



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo,  
Lima, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rojas López, Rosita Lesly del Rocio (ORCID: 0000-0002-9828-056X)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria**

Se lo dedico a mi hijo Jesús y mi madre Nancy por inspirarme a seguir adelante con mis estudios profesionales. También a mi papá Herminio por ayudarme constantemente, y a mi hermana Liz por motivarme a querer crecer como persona.

## **Agradecimiento**

A Dios, por no dejarme caer en mis  
adversidades

A mi familia por sostenerme día a día

A mis mejores amigos Eliza, Mily y Kenluy.

A mis profesores, de la mejor escuela

“Administración”.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Tipo y diseño investigación	12
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3 Población, muestra y muestreo	18
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento	21
2.6 Método de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

## RESUMEN

El objetivo de la tesis ha sido establecer la relación de la comunicación organizacional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, proponiendo en esta investigación las más resaltantes teorías de: Correa (2012), quien refiere que la comunicación se transmite de varias formas, como es por gestos y por medio de un canal de información específico, todo es dependiendo de si es por vía teléfono, o directo; por consiguiente Chiavenato (2009), menciona que es de gran importancia que por el orden jerárquico en la compañía se debería en expresar la comunicación con fluidez verbal, esto se refiere que desde hasta el más alto como los gerentes y hasta los empleados se deben de comunicar de forma organizativa; y Abaiza (2010), sostiene que el estrés es una enfermedad que todos los seres humanos llevan dentro del cuerpo humano, pero que en algunos individuos despierta más a menudo porque tienden a enfrentarse a situaciones sumamente complicadas en el ámbito laboral donde se desempeñan, conllevando a desarrollar enfermedades que afectan el cerebro, el comportamiento y generan lesiones de gran magnitud. El diseño de la investigación ha sido no experimental de corte transversal, de tipo aplicada, nivel descriptivo – correlacional y enfoque cuantitativo; el instrumento utilizado fue el cuestionario de tipo Likert y se aplicó la técnica de la encuesta; la población fue de 56 trabajadores y la muestra fue censal, seleccionando a todos los individuos por conveniencia. La conclusión luego de contrastar la información; es que la comunicación organizacional y estrés laboral tiene relación positiva considerable en la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

**Palabras clave:** Comunicación organizacional, Estrés laboral, Motivación

## **ABSTRACT**

The objective of the thesis has been to determine the relationship of organizational communication and work stress in the District Municipality of Carabayllo, proposing in this research the most prominent theories of: Correa (2012), who says that communication is transmitted in several ways, as it is by gestures and through a specific information channel, everything is depending on whether it is by telephone, or direct; therefore Chiavenato (2009), mentions that it is of great importance that by the hierarchical order in the company the communication should be expressed with verbal fluency, this refers that from up to the highest as managers and even employees are due to communicate in an organizational way; and Abaiza (2010), argues that stress is a disease that all human beings carry within the human body, but that in some individuals wake up more often because they tend to face extremely complicated situations in the workplace where they work, leading to develop diseases that affect the brain, behavior and generate large-scale lesions. The research design has been non-experimental of cross-section, applied type, descriptive level - correlational and quantitative approach; the instrument used was the Likert questionnaire and the survey technique was applied; The population was 56 workers and the sample was census, selecting all individuals for convenience. The conclusion after contrasting the information; is that organizational communication and work stress have a significant positive relationship in the District Municipality of Carabayllo.

**Keywords:** Organizational communication, Work stress, Motivation

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel global las instituciones se enfrentan a diferentes cambios como la globalización, calidad y competitividad de sus productos o servicios. Previo a esto no solo se deberían enfocar en la producción si no también debería incluirse la comunicación como un factor vital, ya que se constituye como una herramienta estratégica para la interacción tanto interno como externo en el ámbito laboral. Por ello es importante comprometerse a nivel organizacional para que realice una serie de actividades, donde se encuentre los mecanismos fundamentales de la comunicación en las distintas entidades ya sea pública o privada, que se permita lograr los objetivos y metas trazadas. La comunicación organizacional es considerable un instrumento de un gran aporte en la organización, ya que en la actualidad los colaboradores dan referencia a la emisión de los mensajes e información transmitida dentro de un clima laboral satisfactorio es por ende que se requiere identificar las conductas que se desarrollan en el personal cumpliendo las expectativas que se dan al momento de comunicar cierta información. La comunicación asertiva en una organización nos da a entender que se deben expresar con mayor libertad para que se tenga una comunicación fluida entre el personal y así lograr un buen clima laboral.

A nivel nacional actualmente la comunicación es un factor vital en las organizaciones que se da de manera interna y externa en la institución, donde se conoce la comunicación externa como el trato directo entre cliente y empresa, la cual nos sirve para verificar la información sobre la necesidad del usuario y así brindarles el servicio adecuado. Considerando también la comunicación interna es como se lleva reflejado el mensaje a las distintas áreas de la organización. Con una excelente comunicación interna y externa cambia radicalmente el compromiso Organizacional y se vuelve más como un cambio en el comportamiento del personal, se caracteriza como las actitudes positivas, decisiones falibles, solución de problemas y trabajo en equipo. Mientras surge una mala comunicación entre el personal quiere decir que habrá deficiente manejo de información transmitida, y por ende habrá una enfermedad llamada estrés laboral en los trabajadores. Sin ello la empresa será menos eficiente y tratara a los usuarios de una forma incorrecta. Las organización hoy en día en Perú se dividen en 2, las que conforman la pública y la privada, de tal forma que la comunicación se dirige generalmente de manera deficiente entre el empleador y el empleado, no se distingue una buena comunicación, ya que en las organizaciones públicas se distingue el mal manejo de la información, y se sobrecargan de funciones, es ahí donde se manifiestas las enfermedades físicas y psicológicas como un factor que entrarías el estrés laboral.

A nivel local, la problemática detectada en la Municipalidad de Carabayllo, en la sucursal de la Subgerencia Torre Blanca se denota la falta de información y comunicación, ya que no se cuenta con un manejo ordenado de distribución en cuanto a las áreas correspondientes, por ello se genera diferentes problemas que traen consigo el conflicto laboral, los malos entendidos de parte del personal, la mala atención al usuario, la sobrecarga laboral de las horas trabajadas, todo estos problemas llegan consigo a tener una enfermedad más aguda que sería el estrés laboral donde este factor influye en el ser humano física y psicológicamente. Esta enfermedad afectaría al personal de un modo drástico ya que se tendría que tratar de manera exterior, y se llevaría a un bajo nivel de rendimiento de parte del personal.

Al respecto, Flores (2018). “La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales”. En la Universidad Complutense de Madrid. Su problemática es que en la empresa tienden a tener accidentes laborales que no son comunicados directamente con el jefe del área correspondiente, es por ello que existe la falta de información. Su objetivo es conocer de manera simple las fases de la comunicación, en el uso de la previsión de riesgos de acuerdo a las experiencias realizadas en la organización. Su resultado prueba que tiene vínculo entre ambas variables.

Al respecto, Pacheco y Quispe (2018), en su investigación titulada “Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa”. Su objetivo es conocer directamente el vínculo que existe entre el estrés y comunicación organizacional en los empleados de la empresa Retail. Obteniendo como resultados que el estrés y la comunicación organizacional tienen una relación estadísticamente significativa. Concluyendo que, se debe retroalimentar la comunicación directa e indirectamente para el manejo fluido verbal de los trabajadores para que no afecte en el bajo rendimiento y cause el estrés laboral.

Por otro lado, Prado (2018), En su tesis titulada “Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico. Trujillo. 2017”. En la Universidad César Vallejo, Lima –Perú. Su problemática nos dice que no existe una comunicación en los empleados, es por ellos que se da conflictos internos en la organización. Su objetivo es establecer el vínculo que genera en la comunicación organizacional y el manejo de conflictos en los trabajadores de seguro de vida. Obteniendo como resultados que tiene relación estadística significativa entre la comunicación



organizacional y manejo de conflictos. Se recomienda que la gerencia deba fomentar la participación de los colaboradores en programas, que se implementaran para el mejoramiento del clima laboral y para el buen desarrollo del propio personal, por ende demuestren buenas interacciones entre ellos.

Al respecto, Quispe (2016), realizó una investigación de “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”. Tuvo como finalidad establecer los parámetros que tienen los niveles de estrés y clima laboral, tomando en cuenta los factores que aborda el estrés mediante el cumplimiento de los colaboradores. Se finaliza que existe una relación positiva entre las variables, manifestando que si hay un buen clima laboral, existiría un bajo estrés.

Por otro lado, Gonzales (2014), refiere en su investigación “Estrés y desempeño laboral en la Universidad de Cuenca”. Realizado en Serviteca Altanza Quetzaltenango Ecuador. Nos indica que, el objetivo es si las variables tienen relación, indicando que los niveles de estrés como: conductual se enfoca directamente con el desempeño laboral. Su conclusión a la que abordo es que si existe relación significativa entre la variable estrés y desempeño laboral.

Asimismo, Carrasco (2017), indica en su estudio realizado “Comunicación Organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del Distrito de Chorrillos”. Busca establecer la relación que existe en comunicación organizacional dentro de los parámetros del estrés laboral y sus niveles de comportamiento de cada uno de los colaboradores. Se finaliza que tiene relación positiva considerable de comunicación organizacional y estrés laboral, esto se demostró mediante la prueba de Rho Spearman de 0,739.

Al respecto, Timuroğlu, M. K., Keskinliç, M., & Polat, M. (2017). “Relationship between organizational communication and organizational burnout”. Investigaron sobre la relación entre la comunicación organizacional y agotamiento organizacional de los empleados que ingresan al campo de aplicación y son reconocidos en el sector público. Estableciendo que la comunicación organizacional tiene un vínculo significativo con el agotamiento organizacional.

Asimismo, Karakas y Tezcan (2019).” The Relation Between Work Stress, Work-Family Life Conflict and Worker Performance: A Research Study on Hospitality Employees”. La principal finalidad de la investigación es corroborar la relación entre el conflicto trabajo-familia, estrés laboral y desempeño ocupacional. La conclusión a la que se

arribó fue el estrés laboral se relaciona retóricamente en la productividad de las personas y en su rendimiento laboral.

Al respecto, Uslu y Cubuk (2015), “The effects of knowledge management and self-organization on organizational creativity: the mediating roles of corporate innovation and organizational communication”.Tuvieron como principal objetivo determinar los factores detrás de la creatividad organizacional y evaluar los efectos de estos en la comunicación organizacional. Es por ello que la conclusión principal es que el factor más importante dentro de la creatividad organizacional es la comunicación organizacional.

Por otro lado, Musah, Zulkipli y Ahmad (2017). “Relationship between organizational communication and job satisfaction in the temporary work environment: an empirical study of plant change workers”.Realizaron este estudio que tuvo como objetivo relacionar comunicación organizacional y satisfacción laboral en los empleados de cambio de planta TAM. Por ello se concluye que la comunicación organizacional contribuye una significancia sobre la satisfacción laboral en el entorno de trabajo de los empleados.

Tambien, Amilin, (2016). “Could Islamic labor ethics reduce the job stress of accountants and minimize their intention to quit?” El objetivo principal es encontrar evidencia empírica sobre el papel de la ética de trabajo islámica para minorar el estrés laboral y reducir la intención de dejar de fumar. Es por ende que en esta investigación se concluyó que el estrés laboral puede orientar a los contadores a renunciar en la organización, y también la ética laboral islámica puede minimizar el estrés laboral y reducir la intención de renunciar por parte de los empleados.

Por otro lado, Adrianenssens, De Prins y Vloeberghs, (2006).” Work Experience, Work Stress and HRM at the University of Amberes”. Buscaron analizar el estrés laboral e insatisfacción laboral del personal académico de la Universidad de Amberes, también los factores específicos del entorno laboral que tiene un retorico impacto en la mejora del personal. Es por ello que se concluye que los elementos que formulan para que les cause estrés fueron: la carga de trabajo, las presiones de tiempo, falta de retroalimentación y la incertidumbre.

Al respecto Borovec y Balgac, (2017).” Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers.”Esta investigación se enfoca en dos objetivos que es explorar el nivel de compensación y satisfacción con la comunicación interna entre los agentes de policía de la República de Croacia, y el segundo es establecer el

apoyo de la comunicación interna al trabajo de satisfacción en los agentes. Se finaliza que la comunicación interna es un factor vital para el funcionamiento del sistema policial, ya que debe estar dirigido por la organización y que tomen las decisiones correctas.

Asimismo Smith, Hughes, Dejoy y Dyal, (2018).” Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes”. El propósito del artículo es resaltar las relaciones del estrés laboral, conflicto laboral y familiar. Por ende la investigación da como resultado que el estrés laboral de los bomberos se vincula con el bajo desempeño de estos.

Por otro lado, Nobile, (2016). “Organizational communication and its relations with the work stress of primary school staff in Western Australia”. Su objetivo principal es buscar el vínculo de ambas variables con respecto a la comunicación y estrés laboral en la escuela primaria Western Australia. En esta investigación se centra en que el estrés es un problema en la mayoría de los trabajos y habitualmente los trabajos se vuelven excesivos y el clima laboral se vuelve totalmente desagradable, es por ello que la comunicación organizativa se a identificado como el principal argumento mediador del estrés laboral.

Según, Alhassan, Zulkipli y Isha, (2014). “The role of organizational culture, organizational communication and temperament in the choice of conflict management styles among plant change maintenance employees at PETRONAS petrochemical companies in Malaysia: a conceptual framework”. Tienen como su principal objetivo avanzar en el trabajo sobre el papel moderador del temperamento en la relación entre la comunicación organizacional, la cultura organizacional y los estilos de manejo de conflictos. Es por ello que este trabajo se concluye que el manejo de conflicto interactúa con la comunicación organizacional dentro del personal de mantenimiento.

Por otro lado Liu, Li y Lin, (2016). “The relationship between work stress and work ability among power supply workers in guangdong, china: A cross-sectional study”. Este estudio tiene como finalidad explorar el vínculo entre el estrés laboral y la capacidad laboral de los trabajadores de suministro de Energía. En esta investigación tiene como conclusión aumentar los recursos laborales para mejorar capacidad de trabajo.

Al respecto, Havermans, Brouwers, Hoek y Anema, (2018). “Work stress prevention needs of employees and supervisors BMC Public”. Se refieren que su motivo principal de esta investigación es explorar las necesidades de los trabajadores y supervisores en relación

con el estrés laboral. Es por ello que se recomienda implementar capacitaciones sobre como el estrés laboral puede afectar al trabajo.

Por otro lado, Saleem y Gopinath, (2015). “Injustice, counterproductive work behavior and mediating role of work stress”. Tuvieron como principal modelo de relación entre el comportamiento contraproducente y papel mediador del estrés laboral. Su conclusión principal es que efecto del estrés son de gran importancia para una organizacional y tiene una impresión negativa en los individuos y la organización.

También, Carriere y Bourque, (2009). “The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction”. Propusieron determinar si la satisfacción de la comunicación mediaba la correlación entre los ejercicios de comunicación interna y el compromiso organizacional. Presentando como conclusión que se debe desarrollar una capacitación sobre comprensión entre los trabajadores para que tengan un desarrollo técnico entre todos. Se pide evaluar también implementar un sistema de comunicación interna eficaz y eficiente.

Asimismo, Aysha, Berhannudin, Zulida y Sanif, (2017). “Communication satisfaction among academic staff in Malaysian public universities”. Este presente estudio tuvo como objetivo investigar los principales problemas que enfrentan la satisfacción de la comunicación entre el personal académico en las universidades públicas de malasia. Concluyendo que este estudio fomentaría el proceso de la comprensión de mejorar la satisfacción de la comunicación en las organizaciones y también ayudaría a mejorar la productividad y el ambiente laboral.

Por lo tanto, Suzuki y Nishikawa, (2019). “Intra-organizational communication and its consequences”. El propósito de esta investigación es abordar la comunicación intraorganizacional entre las empresas matrices y las filiales extranjeras que está asociado a la efectividad del intercambio de conocimientos. Este estudio se concluye que se relaciona positivamente la comunicación intraorganizacional en las empresas de servicios.

Al respecto, Oviedo (2018). “Comunicación Organizacional Y Clima Institucional En La Institución Educativa “Túpac Amaru” De Huayanay, Santa Ana, La Convención, 2018”. Planteo determinar el sistema de comunicación afectiva en los profesores depende a su jerarquía. Sabiendo que existe una relación positivamente entre las variables.

Asimismo, Orellana, Bossio y Carhuallanqui (2013). “Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú”. Investigaron sobre la percepción que da la comunicación organizacional en una integración institucional (UNCP). Finalizando que la mayoría del personal se relaciona positivamente con la implementación comunicación en su centro de estudios Universidad Nacional del Centro del Perú.

Por otro lado, Amparo y Yarlaque, (2018). “Condiciones laborales y estrés en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura”.Plantearon como finalidad identificar la conexión que hay entre las condiciones laborales y el estrés de los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Huaura. Como conclusión e indico que el 90% percibe malas condiciones de trabajo con un estrés laboral alto.

Al respecto Rodríguez y Vargas, (2018). “El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature Alhelí”. Tuvieron como finalidad establecer el vínculo entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de Calzature ALHELI - El Porvenir, 2018. Presentando como conclusión que el estrés tiene significancia sobre el desempeño del personal.

Asimismo, Pulido (2015). “Técnicas de relación con la prensa en la gestión de la comunicación organizacional: el caso del Consejo Regulador del Brandy de Jerez”. Tuvo como objetivo demostrar el grado de equivalencia entre los sistemas de relaciones con los medios de comunicación social en la gestión de comunicación organizacional. Se concluye que la comunicación tiene un grado de importancia en la organización organizativa de las relaciones públicas.

Al respecto, Carmona (2016). “Percepción de la estructura administrativa y la comunicación organizacional como factores de competitividad”. Planteo como objetivo analizar los factores de forma administrativa y comunicación organizacional como parte del clima laboral en una escuela de negocios en México. Se concluye la estructura administrativa tiene relación con la comunicación en una empresa.

Asimismo, Bermejo, Campos y Bayón, (2017). “Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación”. Tuvieron como principal objetivo profundizar los niveles de estrés laborar que padecen el personal del sector de eventos para medirlos y compararlos con los de otras áreas de

comunicación. Se concluye que el estrés laboral se interacciona netamente a los trabajadores, y baja su capacidad de organizar los eventos.

Rubiano y Aponte, (2018). “Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional”. Su principal objetivo es identificar la relación del estrés laboral y contrato psicológico, respecto al cambio organizacional en empleados de Bogotá. Se concluye que el cambio organizacional actúa positivamente frente al estrés laboral.

Por otro lado, la teoría de la información como indica Correa (2012), es la comunicación en general que se transmite de varias formas, ya sea a través de gestos o por medio de un canal que se puede relacionar si es frente a frente nuestro canal sería el aire y también por vía telefónica. En cuanto a los símbolos que se usa en la comunicación son los que se pueden llegar a enviar un mensaje por medio de señas (p.27).

Asimismo, la teoría de las relaciones humanas nos menciona Chiavenato (2009), es para darle un enfoque a la comunicación nos expresan que es importante transmitir con claridad los mensajes que llegan del nivel jerárquico, ya que de parte de los superiores la comunicación se debe manejar de manera fluida y concisa, de acuerdo a ello los empleados también deben de manejar su comunicación hacia sus superiores (p.118).

Al respecto , la teoría de redes de comunicación como indica Chiavenato (2009), es un enfoque comunicativos que se denota en nuevos cambios que actualmente se está dando en nuestra sociedad, como lo es redes de comunicación que consiste en lo que son las redes sociales como es el caso de whatsapp, Facebook, Messenger, etc. Las personas interactúan por medio de una escritura, hace más eficaz la conversación entre dos o más personas (p.111).

Por ende, la teoría de las relaciones laborales como señala Blanch et al. (2003), refiere que el estrés, se da a partir de que se tiene una presión muy fuerte en el trabajo, por ende las personas suelen cargarse de muchas tareas, es de ahí que se estresan de una forma que llegan a desbordarse por los factores como el cansancio, agotamiento, baja su rendimiento laboral y llegan inclusive a que les afecte en el tema cerebral, como lo es en el tema psicológico, lo llevan al estrés crónico (p.126).

Por otro lado, Chiavenato (2009), define: comunicación organizacional como la información de un proceso por el cual las personas transmiten lo sucedido, a través del canal

ya sea oral o escrito. Por medio de esto se comunican ya sea por parte de señas o mediante un código para enviar los mensajes con claridad. Munch (2010), nos refiere que dentro de la organización se debe enfocar en tener una mejor comunicación entre los trabajadores, la información que brindamos debe ser llegada consistentemente, siendo clara y eficaz para evitar errores y confusiones que depende de ello se origina malos entendidos, clima laboral pésimo y bajo rendimiento de los objetivos propuestos. Según Hernández y Aljure (2015), Nos dice que la comunicación que se transmite dentro de una organización es esencial para el personal, ya que se pueden comunicar mutuamente y transmitir los conceptos fundamentales para el progreso de la organización. Por ello se necesita tener varias formas de poder comunicarse, así sea de forma de señas, oral y escrita. Si este mensaje llega de una manera distorsionada, quiere decir que los trabajadores no entenderás y se provocara mala relación laboral. Según Jones (2014), nos dice que la comunicación organizacional consiste en compartir información entre los individuos para que se pueda llegar a un fin común, es por ello que es vital el buen entendimiento, para el funcionamiento de la información ya que si no existiría no habría un entendimiento poco compartido de parte de los trabajadores. Nos relaciona como un ejemplo de una organización que es mucho mejor conversar formalmente, cara a cara con el usuario

Al respecto, Floria (2013), define el estrés laboral que forma parte de la vida cotidiana de las personas, quiere decir que cada momento o situación que no se pueda controlar, ya sea psicológico o físico lleva consigo sensaciones frustrantes que una persona no puede controlar en el momento. Como lo sería como un dolor de cabeza fuerte o un serio problema de carga mental que lleve consigo, por ende cualquier situación ya sea personal o laboral se estimula un estrés atenuante. Gutiérrez (2012), nos dice que la enfermedad estrés laboral influye directamente en el clima laboral de un trabajo, ya que se tiende a ser un poco frustrante porque en la mayoría de las empresas, el trabajo bajo presión, carga mental, desempeño decaído, sueño profundo, etc. Nos dice que hay un bajo rendimiento del personal con sus consecuencias altamente incapaces, esto se produce debido al estrés laboral. Trianes (2014), nos dice que el estrés altera crucialmente al personal de una organización, se basa en circunstancias muy extremas, es por eso que se considera muy peligroso para la salud mental y física de una persona, en definitiva siempre se debe velar por el capital humano de una organización. Blanch et al. (2003), El estrés, se da a partir de que se tiene una presión muy fuerte en el trabajo, por ende las personas suelen cargarse de muchas tareas, es de ahí que se estresan de una forma que llegan a desbordarse por los factores como el cansancio,

agotamiento, baja su rendimiento laboral y llegan inclusive a que les afecte en el tema cerebral, como lo es en el tema psicológico, lo llevan al estrés crónico. Según Robbins y Judge (2013), El estrés está relacionado como una condición subalterna, que la persona enfrenta en una situación desagradable, es por ello que se relaciona directamente con los pensamientos y los problemas causados de la vida diaria.

Problema general: ¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional y Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019? Específicos 1: ¿Cómo se relaciona el Control y Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019? 2. ¿Cómo se relaciona la Motivación y Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019? 3. ¿Cómo se relaciona la Expresión Emocional y Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019?

La investigación desarrollada tuvo énfasis en fundar el vínculo entre ambas variables. Teniendo como importancia al capital humano ya que se define como el fuerte dentro de una organización como la mano de obra, los recursos disponibles y los procesos productivos. Es el recurso más importante y fundamental ya que son los que se desenvuelven en la productividad de servicios, precisos para satisfacer las necesidades y tener una buena atención al cliente. La investigación permitió relatar los problemas actuales de la comunicación y estrés laboral, para poder tomar decisiones correctivas, enfáticas y precisas. Cabe resaltar que en este proyecto de investigación se estudiara las forma de como él personal se puede comunicar de una forma eficiente en la organización en estudio. Por ende los datos recolectados se plantearan alternativas eficientes para manejar el estrés laboral, desarrollando el funcionamiento organizacional de la Municipalidad de Carabayllo. Se recopiló los avances de la investigación en estudio con el uso significativo del método científico, se aplicarán instrumentos de medición para las variables Comunicación Organizacional y Estrés Laboral. Se recolecto una prueba para aplicar el instrumento de recolección de datos, con lo que posteriormente se presentaron resultados, conclusiones y elaboración de las recomendaciones a la institución. Se beneficiara directamente en el personal de la Municipalidad de Carabayllo e indirectamente a la población. De la misma forma se permitió desarrollarse en el ámbito laboral de todas las municipalidades, aplicando las variables en estudio, para que se encuentre diferentes tipos de problemas, como lo es la falta de comunicación directa entre jefe y empleador .Para ello deben estar motivados a reflejarse en la investigación, con el fin de diagnosticar los problemas en la mejora de un



buen desempeño en la organización. Esta propuesta de investigación se toma conscientemente para adjuntar las teorías basadas al tema correspondiente y debería tenerse en cuenta el sustento desarrollado del proyecto en mención.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y Estrés Laboral, en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2019. Específicos 1. Determinar la relación que existe entre el Control y Estrés Laboral, en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2019. 2. Determinar la relación que existe entre la Motivación y Estrés Laboral, en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2019. 3. Determinar la relación que existe entre la Expresión Emocional y Estrés Laboral, en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2019.

Hipótesis general: Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y Estrés Laboral, en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2019. Específico 1. Determinar la relación que existe entre el Control y Estrés Laboral, en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2019. Especifico 2. Determinar la relación que existe entre la Motivación y Estrés Laboral, en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2019. Especifico 3. Determinar la relación que existe entre la Expresión Emocional y Estrés Laboral, en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño investigación

#### 2.1.1 Diseño

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal. Según Martínez y Benítez (2016), nos dice que la investigación no experimental se fundamenta por la presencia y la recopilación de los fenómenos encontrados tal y como se refieren de forma natural, sin obstruir en su proceso. La investigación no experimental es la que no afecta ni manipula las variables de estudio, para ello lo que investiga y observa es el fenómeno tal y como se encuentra en su ámbito actual, para después examinar. Las investigaciones no experimentales pueden ser de corte longitudinal y transversal (p.75). Según Martínez y Benítez (2016), La investigación transversal es la más usada en la investigación social. La recolección de los datos se da por única vez, en un único momento, un periodo determinado, ya que cumple el propósito de identificar variables dimensiones o categorías analíticas, describirlas y analizar su incidencia e interrelación para caracterizar la situación de estudio en un tiempo específico (p.70).

#### 2.1.2 Tipo

La presente investigación es de tipo de Aplicada. Según Vicente (2010) nos define que el tipo de investigación aplicada se usa generalmente para saber cuál es el problema establecido y dando respuestas a las preguntas planteadas específicamente del investigador (p. 24).

#### 2.1.3 Nivel

El nivel del presente trabajo es descriptiva correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dice que lo resultados descriptivos son los que analizan y recogen la información de manera conjunta de las variables y resultados obtenidos (p.92). Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos refiere que los estudios correlacionales son los que nos dan respuestas a las preguntas planteadas por el investigador, y también dan a conocer la relación entre las variables (p.80).

Correlacional:

Hernández et al (2014) nos dice “Es el tipo de investigación donde tiene como interacción atender la relación o categoría de asociación que existe dentro de dos o más definiciones o variables en estudio.

#### 2.1.4 Enfoque

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos menciona que es el enfoque cuantitativo se estudia la contribución de datos donde se deberá probar si la hipótesis actúa de manera efectiva y si el análisis estadístico tiende a variar, con la finalidad de rendir pautas y probar las teorías existentes de conocimiento (p.4). Render (2006), nos dice que el estudio cuantitativo define un dilema, manifiesta un modelo y adquiere datos de inicio, donde se desarrolla una solución para probar la misma y analizar los resultados e implementándolos (p.3).

#### 2.1.5 Método de investigación

En la investigación se utilizó el método deductivo. Zarzar (2015), nos dice, el método deductivo que usaremos en esta investigación, nos da un enfoque particular ya que enfatizaremos de lo general a lo particular sacando conclusiones al término de este proyecto, es por ello que hemos argumentado de manera concisa y práctica (p.81).

### 2.2 Operacionalización de variables

#### 2.2.1 Variables

Variable X: Comunicación organizacional. Robbins y Coulter (2018), nos dicen que comprenden a la comunicación organizacional es el intercambio de información, mediante los diferentes mecanismos, redes o sistemas que existe en una organización, además tiene los 4 mecanismos fundamentales que se complementan que son: control, motivación expresión emocional e información. (p.451)

Dimensión 1: Control. Para Robbins y Coulter (2018), la comunicación se enfoca en controlar la conducta de los colaboradores, a través de diferentes maneras y estímulos necesarios para el buen rendimiento laboral. Las entidades poseen jerarquías de autoridad y lineamientos estrictos que el personal debe (p.451).

Indicador 1: Comunicación Formal. Según Fernández (2010), nos dice que la comunicación formal son las redes determinadas para hacer llegar un vínculo de información imprescindible en el momento exacto al individuo. Principalmente está representada en el organigrama y permiten coordinar deliberadamente la realización del trabajo para que la organización este bien constituida. Las comunicaciones formales pueden moverse hacia arriba, hacia abajo, o de forma horizontal y, a menudo, implican papeleo, se disponen con anticipación y resultan imprescindibles para desempeñar una tarea (p.682).

Indicador 2: Comunicación Informal. Según Munch (2010), Nos dice que los trabajadores que se infieren mediante la comunicación informal, no siguen los canales formales de una comunicación efectiva. Por otro lado este tipo de comunicación es importante porque su carácter llega a influir altamente a la comunicación formal e incluso ir en contra de ésta. Por ello es importante lograr que los canales de la comunicación formal intervengan en las redes informales (p.109).

Dimensión2: Motivación. Para Robbins y Coulter (2018), nos dice en su investigación que la comunicación ayuda a la motivación a que el personal trabaje de la mano y sepan lo que deben hacer, y que tan productivo están siendo en el área donde laboran, también deben saber que aspectos deben mejorar para su rendimiento. Es por ende que los empleando deben establecer objetivos y metas para que sepan su progreso constante (p.451).

Indicador 1: Desempeño laboral. Según Robbins (1998).Se precisa que el desempeño se da en los colaboradores, ya que se determina por medio de calificaciones, en las organizaciones se debe implementar capacitaciones que brinde mejora constante al personal para el rendimiento y también los incentivos monetarios (p.41).

Indicador 2: Satisfacción Laboral. Según Bordas (2015) nos dicen que satisfacción laboral es definida como un nivel de felicidad que comprueba un individuo al estar en su área trabajo y se suele dar ante expectativas personales que corresponden con la realidad laboral. La satisfacción es importante porque, al verse disminuida, el empleado reduce su eficacia y está motivado a abandonar la organización. (p.25)

Dimensión 3: Expresión Emocional. Para Robbins y Coulter (2018). Nos dice que para muchos empleados, el trabajo en grupo se usa de las formas principales de interacción social .La comunicación se interactúa mediante un trabajo fundamental mediante el cual el personal participan y comparte sus problemas, frustraciones y sentimientos encontrados. Por ello la comunicación se relaciona directamente con el individuo que expresa emocionalmente como se encuentra dentro de la organización (p.451).

Indicador 1: Miedo. “[...] El miedo genera ansiedad, cada vez que alguien se siente amenazado ya sea física, mental, social o profesionalmente, experimenta una reacción de miedo como respuesta de autodefensa, lo que desencadena una sensación difusa laboral. (Serrat, 2017, p.130).

Indicador 2: Depresión. Según Chávez y Tena nos dice que la depresión tiende a ser un trastorno, ya que desde mucho antes viene influyendo al individuo con el bajo estado de ánimo, que provoca infelicidad y culpabilidad. Por ende baja la productividad de los

colaboradores enormemente. Los trastornos depresivos tiene una escala ya sea de mayor grado o menor, y siempre va de la mano con el factor de ansiedad (2018, p.4).

Variable Y: Estrés Laboral. Según Abaiza nos sostiene al respecto que el estrés es un mecanismo del cuerpo humano, que se da directo al cerebro como una enfermedad y que afecta directamente a la mente, comportamiento y vida cotidiana de la persona. Por lo tanto se plantea la existencia de tres tipos de consecuencias: Fisiológicas, psicológicas y conductuales (2010, p.257).

Dimensión 1: Estrés fisiológico. Según Abaiza nos menciona que el estrés influye considerablemente en la salud de las personas, produciendo cambios en el metabolismo como alta presión arterial, aceleración cardiaca, dificultades respiratorias, tensión muscular entre otras (2010, p.301).

Indicador 1: Dolor de cabeza. Según Peña (2004), nos dice que se denomina migraña a la cefalea o dolor de cabeza que se produce solo en un lado de la misma (unilateral). Puede iniciarse en la niñez o en la adolescencia, aunque se las reconozca como tales en el período de la adultez, las migrañas tienen diferentes formas de manifestarse como es la migraña clásica, común y puntiforme (p.41).

Indicador 2: Dolor de espalda. Según Kovacs (2015), Las dolencias del cuello y la espalda son el motivo más frecuente de petición de asistencia sanitaria en el mundo actual. En los países, el dolor lumbar constituye por sí solo la causa más importante de restricción de las actividades cotidianas (p.17).

Dimensión 2: Estrés psicológico. Según Rowshan (2013) ,nos dice que comprender la naturaleza del estrés y como se adoptan a ella los seres humanos tiene importantes implicaciones para el desarrollo personal , ya que el estrés psicológico puede generar consecuencia emocionales, tales como ira, ansiedad, depresión, irritabilidad, aburrimiento, insatisfacción con el trabajo, frustración, entre otras (p.10).

Indicador 1: Carga mental. Según Gil (2018), Nos dice en la mayoría de los colaboradores que están destinados en sus áreas tienden a tener un desgaste físico y aumento de carga mental, es tanto así que llegan a tensionarse y eso produce malas relaciones laborales (p.364).

Indicador 2: Carga emocional. Según Cañizares (2015), nos dice que la carga emocional es una sensación negativa que proviene de las etapas de la vida cotidiana ya sea una pérdida o con alguna situación que nos ha afectado de forma sustancial (p.50).

Dimensión 3: Estrés conductual. Abayza (2010), nos dice que el estrés se vincula con el comportamiento del individuo que puede generar cambios tales como , ausentismo , menor desempeño laboral , comportamiento compulsivo, cambios en la productividad, mayor consumo de tabaco , alcohol y drogas, así como trastornos del sueño (p.301).

Indicador 1: Ansiedad. Según Bourne y Garano (2012), nos dice que es frecuente que la ansiedad aparezca en cualquier modo circunstancial de la vida de un individuo .La ansiedad es una respuesta de nuestros sentimientos incómodos, porque se genera nerviosismo ante una situación difícil o incluso fóbica. En sus formas más leves, la ansiedad de anticipación no se distingue de una preocupación normal (p.15).

Indicador 2: Presión. Según Salvador (2018), Nos dice que por presión se entiende todo comportamiento de la persona, que desde un punto de vista analítico se percibe como un ataque conductual. Esto presiona a desaparecer supuestos problemas en la organización produciendo así una carga laboral hacia los trabajadores. (p.16).

### 2.2.2 Operacionalización de variables -Tabla 1

#### *Matriz de operacionalización*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable 1: Comunicación Organizacional	Para Robbins y Coulter comprenden a la comunicación organizacional como el intercambio de información a través de los patrones, redes o sistemas de comunicación existentes dentro de una empresa o institución; además tiene 4 funciones principales, las cuales son: Control, Motivación, expresión emocional e información. (p.451, 2018).	La medición de la variable comunicación organizacional se realizó mediante el uso del instrumento, el cual es la encuesta, la misma que sirvió para medir los indicadores y recolectar los datos de los encuestados.	Control	Comunicación formal	1,2	Escala Ordinal de Tipo Likert
				Comunicación informal	3,4	
			Motivación	Desempeño Laboral	5,6	
				Satisfacción Laboral	7,8	
Variable 2: Estrés Laboral	Según Abaiza nos sostiene al respecto que como todo lo natural, el estrés es en principio, algo positivo con tal de conocerlo y saberlo manejar. Es un estupendo mecanismo animal de supervivencia que , en nuestros días , funciona muchas veces de manera oportuna y otras muchas no tanto.En esas ocasiones se convierte en un enemigo que afecta a nuestro cuerpo , a nuestra mente y a nuestro comportamiento. Y por tanto nuestra familia y a nuestro trabajo. Un enemigo que puede ser incluso mortal. Por lo tanto se plantea la existencia de tres tipos de consecuencias: Fisiológicas, psicológicas y conductuales. (2010, p.257).	La medición de la variable Estrés Laboral se realizó mediante el uso del instrumento, el cual es la encuesta, la misma que sirvió para medir los indicadores y recolectar los datos de los encuestados.	Expresión Emocional	Miedo	9,10	Escala Ordinal de Tipo Likert
				Depresión	1,12	
			Estrés Fisiológico	Dolor de cabeza	13,14	
				Dolor de espalda	15	
			Estrés psicológico	Carga mental	16,17	
				Carga emocional	18	
Estrés conductual	Ansiedad	19,20				
	Presión	21,22				

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

Sábado (2010), manifiesta que es el elemento que el individuo requiere de algunas propiedades y de quienes requerimos formar ciertas referencias. Se puede estipular que la población es el universo en estudio, lo cual nos brinda datos significativos, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados (p.21). En el trabajo de investigación se consideró como población a los 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

### 2.3.2 Muestra

Según Sábado (2010), nos dice que la muestra es una cierta parte de la población donde podremos analizar el fenómeno de estudio y sacar conclusiones específicas (p. 22). En esta investigación se tomará en cuenta como muestra a la población; es decir se realizará una encuesta de la población con una muestra censal, por lo tanto, como muestra se considerará a los 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

### 2.3.3 Muestreo

#### 2.3.3.1 No Probabilístico

Al respecto Hernández y Baptista (2014), nos menciona que la muestra no probabilística está enfocada a tener un modelo representativo de elementos de una población. (p.190)

## 2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnicas

Se aplicará la técnica de las encuestas ya que se ha realizado una serie de preguntas para los trabajadores de la Municipalidad, y se aplicará posteriormente con el fin de conocer sus respuestas con el tema de estudio.

Según Arias (2012), nos dice que las técnicas son esenciales para un proyecto de investigación, ya que es un complemento al método científico, los más usados son: la encuesta, entrevista y la observación particular y específico (p.67).

### 2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Un instrumento de medición es la fuente principal de un investigador, ya que analiza y contrasta los datos originales y observables que representan los conceptos fundamentales y las variables a estudiar (p.199).



Según Hernández, Fernández y Bautista (2014), nos refiere que un cuestionario se define por un grupo de preguntas por el cual se mide las variables a estudiar. (p.217).

### 2.4.3 Validez y confiabilidad

#### 2.4.3.1 Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014), son quienes refieren que la validez de expertos se dé con un grado de exactitud, es por ello que la herramienta de medición regula la variable en cuestión, de acuerdo con expertos del tema (p.204).

Tabla 2

#### *Validación por juicio de expertos*

Nº	Grado	Nombres y Apellidos	Resultados
1	Mg.	Aliaga Correa ,David	Validado
2	Dr.	Carranza Estela , Teodoro	Validado
3	Mba.	Barca Barrientos , Jesús Enrique	Validado

*Fuente: Elaboración propia*

#### 2.4.3.2 Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dice que la confiabilidad es el grado de exactitud que obtenemos mediante el cuestionario, y en esta investigación usaremos el método de Alfa de Cronbach, el cual se usa para medir la confiabilidad del instrumento (P.200).

Según Argimon y Jiménez (2019), nos dice que el alfa de cronbach obtiene una producción de valores que refieren entre cero y uno , es por ello que su ventaja requiere que no es necesario dividirse los valores de medición , solo se adapta la evaluación y se calcula el coeficiente (p.20).

Tabla 3

#### *Rangos e interpretación del Alfa de Cronbach*

Coeficiente	Rango Confiabilidad
0.91-1.00	Total o Perfecta
0.90-0.80	Elevada
0.79-0.60	Aceptable
0.59-0.50	Regular
0.49-0.40	Baja
0.39-0.20	Muy baja
0.19-0.00	Nula

*Fuente: Adaptado de Hernández eat (2014, p. 207)*

En tal sentido, se prosiguió a desarrollar la prueba piloto a 20 personas para establecer el grado de confiabilidad que tenga los dos instrumentos de investigación, en donde 12 preguntas servirán para calcular la variable Comunicación Organizacional y 10 preguntas para la variable Estrés Laboral.

Tabla 4

*Resumen del procesamiento de los casos - Comunicación Organizacional*

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 5

*Estadísticos de fiabilidad - Comunicación Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	12

*Fuente: Elaboración propia*

Interpretación: En las Tablas 4 y 5; para establecer la confiabilidad del instrumento para las 12 preguntas que medirán la variable Comunicación Organizacional, se encontró un valor de confiabilidad de 0.890 para el Alfa de Cronbach; el mismo que según la Tabla 3 se interpreta como confiabilidad elevada; es decir, el instrumento es confiable.

Tabla 6

*Resumen del procesamiento de los casos – Estrés Laboral*

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	20	100,0

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 7

*Estadísticos de fiabilidad – Estrés Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	10

*Fuente: Elaboración propia*

Interpretación: Se indica en las Tablas 6 y 7; para decretar la confiabilidad del instrumento para las 10 preguntas que medirán la variable Estrés Laboral, se encontró un valor de confiabilidad de 0.891 para el Alfa de Cronbach; el mismo que según la Tabla 3 se interpreta como confiabilidad elevado; es decir, el instrumento es confiable.

## 2.5 Procedimiento

Primero, se planteó el instrumento para la encuesta.

Segundo, se organizó y solicito la autorización del contexto de estudio.

Tercero, se realizó la encuesta.

## 2.6 Método de análisis de datos

El estudio actual se procesara mediante el soporte del programa estadístico SPSS 25, el mismo que facilitaría el cálculo de la estadística descriptiva e inferencial, donde la primera permitirá analizar las variables y sus dimensiones de forma conjunta, mediante segmentos de frecuencias y gráficos de barras; por otro lado, la segunda nos permitirá comprobar las hipótesis planteadas, mediante pruebas estadísticas de correlación.

## 2.7 Aspectos éticos

Esta investigación tiene como finalidad que se rechacé cualquier tipo de plagio, en el periodo de esta investigación se ira reconociendo el nivel intelectual expresado, haciendo uso de las normas que corresponde al manual APA, y el uso adecuado del SPSS.

### III. RESULTADOS

#### 3.1.1 Análisis descriptivo

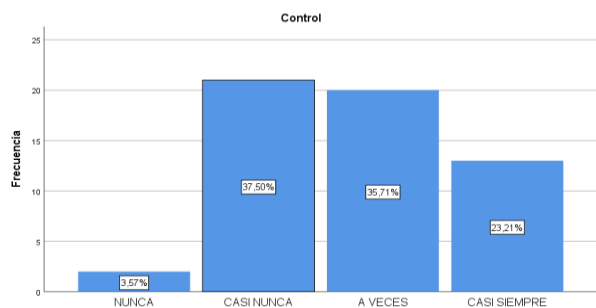
Variable: Comunicación Organizacional

#### 3.1.2 Dimensión: Control

Tabla 8

*Dimensión: Control*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	3,6
	Casi nunca	21	37,5
	A veces	20	35,7
	Casi siempre	13	23,2
	Total	56	100,0



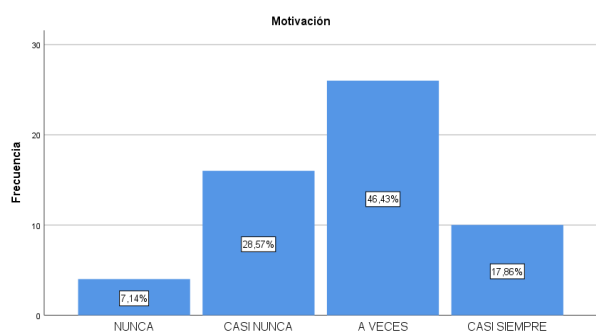
Del resultado obtenido de los trabajadores con respecto a la aplicación de la dimensión control, se aprecia que: el 37.5% casi nunca, el 35.7% a veces, el 23,2% casi siempre y el 3,6% nunca.

#### 3.1.2 Dimensión: Motivación

Tabla 9

*Dimensión: Motivación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	7,1
	Casi nunca	16	28,6
	A veces	26	46,4
	Casi siempre	10	17,9
	Total	56	100,0



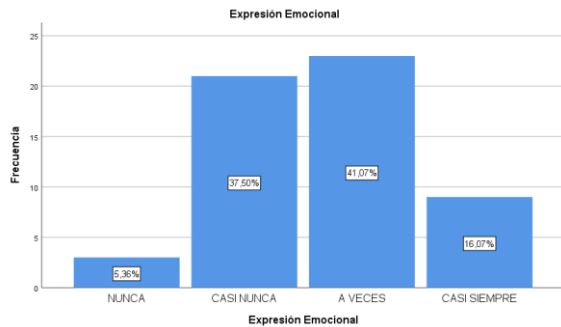
Los resultados conseguidos de la encuesta respecto a la motivación hacia los trabajadores, se visualiza que: el 28.6% casi nunca, el 46.4 casi nunca, el 17.9 casi siempre y el 7.1% nunca.

#### 3.1.3 Dimensión: Expresión emocional

Tabla 10

*Dimensión: expresión emocional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	5,4
	Casi nunca	21	37,5
	A veces	23	41,1
	Casi siempre	9	16,1
	Total	56	100,0



Los resultados analizados de la encuesta respecto a la visualización de expresión emocional nos dice que: el 37.5% casi nunca ,41.1% a veces, 16.1% casi siempre y 5.4% nunca.

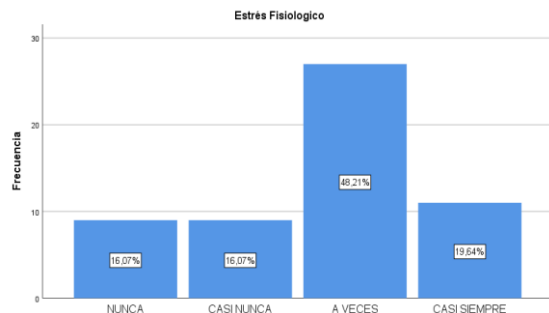
Variable: Estrés laboral

3.1.4 Dimensión: Estrés Fisiológico

Tabla 11

*Dimensión: Estrés Fisiológico*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	16,1
	Casi nunca	9	16,1
	A veces	27	48,2
	Casi siempre	11	19,6
	Total	56	100,0



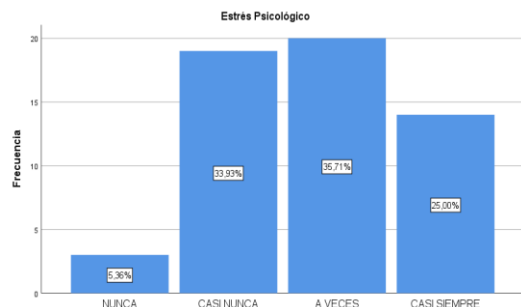
Los resultados de la encuesta respecto a existencia de estrés fisiológico son: 16.1% casi nunca. 48.2% a veces, 19.6% casi siempre y 16.1% nunca.

3.1.5 Dimensión estrés psicológico

Tabla 12

*Dimensión: estrés psicológico*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	5,4
	Casi nunca	19	33,9
	A veces	20	35,7
	Casi siempre	14	25,0
	Total	56	100,0



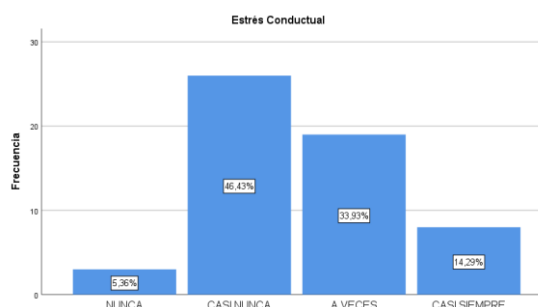
Los efectos obtenidos de la encuesta respecto a la presencia del estrés psicológico en los trabajadores nos dice que: 33.9% casi nunca, 35.7% a veces, 25.00 % casi siempre y 5.4% nunca

### 3.1.6 Dimensión: Estrés conductual

Tabla 13

*Dimensión: estrés conductual*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	5,4
	Casi nunca	26	46,4
	A veces	19	33,9
	Casi siempre	8	14,3
	Total	56	100,0



Los resultados propuestos de la encuesta respecto a la existencia del estrés conductual en los trabajadores son: 46.4% casi nunca ,33.9% a veces, 14.3% casi siempre y 5.4% nunca.

## 3.2 Análisis Inferencial

### 3.2.1 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se desarrolló con la finalidad de conocer si se tiene o no una distribución normal, según la siguiente hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos tienen una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos no tienen una distribución normal

Condición: Si N>50, entonces se utiliza Kolmogórov-Smirnov

Regla de decisión:

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

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

Tabla 14

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Organizacional	,180	56	,000
Estrés Laboral	,124	56	,031

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad percibe para la variable Comunicación Organizacional un nivel de significancia ( $\text{sig}=0,000$ ), siendo menor que el p valor (0.05). Por lo tanto los datos no tienen una distribución normal. Asimismo, para la variable estrés laboral tiene un nivel de significancia ( $\text{sig}=0,031$ ), siendo menor que el p valor (0.05). Por lo tanto los datos no tienen una distribución normal. Por consecuencia, para ambas variables se empleó el Rho Spearman para medir la correlación y validar las hipótesis, siendo este un estadístico no paramétrico.

### 3.2.2 Prueba de Hipótesis General

Tabla 15

*Tabla de correlación*

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

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

Regla de decisión:

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

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

H: Comunicación Organizacional tiene relación con Estrés Laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima, 2019.

H<sub>0</sub>: Comunicación Organizacional no tiene relación con Estrés Laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima, 2019.

H<sub>1</sub>: Comunicación Organizacional tiene relación con Estrés Laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima, 2019.

Tabla 16

*Prueba de Hipótesis General*

			Comunicación Organizacional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

Se visualiza en el cuadro una correlación de un coeficiente de 0,655 entre las dos variables, como se observa en la tabla 16 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig=000) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 15 de correlación se finaliza que la comunicación organizacional tiene relación positiva considerable con estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima, 2019.

3.2.2 Prueba de Hipótesis específica 1

H: El Control tiene relación con Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima ,2019.

H<sub>0</sub>: El Control no tiene relación con Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima ,2019.

H<sub>1</sub>: El Control tiene relación con Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima ,2019.

Tabla 17

*Prueba de hipótesis específica 1*

			Control	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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



El resultado del coeficiente de Spearman es igual a 0.697 como se observa en la tabla 17 y también, el nivel de significancia bilateral ( $\text{sig}=000$ ) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la norma de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 15 de correlación se concluye que el control tiene relación positiva considerable con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima, 2019.

### 3.2.3 Prueba de hipótesis específica 2

H: La motivación tiene relación con Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima ,2019.

$H_0$ : La motivación no tiene relación con Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima ,2019.

$H_1$ : La motivación tiene relación con Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima ,2019.

Tabla 18

#### *Prueba de hipótesis específica 2*

			Motivación	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

El cuadro muestra el resultado de Spearman es igual a 0,567 como se observa en la tabla 18 y a su vez, el nivel de significancia bilateral ( $\text{sig}=000$ ) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la norma de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 15 de correlación se finaliza que la motivación tiene relación positiva considerable con estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima ,2019.

### 3.2.4 Prueba de hipótesis específica 3

H: La expresión emocional tiene relación con Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima ,2019.

H<sub>0</sub>: La expresión emocional no tiene relación con Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima ,2019.

H<sub>1</sub>: La expresión emocional tiene relación con Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima ,2019.

Tabla 19

*Prueba de hipótesis específica 3*

			Expresión Emocional	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Expresión Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

En consecuencia, los resultados son los siguientes: Spearman es igual a 0,518 como se observa en la tabla 19 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig=000) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 15 de correlación se concluye que la expresión emocional tiene relación positiva considerable con estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima ,2019.

#### IV. DISCUSIÓN

4.1 De acuerdo a los resultados de este proyecto de investigación, se determina los siguientes:

El objetivo general fue definir el vínculo en la comunicación organizacional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima 2019. En lo cual tuvo como resultado obtenidos (0,655) se precisa que existe una relación positiva considerable de comunicación organizacional y estrés laboral.

Consecuentemente con los estudios realizados se contrasta con la teoría de la información de Correa quien nos dispone que la comunicación se relaciona en transmitir información y/o mensajes claro y exactos en los individuos de la organización, ya que dependerá mucho del comportamiento de estos; por lo tanto la información se transforma en formal e informal dependiendo de la jerarquía que se trasmite el mensaje. Considerando que por medio de los símbolos de comunicación se transmite de la manera más común y sería mucho más efectiva, por ende ayudara al buen manejo del estrés laboral. Así mismo los resultados nos dice que tiene relación con las siguientes investigaciones:

Pacheco, L. & Quispe, S. (2018). Determino que en las organizaciones hoy en día se utiliza la comunicación formal debido a que es necesaria la relación interna y externa con los colaboradores, ya que se existe retroalimentación directa e indirecta para el manejo fluido verbal de los trabajadores. Por ende se produciría un bajo nivel de estrés para los colaboradores.

Carrasco, B. (2017). Concluyó que la comunicación maneja como estrategia los factores esenciales en un trabajador como el comportamiento, el desempeño y la motivación, ya que les ayuda a potenciar su comunicación verbal dentro de un clima laboral satisfactorio y da un bajo nivel de estrés. Por ende existe una relación positiva considerable de comunicación y estrés laboral con una prueba de Rho Spearman de 0,739.

Timuroğlu, M. K., Keskinliç, M., & Polat, M. (2017). Menciona que la comunicación y el agotamiento laboral produce bajo desempeño laboral, falta de motivación y mala información en la organización, y surgiendo así estrés laboral en los colaboradores. Es por ello que tienen una relación significativa entre las variables entre sí.

4.2 El objetivo específico 1 fue establecer el vínculo de control y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima 2019. Por consiguiente los resultados obtenidos (0.697) se ha determinado que existe una relación positiva considerable entre control y estrés laboral. Se contrasta con las siguientes investigaciones:

Para Robbins y Coulter (2018).Refiere que la comunicación capta el comportamiento de cada uno de los colaboradores, dependiendo del desempeño y enfoque conductual; para ello es necesario el control dentro de una organización para que así sea organizativa.

Alhassan, M. Zulkipli, G. & Isha, A. (2014).Concluyeron que dentro de una entidad reguladora debe existir el control para el manejo total de conflictos, es por ello que con la comunicación se interactúa directo e indirectamente para captar nuevas experiencias verbales y de gestos.

Pulido (2015).Se refiere que la gestión de la comunicación se enlaza con el grado de relación, comportamiento del personal y las técnicas de control que sirve para que la organización tenga un desarrollo continuo interno y externo. Asimismo permitía la fluidez verbal del personal y por ende nos ayudara a manejar el estrés laboral.

4.3 El objetivo específico 2 fue establecer el vínculo de motivación y estrés laboral en la Municipalidad de Carabayllo, Lima 2019.Según los análisis obtenidos (0,567) se ha establecido que existe una relación positiva considerable de motivación y estrés laboral. Es por ello que concuerdan con las siguientes investigaciones:

Quispe, S. (2016). Realizo una investigación sobre la motivación de los colaboradores mediante los medios a seguir, si un colaborador se encuentra de una forma incentivado eso quiere decir que se le permitirá adquirir herramientas de conocimiento e información dentro de las facetas de la comunicación formal e informal. Y así mantener el perfil del estrés conductual.

Aysha Sadia, Berhannudin, M. S., Zulida, A. K., & Sanif, S. (2017). Concluyeron que los procesos de la comunicación se enfocan relativamente a la cultura organizacional de cada empresa tanto interno como externo. La parte interna es la más importante por lo cual se conforma por los colaboradores que son el recurso humano más sofisticado y por ello existe los incentivos remunerativos y la motivación intrínseca, es por ello que por cada acción el estrés laboral desaparece y se crea un clima laboral satisfactorio.

4.4 El objetivo específico 3 fue establecer la relación de expresión emocional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima 2019. Se obtuvo el siguiente resultado (0,518) se ha dispuesto que existe relación positiva considerable expresión emocional y estrés laboral. Consecuentemente los resultados tienen coherencia con las siguientes investigaciones teóricas:

Consecuentemente se contrasta con teoría de las relaciones laborales Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., & Atilas, A. (2003), Cuando nos dice que los miembros de una organización suelen cargarse de muchas tareas rutinarias laborales, llegan al límite del agotamiento y cansancio, asimismo tienden a estresarse de una forma poco común, y comienzan a que su desempeño laboral baje constantemente. Mientras no se tenga una comunicación estrictamente formal en su nivel jerarquico se obtendrá conflictos y mala producción laboral.

Prado, D. (2018). Llegaron a la conclusión que dentro de la organización debe existir un clima laboral satisfactorio, ya que los colaboradores se basan en expresar las emociones de forma apropiada para la relación que se tiene con los jefes de grupo , si es que no existiría tendrían conflictos y les llevaría a causar un estrés laboral.

Por otro lado, Saleem, F., & Gopinath, C. (2015). De acuerdo a la investigación nos dice que el comportamiento del personal tiene que ser de acuerdo a los estímulos que produce el trabajo en cada área respectiva, es por ello que se las expresiones emocionales que emiten los colaboradores influye en el desempeño laboral y productividad. Es por ende que el trabajador debería tener las soluciones eficaces y así que no les produzca estrés.

4.5 La hipótesis general de la investigación ha sido: Comunicación organizacional tiene relación con el Estrés laboral de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima 2019. Resaltando la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,655, como se observa en la tabla 16, y el nivel de significancia bilateral ( $\text{sig}=000$ ) es menor que el p valor (0,05), Como nos dice la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por ende y de acuerdo a la tabla 15 de correlación se concluye que la comunicación organizacional tiene relación positiva considerable con el estrés laboral en la Municipalidad de Carabayllo, Lima 2019.

4.6 La hipótesis específica 1 de la investigación ha sido: Control tiene relación con estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima 2019. De conformidad a la prueba

de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,697, como se observa en la tabla 17, y el nivel de significancia bilateral ( $\text{sig}=000$ ) es menor que el p valor (0,05), y visualizando la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por ende y de acuerdo a la tabla 15 de correlación se concluye que el control tiene relación positiva considerable con el estrés laboral en la Municipalidad de Carabayllo, Lima 2019.

4.7 La hipótesis específica 2 de la investigación ha sido: Motivación tiene relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima 2019. Resaltando la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,567, como se observa en la tabla 18, y el nivel de significancia bilateral ( $\text{sig}=000$ ) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por ende y de acuerdo a la tabla 15 de correlación se concluye que la motivación tiene relación positiva considerable con el estrés laboral en la Municipalidad de Carabayllo, Lima 2019.

4.8 La hipótesis específica 3 de la investigación ha sido: Expresión emocional tiene relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima 2019. Conforme a la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,518, como se observa en la tabla 19, y el nivel de significancia bilateral ( $\text{sig}=000$ ) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por ende y de acuerdo a la tabla 15 de correlación se concluye que expresión emocional tiene relación positiva considerable con el estrés laboral en la Municipalidad de Carabayllo, Lima 2019.

## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1. Se determina que existe relación entre la comunicación organizacional y estrés laboral.
- 5.2. Se determina que existe relación entre el control y estrés laboral.
- 5.3. Se ha determina que existe relación entre motivación y estrés laboral.
- 5.4. Se ha determina que existe relación entre expresión emocional y estrés laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Se estableció la coherencia de la comunicación organizacional y estrés laboral, se sugiere implementar charlas (capacitaciones), reuniones de trabajo internas y actividades externas de la empresa, para que se aporten opiniones claras y concisas alabando éxitos celebrando errores, y a la vez sintiendo el compromiso de la organización hacia los empleados.

Segunda: Se recomienda adjuntar en los planes de la empresa actividades de socialización de los trabajadores, añadir también juegos didácticos donde el personal conozca las políticas de la compañía, el compromiso que se tiene como organización y las mejoras que se deben incluir para el bienestar tanto de la empresa como de los trabajadores. Y con ello no existiría estrés laboral.

Tercera: Se recomienda incentivar a los colaboradores ya sea con remuneraciones (motivación extrínseca) o con motivación intrínseca al personal, para el buen desempeño y productividad en el trabajo. Consecuentemente se obtendrá satisfacción laboral, y se reduciría el nivel de estrés.

Cuarta: Se recomienda que los trabajadores armen su equipo de trabajo, para que obtengan interacción social y se relacionen expresando sus ideas, emociones, identidad organizativa, compromiso organizacional y satisfacción dentro de la organización.



## REFERENCIAS

- Adriaenssens, L., De Prins, P., & Daniël Vloeberghs. (2006). Work experience, work stress and HRM at the university\*\*. *Management Revue*, pp. 344-366. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/201591975?accountid=37408>.
- Alhassan, M. A., Zulkipli, G., & Isha, A. S. N. (2014). Role of organizational culture, organizational communication and temperament in the choice of conflict management styles among plant turnaround maintenance employees in PETRONAS petro-chemical companies in malaysia: A conceptual framework. *Global Business and Management Research*, pp , 262-270. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1655246631?accountid=37408>
- Aljure, A. (2015). *El plan estratégico de comunicación: Método y recomendaciones prácticas para su elaboración*. Colombia: UOC.
- Amilin, A. (2016). Could islamic work ethics reduce the work stress of accountants and minimize their intention to quit? *International Journal of Economic Perspectives*, 10(2), 134-145. Recuperado de : <https://search.proquest.com/docview/1964459632?accountid=37408>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Buenos aires: Esan.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación : Introducción a la metodología científica* (6 ed.). Venezuela: Episteme.
- Argimon, J., & Jimenez, J. (2019). *Método de investigación clínica y Epidemiológica* (5 ed.). España: Elsevier.
- Berhannudin, M. S., Zulida, A. K., & Sanif, S. (2017). Communication satisfaction among academic staff in malaysian public universities. *International Review of Management and Marketing*, pp 7. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1984677854?accountid=37408>
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., & Atilas, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona: UOC.

- Bermejo-C, I., G., Campos, & Sánchez, A. (2017). Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. *Revista Latina De Comunicación Social*, (72), 1394-1417. DOI:<http://dx.doi.org/10.4185/RLCS-2017-1225>
- Bernal, L., & Yarleque, Y. (2018). *Condiciones laborales y estrés de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura*. Lima. Recuperadode:<http://revistas.unjfsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/435/423>
- Bourne, E., & Garano, L. (2012). *Haga frente a la Ansiedad*. Barcelona: Amat.
- Borovec, K., & Balgač, I. (2017). Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers. *Kriminologija & Socijalna Integracija*, 25(1), 17-33. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1909302549?accountid=37408>
- Bordas, M. (2015). *Gestión estrategico del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Cañizares, O. (2015). *Inteligencia Emocional*. Bilbao: Descleé de Brouwer.
- Carmona, E. A. (2016). Percepción de la estructura administrativa y la comunicación organizacional como factores de competitividad. *Institut De Socio-Économie Des Entreprises Et Des Organisations (Écully, Rhône).Recherches En Sciences De Gestion*, (111),235-252. Recuperado:<https://search.proquest.com/docview/1840873701?accountid=37408>
- Carrasco, B. (2017). *Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos*. (tesis de titulación): Universidad César Vallejo.
- Carrière, J., & Bourque, C. (2009). The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. *Career Development International*, 14(1), 29-49. DOI:<http://dx.doi.org/10.1108/13620430910933565>
- Chavez, M., & Tena, E. (2018). *Depresión : Manual de intervección grupal en actividades sociales*. México: El manual moderno.

- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). México: McGraw Hill.
- Correa, M. (2010). *Fundamentos de la teoría de la información*. México: Itm.
- De Nobile, J. (2016). Organisational communication and its relationships with occupational stress of primary school staff in western australia. *Australian Educational Researcher*, 43(2), 185-201. DOI: <http://dx.doi.org/10.1007/s13384-015-0197-9>
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas: Un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo.
- Flores, O. (2018). *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales*. (tesis de titulación). Universidad Complutense de Madrid.
- Floria, P. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Fundación Confemetal.
- Gil, F. (2018). *Tratado de Medicina del trabajo* (3 ed.). España: Elsevier.
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango*. (tesis de titulación): Universidad Rafael Landívar.
- Gutiérrez, R. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas.
- Havermans, B. M., Brouwers, E. P. M., Hoek, R. J. A., Anema, J. R., Allard J van, d. B., & Boot, C. (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health*, 18 DOI: <http://dx.doi.org/10.1186/s12889-018-5535-1>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw Hill .
- Karakaş, A., & Tezcan, N. Ş. (2019). The relation between work stress, work-family life conflict and worker performance: A research study on hospitality employees. *European Journal of Tourism Research*, 21, 102-118. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2198414877?accountid=37408>
- Kovacs, F. (2015). *El libro de la espalda*. España: Planeta.
- Martínez, H., & Benítez, L. (2016). *Metodología de la investigación Social I*. México: Cengage Learning .

- Munch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México: Pearson.
- Musah, A. A., Zulkipli, G., & Ahmad, N. S. I. (2017). Relationship between organizational communication and job satisfaction in temporary work environment: An empirical study of plant turnaround workers. *Global Business and Management Research*, pp. 73-84. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1903433496?accountid=37408>.
- Li, H., Liu, Z., Liu, R., Li, L., & Lin, A. (2016). The relationship between work stress and work ability among power supply workers in guangdong, china: A cross-sectional study. *BMC Public Health*, pp. 16. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1773761792?accountid=37408>
- Oviedo, N. (2018). *Comunicación Organizacional Y Clima Institucional En La Institución Educativa "Túpac Amaru" De Huayanay, Santa Ana, La Convención, 2018*. Recuperado de : Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_947376bfb3be000bb1d14eaa8c58c1be](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_947376bfb3be000bb1d14eaa8c58c1be)
- Orellana Méndez, G., Bossio Suárez, S. G., & Carhuallanqui Carhuamaca, J. R. (2013). *Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP\\_dd4daad8a5c791545f727adf83693f25](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_dd4daad8a5c791545f727adf83693f25)
- Pacheco, L., & Quispe, S. (2018). *Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa*. (tesis de titulación): Universidad nacional San Agustín.
- Peña, A. (2004). *Dolor de Cabeza*. Buenos aires: Grupo imaginador.
- Prado, D. (2018). *Relación entre la comunicación organizacional y manejo de conflictos de los vendedores de Seguros de Vida de Pacífico , Trujillo ,2017*. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo , Perú.

- Pulido, M. (2015). Técnicas de relación con la prensa en la gestión de la comunicación organizacional: El caso del consejo regulador del brandy de jerez. *Questiones Publicitarias*, (20), 87-100. DOI:<http://dx.doi.org/10.5565/rev/qp.10>
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. (tesis de titulación): Universidad Autónoma del Perú.
- Render, B. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios* (9 ed.). México: Pearson.
- Robbins, E., & Coulter, M. (2018). *Administración 13E*. México: Pearson.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (5 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, J. R., & Vargas, E. L. (2019). *El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature Alhelí*. Recuperado de: [http://repositorio.upd.edu.pe/bitstream/handle/UPD/136/T119\\_71019138\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upd.edu.pe/bitstream/handle/UPD/136/T119_71019138_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rowshan, A. (2013). *El estrés*. España: Planeta.
- Rubiano, M., & Aponte, C. F. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional \*. *Diversitas*, 14(1), 149. DOI:<http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2018.0001.11>
- Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos*. España: Servei.
- Saleem, F., & Gopinath, C. (2015). Injustice, counterproductive work behavior and mediating role of work stress. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9(3), 683-699. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1785151475?accountid=37408>
- Salvador, R. (2018). *Análisis jurisprudencial acerca del acoso psicológico laboral*. Madrid: Dykinson.
- Serrat, M. (2017). *Liderando el bienestar laboral*. Barcelona: BOSCH.
- Smith, T. D., Hughes, K., DeJoy, D. M., & Dyal, M. (2018). Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior

outcomes. *Safety Science*, 103, 287. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2018027228?accountid=37408>.

Suzuki, M., Ando, N., & Nishikawa, H. (2019). Intra-organizational communication and its consequences. *Management Decision*, 57(1), 71. DOI:<http://dx.doi.org/10.1108/MD-02-2018-0159>

Timuroğlu, M. K., Keskinliç, M., & Polat, M. (2017). RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND ORGANIZATIONAL BURNOUT. *An5alele Universitatii "Constantin Brancusi" Din Targu Jiu.Serie Litere Si Stiinte Sociale*, (2), 206-219. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2187735066?accountid=37408>

Trianes, V. (2014). *Estrés en la infancia* (4 ed.). España: Narcea.

Uslu, T., & Çubuk, D. (2015). *The effects of knowledge management and self-organization on organizational creativity: The mediating roles of corporate innovativeness and organizational communication*. *International Journal of Organizational Leadership*, 4(4), 403-413. DOI: [doi:http://dx.doi.org/10.19236/IJOL.2015.04.04](http://dx.doi.org/10.19236/IJOL.2015.04.04)

Vicente, J. (2010). *Gestión de la innovación empresarial*. España: Netbiblo.

Zarzar, C. (2015). *Métodos y pensamiento crítico*. México: Patria.

## II Anexos

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lima, 26 de Noviembre del 2019

Señor (es)

Universidad César Vallejo- Sede Lima Norte

De mi mayor consideración

La Municipalidad Distrital de Carabaylo, con RUC 20131368314 autoriza a: Rosita Lesly del Rocio Rojas López, identificada con DNI 76958761, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Administración, para que inicie las investigaciones pertinentes para desarrollar la tesis titulada: Comunicación Organizacional y Estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo, Lima 2019.

Por medio de la presente, se deja constancia de los antes señalado.

Atentamente.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLO  
  
Abog. JOSÉ MANUEL ANGLAS COVENAS  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

✓ **Instrumento**

**“Comunicación Organizacional y Estrés Laboral en la Municipalidad de Carabaylo, Lima 2019”**

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabaylo, 2019.

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

Total Desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Acuerdo	Total Acuerdo
TD	D	I	A	TA
1	2	3	4	5

ITEM	Preguntas	Valoración				
		T D	D	I	A	T A
		1	2	3	4	5
<b>Variable: Comunicación Organizacional</b>						
<b>Dimensión 1: Control</b>						
1	La información se transmite de forma fluida en tu organización.					
2	Los mensajes llegan de acuerdo a su claridad exacta.					
3	Existe un lenguaje inapropiado dentro de su organización.					
4	Cree que los mensajes se transmiten de manera efectiva.					
<b>Dimensión 2: Motivación</b>						
5	Tiene incentivos (bonos o capacitaciones) para una buena productividad laboral.					
6	Desarrolla efectivamente su potencial en su organización.					
7	Está satisfecho con las oportunidades que le brinda su organización.					
8	Te sientes informado con las actividades que se realizan en tu organización.					
<b>Dimensión 3: Expresión Emocional</b>						
9	Usted suele sentir amenazas (físicas o psicológicas) dentro de su organización.					
10	Cree usted que al momento de comunicar una información a su superior, lo transmite con miedo.					
11	Es usted una persona repulsiva al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo.					
12	Cree usted que sus ánimos influyen para su buen desempeño laboral.					
<b>Variable : Estrés Laboral</b>						
<b>Dimensión 1: Estrés Fisiológico</b>						
13	Los horarios de trabajo le alteran su ritmo de sueño .					
14	Constantemente sufre de dolores de cabeza dentro de su organización.					



15	Tiene buena postura (físicamente) al momento de laborar.					
<b>Dimensión 2: Estrés Psicológico</b>						
16	Se siente tensionado al momento de realizar sus actividades laborales.					
17	Siente estrés cuando las cosas marchan mal al momento de ejercer sus actividades.					
18	Su vida privada influye enormemente en su actividad laboral.					
<b>Dimensión 3: Estrés Conductual</b>						
19	Siente ansiedad cuando realiza actividades laborales.					
20	Se siente incómodo cuando le proporcionan actividades que no están de acuerdo a su área					
21	Usted se siente preocupado cuando tiende a no alcanzar sus metas trazadas.					
22	Siente Tensión cuando se encuentra en una reunión de trabajo.					

*Fuente: elaboración propia*

✓ Validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYILLO, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Rojas López, Rosita Lesly del Rocio							
Apellidos y nombres del experto: Mba. Jesús Enrique Barca Barrientos							
		Aspecto por Evaluar			Opinion del Experto		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI cumple	NO cumple	
						OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Comunicación Organizacional	Control	Comunicación Formal	La información se transmite de forma fluida según su jerarquía	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS= Casi Siempre S = Siempre			
		Comunicación Informal	Los mensajes llegan de acuerdo a su claridad exacta				
	Desempeño Laboral		Existe un lenguaje inapropiado dentro de su organización				
			Considera usted que es apropiado brindar una información no oficial al contribuyente				
	Satisfacción Laboral		Tiene incentivos (bonos o capacitaciones) para una buena productividad laboral				
			Desarrolla efectivamente su potencial en su organización				
	Motivación		Está satisfecho con las oportunidades que le brinda su organización				
			Te sientes informado con las actividades que se realizan en tu organización				
	Expresión Emocional		Miedo		Usted suele sentir amenazas (físicas o psicológicas) dentro de su organización		
			Depresión		Cree usted que al momento de comunicar una información a su superior, lo transmite con miedo		
Estrés Laboral	Estrés Fisiológico		Es usted una persona repulsiva al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo				
			Cree usted que sus ánimos influyen para su buen desempeño laboral				
	Estrés Psicológico		Los horarios de trabajo le alteran su ritmo laboral				
			Constantemente sufre de dolores de cabeza dentro de su organización				
Estrés Conductual		Tiene buena postura (físicamente) al momento de laborar					
		¿Se siente tensionado al momento de realizar sus actividades laborales?					
		Siente estrés cuando las cosas marchan mal al momento de ejercer sus actividades					
Firma del experto.			Su vida privada influye enormemente en su actividad laboral				
			Siente ansiedad cuando realiza actividades laborales				
			Se siente incómodo cuando le proporcionan actividades que no están de acuerdo a su área				
			Usted se siente preocupado cuando tiende a no alcanzar sus metas trazadas				
			Siente Tensión cuando se encuentra en una reunión de trabajo				
			Fecha: 6.1.2019				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS  
 Título de la investigación: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO, LIMA 2019"  
 Apellidos y nombres del investigador: Rojas López, Rosita Lesly del Rocio

Apellidos y nombres del experto: Dr. PIPSA LOPEZ DAVID FERNANDO

Variables	Dimensiones	Indicadores	Item/ Pregunta	Escala	Opinion del Experto		
					Si cumple	NO cumple / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Comunicación Organizacional	Control	Comunicación Formal	La información se transmite de forma fluida según su jerarquía				
		Comunicación Informal	Los mensajes llegan de acuerdo a su claridad exacta				
			Existe un lenguaje inapropiado dentro de su organización				
	Motivación		¿Tiene incentivos (bonos o capacitaciones) para una buena productividad laboral?				
			Desarrolla efectivamente su potencial en su organización				
			Está satisfecho con las oportunidades que le brinda su organización				
			Te sientes informado con las actividades que se realizan en tu organización				
	Expresión Emocional		Miedo	Usted suele sentir amenazas (físicas o psicológicas) dentro de su organización			
			Depresión	Cree usted que al momento de comunicar una información a su superior, lo transmite con miedo			
				Es usted una persona repulsiva al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo			
Estrés Laboral	Estrés Fisiológico		Cree usted que sus ánimos influyen para su buen desempeño laboral				
			Los horarios de trabajo le alteran su ritmo laboral				
	Estrés Psicológico		Constantemente sufre de dolores de cabeza dentro de su organización				
			Tiene buena postura (físicamente) al momento de laborar				
	Estrés Conductual		Se siente tensionado al momento de realizar sus actividades laborales				
			Siente estrés cuando las cosas marchan mal al momento de ejercer sus actividades				
Firma del experto:							

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO, LIMA 2019"				
Apellidos y nombres del investigador: Rojas López, Rosita Lesly del Rocio				
Apellidos y nombres del experto: Dr. Teodoro Carranza Estela				
		Aspecto por Evaluar		
Variables	Dimensiones	Indicadores	Item/ Pregunta	
Comunicación Organizacional	Control	Comunicación Formal	La información se transmite de forma fluida según su jerarquía	
		Comunicación Informal	Los mensajes llegan de acuerdo a su claridad exacta	
	Motivación	Desempeño Laboral	Existe un lenguaje inapropiado dentro de su organización	
		Satisfacción Laboral	Considera usted que es apropiado brindar una información no oficial al contribuyente	
	Expresión Emocional	Miedo	Tiene incentivos (bonos o capacitaciones) para una buena productividad laboral	
		Depresión	Desarrolla efectivamente su potencial en su organización	
	Estrés Fisiológico	Estrés Psicológico	Dolor de cabeza	Está satisfecho con las oportunidades que le brinda su organización
			Dolor de espalda	Te sientes informado con las actividades que se realizan en tu organización
	Estrés Conductual	Presión Laboral	Carga Mental	Usted suele sentir amenazas (físicas o psicológicas) dentro de su organización
			Carga Emocional	¿Cree usted que al momento de comunicar una información a su superior, lo transmite con miedo
Firma del experto:		Escala Si cumple No cumple OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		

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

✓ **Matriz de consistencia**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e indicadores	Metodología
<b>Problema General</b>					
¿Cómo se relaciona la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral, en la Mnicipalidad distrital de Carabayllo, 2019.	Existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019.	Variable 1: Comunicación Organizacional	Control: - Comunicación formal - Comunicación informal	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental - Transversal
				Motivación: - Desempeño Laboral - Satisfacción Laboral	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada
				Expresión Emocional : - Miedo - Depresión	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptivo - Correlacional
<b>Problemas Específicos</b>					
¿Cómo se relaciona el Control y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019?	Determinar la relación que existe entre el Control y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019.	Existe una relación positiva y significativa entre el Control y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019.	Variable 2: Estrés Laboral		POBLACIÓN: 56 trabajadores
¿Cómo se relaciona la Motivación y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019?	Determinar la relación que existe entre la Motivación y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019.	Existe una relación positiva y significativa entre la Motivación y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019.			MUESTRA Se aplicó la muestra censal considerando los 56 trabajadores.
¿Cómo se relaciona la Expresión Emocional y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019?	Determinar la relación que existe entre la Expresión Emocional y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019.	Existe una relación positiva y significativa entre la Expresión Emocional y el Estrés Laboral, en la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019.			TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: Programa estadístico SPSS 24.

**Fuente:** *Elaboración propia*