre: _____ **Edad:** _____

Área: _____ **Cargo:** _____

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ella y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración.

Siempre	5
Frecuentemente	4
Algunas veces	3
Ocasionalmente	2
Nunca	1

N	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer preguntas acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

ANEXO 02

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

Evaluación Escala de estrés laboral OIT – OMS adaptado por Ángela Suarez Tunanña. 2013

Nombre: _____ Edad: _____
Área: _____ Cargo: _____
Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

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

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							

10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?									
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?									
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?									
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?									
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?									
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?									
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?									
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?									
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?									
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?									
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?									
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?									
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?									
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?									
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?									
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?									

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT
Evaluación Escala de estrés laboral OIT – OMS adaptado por Brenda
Stephanie Carrasco Puyén 2017

Nombre: _____ Edad: _____
 Área: _____ Cargo: _____
 Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

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

N	ITEMS	RESPUESTA
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?	
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	

11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	
14	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
15	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
16	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	
17	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	
18	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
19	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
20	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	
21	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	
22	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
23	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	

ANEXO 03



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Brenda Stephanie Carrasco Puyén**, interna de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Comunicación Organizacional y Estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada, en el distrito de Chorrillos, 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario de Comunicación Organizacional y Escala de Estrés Laboral de la OIT**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Brenda Stephanie Carrasco Puyén

ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

..... con número de DNI: acepto participar en la investigación **Comunicación Organizacional y Estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos, 2017** de la Srta. Brenda Stephanie Carrasco Puyén.

Día:/...../.....

Firma

ANEXO 04

CARTA DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 04 de setiembre de 2017

CARTA N° 408-2017/EP/PSI. UCV LN

Señor
Gutiérrez Huisa Marcos
Gerente General
CIANSE S.A.C
Calle El Amauta Mz. Q Lt. 9 Urb. SJB – Chorrillos

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **CARRASCO PUYÉN BRENDA STEPHANIE**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA PRIVADA EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2017**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma manuscrita]
Dra. **Taniht L. Cubas Romero**
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB



[Firma manuscrita]
Marcos Gutiérrez H

UCV.EDU.PE

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA ENTIDAD PRIVADA DEL DISTRITO DE CHORRILLOS ,2017. AUTOR: Brenda Stephanie Carrasco Puyén.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿Existe relación significativa entre Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos?	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación significativa que existe entre Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir el nivel de comunicación organizacional en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.</p> <p>Describir el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la comunicación organizacional y las dimensiones del estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.</p> <p>Establecer la relación entre Comunicación Organizacional y estrés laboral según sexo y edad en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe correlación inversa y significativa entre Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una empresa privada en el distrito de Chorrillos.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe correlación inversa y significativa entre las dimensiones de la Comunicación Organizacional y las dimensiones del estrés laboral en personal administrativo de una empresa privada del distrito de Chorrillos.</p> <p>Existe una correlación significativa entre Comunicación organizacional y Estrés laboral según sexo y edad en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos.</p>	Variable 1: Comunicación Organizacional			
			Áreas	Indicadores (sub áreas)	Ítems de cada sub área	Escala
			Comunicación Organizacional Interna	Ascendente Descendente Horizontal	1, 2, 3, 4, 5 5.6.7.8.9.10 11,12,13,14,15	Ordinal
			Variable 2: Estrés Laboral			
			Áreas	Indicadores (sub áreas)	Ítems de cada sub área	Escala
			Estrés Laboral	Superiores y Recursos Organización y Equipo de Trabajo	1,2,3,4,5,6,7,15,21 y 24 8,9,10,11,12,14,16,18,19, 20 y 23	Ordinal
			Variables de estudio			
			Edad			Ordinal
			Sexo			Ordinal

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA INFERENCIAL
<p>Tipo El presente estudio es de tipo correlacional – bivariada ya que se trabaja con una muestra que se encuentra en una población específica y tiene como objetivo determinar si existe alguna relación entre dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>Diseño. El presente proyecto de investigación tiene un diseño de tipo No experimental transversal ya que busca observar las variables tal y como se dan en su contexto natural para después analizar en un momento determinado y único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Población. La población estará constituida por 120 trabajadores administrativos participantes de una organización privada del distrito de Chorrillos dentro del departamento de Lima</p> <p>Tamaño de muestra. La muestra está constituida por 120 trabajadores, el total de personas en el área administrativa de una organización privada del distrito de Chorrillos.</p> <p>Tipo de muestreo. El tipo de muestreo empleado para la presente investigación es muestreo de tipo censal debido a que todos los miembros en la organización fueron elegidos ya que el número de integrantes en dicha entidad es pequeño.</p>	VARIABLE 1. Comunicación Organizacional	DESCRIPTIVA
		Nombre Test de Portugal de Comunicación Organizacional	Media Mediana Moda
		Autor María Melina Espinosa Maldonado (2005)	
		Objetivos Identificar el nivel de comunicación organizacional.	
		Áreas Ascendente, Descendente y Horizontal	
		Aspectos psicométricos	
		Estudio piloto	
			INFERENCIAL
		VARIABLE 2. Estrés laboral	R de Spearman
		Nombre Escala de Estrés Laboral OIT – OMS	
		Autor Ángela Suarez Tunanñaña (2013)	
		Objetivos Identificar el nivel de estrés laboral.	
Áreas Superiores y Recursos ; Organización y Equipo de trabajo.			
Aspectos psicométricos			
Estudio piloto	PRUEBA		
	Se utilizará el software SPSS en su versión 22.		

ANEXO 06

FORMATO DE CRITERIO DE JUECES

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Comunicación Organizacional que forma parte de la investigación "Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en personal administrativo de una entidad privada"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Tamith Jireth Cubes Romero


Formación académica: Magister

Áreas de experiencia profesional: Organizacional / académica

Tiempo: 10 años

Cargo actual: Director de EP Psicología

Institución: Universidad César Vallejo


FIRMA

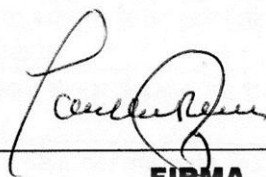
VALIDACION POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Estrés Laboral de la OIT que forma parte de la investigación Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad privada.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Tauicht Lineth Cubas Romero
Formación académica: Magister
Áreas de experiencia profesional: Organizacional / Académica
Tiempo: 10 años
Cargo actual: Directora de la EP Psicología UCV
Institución: Universidad Ceesen Vallejo



FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Estrés Laboral de la OIT que forma parte de la investigación Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad privada.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Andra Patricia Céspedes Targas Machuca
Formación académica: Licenciada en Psicología
Áreas de experiencia profesional: Organizacional
Tiempo: 8 años
Cargo actual: Docente tiempo completo
Institución: Universidad César Vallejo


FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Comunicación Organizacional que forma parte de la investigación "Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en personal administrativo de una entidad privada"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Sandra Patricia Céspedes Targas Machuca
Formación académica: Licenciada en Psicología
Áreas de experiencia profesional: Organizacional
Tiempo: Ocho
Cargo actual: Docente tiempo completo
Institución: Universidad César Vallejo


FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Comunicación Organizacional que forma parte de la investigación "Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en personal administrativo de una entidad privada"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Kanexo Aguilar Juan José

Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: 16 años

Cargo actual: Docente Tiempo parcial

Institución: UCV / ISIL / Autónoma



FIRMA

C.Ps. P. 17040

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Estrés Laboral de la OIT que forma parte de la investigación Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad privada.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Kaneko Aguilar Juan José

Formación académica: _____

Áreas de experiencia profesional: _____

Tiempo: _____

Cargo actual: _____

Institución: _____



FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Estrés Laboral de la OIT que forma parte de la investigación Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad privada.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: ROSARIO VALDERRAMA TELLO

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia profesional: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Tiempo: 6 AÑOS

Cargo actual: ANALISTA DE SELECCIÓN

Institución: CONTACTO BPO

CPSP. N: 13959



FIRMA

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Estrés Laboral de la OIT que forma parte de la investigación Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en el personal administrativo de una entidad privada.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: ROSARIO VALDERRAMA TELLO

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia profesional: PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Tiempo: 6 AÑOS

Cargo actual: ANALISTA DE SELECCIÓN

Institución: CONTACTO BPO,

CPsP. N: 13959



FIRMA

VALIDACION POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Comunicación Organizacional que forma parte de la investigación "Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en personal administrativo de una entidad privada"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan Carlos Velez

Formación académica: Psicólogo

Áreas de experiencia profesional: Clinica, Organizacional

Tiempo: 3 años

Cargo actual: Broute UCV

Institución: Universidad del Valle

FIRMA
C.R. 7. 353

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Comunicación Organizacional que forma parte de la investigación "Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en personal administrativo de una entidad privada"

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez:

Juan Carlos Montero O.

Formación académica:

Psicólogo

Áreas de experiencia profesional:

Clinica, Organizacional

Tiempo:

38 años

Cargo actual:

Docente UCV.

Institución:

U. César Vallejo



FIRMA

C.I. 7.353

FORMATO PARA EVALUAR ESTRÉS LABORAL

Con Estrés Laboral nos referimos a una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. (OMS, 2005)

Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: “¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?”, y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de bondad:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba:

AREA 1: Condiciones Organizacionales: SUPERIORES Y RECURSOS. Se valora la estructura, la cohesión y el Respaldo del grupo Laboral.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?			
02	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?			
03	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?			
04	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?			
05	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?			
06	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?			
07	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?			
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?			
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?			
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?			
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?			

AREA 2: Procesos Administrativos: ORGANIZACIÓN Y EQUIPO *Se* refiere a trámites y procesos administrativos de la organización

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
08	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?			
09	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?			
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?			
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?			
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?			
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?			
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?			
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?			
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?			
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?			
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?			
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?			
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?			
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?			
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?			

FORMATO PARA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Con Comunicación Organizacional nos referimos a organizacional es el conjunto de mensajes que suelen intercambiar entre operarios de una misma organización para entablar una confianza que permita que logren las metas trazadas sin ningún inconveniente. (Fuentes,2003)

Para identificar el grado de efectividad de cada reactivo puede utilizar la pregunta: “¿Qué tan bueno es éste reactivo para satisfacer el objetivo de ésta área?”, y su respuesta puede determinarlo marcando una equis (x) de acuerdo con la siguiente escala de Comunicación Organizacional:

SI	NO
Si el ítem es representativo del área	Si el ítem no es representativo del área

Objetivo General de la Prueba: Medir la comunicación en sus diferentes niveles; Ascendentes, descendente y horizontal

AREA 1: Comunicación Ascendente: Esta comunicación suele presentarse en los niveles más altos, el cual predomina con los niveles jerárquicos más altos, para luego pasar a los niveles más bajos, este tipo de comunicación mayormente se presenta en las organizaciones que tienen una autoridad muy autoritaria.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
02	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
03	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
04	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
05	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

AREA 2: Comunicación Descendente: La comunicación ascendente fluye desde los niveles más bajos, hasta los niveles más altos de la organización, sin embargo, eso no significa que el mensaje completo llegue hasta los más altos niveles, más aún cuando se trata de noticias negativas que pueden perjudicar el funcionamiento de la organización.

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?			
02	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?			
03	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?			
04	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?			
05	¿Su jefe le da información de manera oportuna?			

AREA 2: Comunicación Horizontal: El principal objetivo de la comunicación Horizontal o Comunicación cruzada es que puede llegar a aumentar la velocidad en los que se transmiten los mensajes, además de mejorar la comprensión de la información y por último que hay una mejor coordinación para poder cumplir con las expectativas de la organización, ya que este tipo de comunicación se presenta en niveles semejantes dentro de la organización

Nº	REACTIVOS	APROBADO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?			
02	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?			
03	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?			
04	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?			
05	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?			

ANEXO 07

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ

VALIDEZ DE CONTENIDO

Coeficiente V de Aiken: Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, y a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. Tal como lo señala Escurra (1988, p. 107), la fórmula utilizada para determinar la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N(C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C, constituye el número de valores del Inventario, en este caso 2 (acuerdo y desacuerdo). Escurra (1988, p. 108) afirma que para que un ítem se considere válido, con un nivel de significancia de 0,05, es necesario contar con la aprobación de 8 jueces como mínimo (en el caso de que sean 10 jueces).

Tabla 20

Validez de contenido del Cuestionario de Comunicación Organizacional según el Coeficiente V. de Aiken.

Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	Suma	V Aiken
1	1	1	1	1	1	5	1,00
2	1	1	1	1	1	5	1,00
3	1	1	1	1	1	5	1,00
4	1	1	1	1	1	5	1,00
5	1	1	0	1	1	4	0,80
6	1	1	1	1	1	5	1,00
7	1	1	1	1	1	5	1,00
8	1	1	1	1	1	5	1,00
9	1	1	1	1	1	5	1,00
10	1	1	1	1	1	5	1,00
11	1	1	1	0	1	4	0,80
12	1	1	1	0	1	4	0,80
13	1	1	1	1	1	5	1,00
14	1	1	1	1	1	5	1,00
15	1	1	1	1	1	5	1,00

En la Tabla 17 se observan los resultados de la V. de Aiken del Cuestionario de Comunicación Organizacional. Los valores alcanzados indican que ningún ítem será eliminado, conservándose los 15 ítems de la escala de origen.

Tabla 21

Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS según el coeficiente V.de Aiken.

Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	Suma	V Aiken
1	1	1	1	0	1	4	0,80
2	1	1	1	0	1	4	0,80
3	1	1	1	0	1	4	0,80
4	1	1	1	1	1	5	1,00
5	1	1	1	1	1	5	1,00
6	1	1	1	1	1	5	1,00
7	1	1	1	1	1	5	1,00
8	1	1	1	0	1	4	0,80
9	1	1	1	0	1	4	0,80
10	1	1	0	1	1	4	0,80
11	1	1	0	1	1	4	0,80
12	1	1	1	1	1	5	1,00
13	1	1	0	0	1	3	0.60*
14	1	1	1	1	1	5	1,00
15	1	1	0	0	1	3	0,30
16	1	1	1	1	1	5	0,00
17	1	1	1	1	1	5	0.60*
18	1	1	1	1	1	5	1,00
19	1	1	1	0	1	4	0,80
20	1	1	1	1	1	5	1,00
21	1	1	1	1	1	5	1,00
22	1	1	1	1	1	5	1,00
23	1	1	1	0	1	4	0,80
24	1	1	1	1	1	5	1,00
25	1	1	1	0	1	4	0,80

En la tabla 02 se observa los resultados de la V. de Aiken de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS. Los valores alcanzados indican que se tuvo que eliminar dos ítems que no cumplían con el puntaje que se requiere. Los ítems eran el 13 y 17.

ANEXO 08

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

Tabla 22

Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de Comunicación Organizacional

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,832	,831	15

Tabla 23

Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,887	,889	23

ANEXO 09

BAREMOS

A continuación, se presentan los percentiles para cada una de las dimensiones y el puntaje total de la muestra piloto.

Tabla 24

Percentiles para las tres dimensiones y el puntaje total

Percentiles	C.A.	C.D.	C.H.	TOTAL	Percentiles
1	5	5	6	20	1
2				21	2
3	6			22	3
4			7		4
5					5
6				25	6
7					7
8		8			8
9				26	9
10	7	9	8	27	10
15	8	10		28-30	15
20		11	9	31-32	20
25					25
30	9	12	10	33	30
35				34	35
40	10		11	35	40
45		13		36	45
50	11		12	37	50
55				38	55
60		14	13	39-40	60
65	12			41-42	65
70		15-17		43-44	70
75	13	18	14	45-47	75
80		19	15	49	80
85	14	21	16	50	85
90	15		17-18	51-52	90
91	16	22		53	91
92			21		92
93	17			55	93
94	18		22	57	94
95				58	95
96				60	96
97				64	97
98	20-21	23			98
99	23	24	23	66-68	99

Tabla 25

Percentiles de Estrés Laboral para las dos dimensiones y el puntaje total

Percentiles	AREA 1	AREA 2	TOTAL	Percentiles
1	49		101	1
2		49	102	2
3	52-53	54-59	106-108	3
4		75	132	4
5	57	77		5
6				6
7	58			7
8				8
9				9
10				10
15				15
20	60	78	138 - 140	20
25		79	141	25
30	62-63			30
35			143	35
40		80		40
45	64		145	45
50		81		50
55				55
60				60
65		82		65
70				70
75		83		75
80			147	80
85		84	148	85
90	65-66		149-150	90
91				91
92				92
93				93
94				94
95				95
96			151	96
97				97
98		85		98
99	67	86		99