

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
INTERNA Y EL ESTRÉS LABORAL EN LA
EMPRESA DE INTERMEDIACIÓN
LABORAL BARUK CORPORATION Y
ASESORAMIENTO S.R.L. – 2018**

**TESIS
PRESENTADA POR:**

Bach. CARLO ALEXANDER FLORES DÁVILA

ASESOR:

Dr. AMERICO FLORES FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO COMERCIAL

**Tacna – Perú
2018**

DEDICATORIA

A Dios y la Virgen Maria en las cuales deposito toda mi fe, nunca dejan que me rinda y me rodearon de personas tan maravillosas.

A mi familia que me ha ayudado, inspirado y de las cuales he aprendido dia a dia a lo largo de todo este proceso, por consiguiente; estoy seguro que seguire aprendiendo de cada uno de ellos en lo que resta de mi vida.

A mi madre en especial, por hacer de mi el hombre que soy y por el apoyo en este paso más en mi vida profesional.

He logrado concluir con exito este proyecto que parecia interminable. Este logro es en su gran parte es gracias a todos ustedes y mi deseo de ser mejor cada dia.

Eternamente estare agradecido por su apoyo incondicional, llenarlos de orgullo siempre sera mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

La realización de esta investigación de tesis fue posible, en primer lugar, a la cooperación brindada por el Profesor Américo Flores, docente de la Universidad Privada de Tacna. Se agradece a la Gerente General de la Empresa de Intermediación Laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L por permitirme el poder realizar la investigación en la empresa y encuestar a su personal a nivel nacional. De igual modo se agradece a los supervisores y personal de cada sede por su disposición y confianza, que sin ellos no se hubiera podido recoger los datos necesarios en este estudio.

Como es de entender, se agradece a mi Jurado Dictaminador, particularmente por su dirección y ayuda, en especial por su orientación metodológica y por su continuo estímulo durante todo el proceso hasta al final de este.

Se agradece a todas aquellas personas que en forma directa o indirecta contribuyeron a que este trabajo de investigación pudiera llevarse a cabo. Por último, un agradecimiento profundo a mi madre Patricia Dávila Pimentel, por su constante paciencia y apoyo que siempre demostró.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I Planteamiento del Problema.....	3
1.1 Identificación y determinación del problema.....	3
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación, importancia y alcances de la investigación.....	8
1.4.1 Justificación.....	8
1.4.2 Importancia.....	9
1.4.3 Alcances.....	10
Capítulo II Marco Teórico.....	11
2.1 Antecedentes del estudio.....	11
2.1.1 A nivel internacional.....	11
2.1.2 A nivel nacional.....	13
2.1.3 A nivel local.....	15
2.2 Bases teóricas – científicas.....	18
2.2.1 La comunicación organizacional.....	18
2.2.2 La comunicación organizacional interna.....	19
2.2.3 El modelo de las Cinco ÍES de la comunicación interna.....	20
2.2.4 La comunicación de 360°.....	24
2.2.5 El modelo de la comunicación interna 2.0.....	27
2.2.6 La auditoría de comunicación interna.....	28
2.2.7 El estrés laboral.....	30
2.2.8 Modelo de Ivancevich y Matteson.....	32
2.2.9 Los estresores laborales.....	33
2.2.9.1 <i>Clima organizacional</i>	33
2.2.9.2 <i>Estructura organizacional</i>	34

2.2.9.3	<i>Territorio organizacional</i>	35
2.2.9.4	<i>Tecnología</i>	36
2.2.9.5	<i>Liderazgo</i>	37
2.2.9.6	<i>Falta de cohesión</i>	38
2.2.9.7	<i>Respaldo del grupo</i>	38
2.2.10	Modelo integrador (Peiró, 1993)	39
2.2.11	Modelo de las demandas, restricciones y apoyo (Karasek,1979, 1992) . 40	
2.2.12	El síndrome de Burnout	41
2.2.13	La intermediación laboral y tercerización de servicios	41
2.2.14	Similitudes y diferencias entre tercerización e intermediación laboral .42	
2.3	Definiciones de términos básicos	43
2.4	Sistema de hipótesis	46
2.4.1	Hipótesis general	46
2.4.2	Hipótesis específicas	46
2.5	Sistema de variables	49
	Capítulo III Metodología	51
3.1	Tipo de Investigación	51
3.2	Nivel de investigación	51
3.3	Diseño de la investigación	51
3.4	Población y muestra	52
3.4.1	Población	52
3.4.2	Muestra	52
3.5	Técnica e instrumento de recolección de datos	52
3.5.1	Técnica	52
3.5.2	Instrumento	53
3.6	Técnicas de procesamiento de datos	54
3.7	Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	55
	Capítulo IV Resultados y Discusión	56
4.1	Tratamiento estadístico e interpretación de los resultados	56
4.2	Presentación de resultados	58
4.2.1	La comunicación organizacional interna	58
4.2.1.1	<i>Dimensión “Investigación”</i>	58
4.2.1.2	<i>Dimensión “Identificación”</i>	62
4.2.1.3	<i>Dimensión “Información”</i>	66
4.2.1.4	<i>Dimensión “Integración”</i>	70
4.2.1.5	<i>Dimensión “Imagen”</i>	74
4.3	Consolidado de la variable “comunicación organizacional interna”	78

4.3.1	El estrés laboral.....	79
4.3.1.1	<i>Dimensión “Clima organizacional”</i>	79
4.3.1.2	<i>Dimensión “Estructura organizacional”</i>	83
4.3.1.3	<i>Dimensión “Territorio organizacional”</i>	87
4.3.1.4	<i>Dimensión “Tecnología”</i>	90
4.3.1.5	<i>Dimensión “Liderazgo”</i>	93
4.3.1.6	<i>Dimensión “Falta de cohesión”</i>	97
4.3.1.7	<i>Dimensión “Respaldo del grupo”</i>	101
4.3.2	Consolidado de la variable “estrés laboral”.....	104
4.3.3	Datos complementarios.....	105
4.4	Contraste de hipótesis.....	107
4.4.1	Contraste de hipótesis específica 1.....	107
4.4.2	Contraste de hipótesis específica 2.....	108
4.4.3	Contraste de hipótesis específica 3.....	110
4.4.4	Contraste de hipótesis específica 4.....	111
4.4.5	Contraste de hipótesis específica 5.....	112
4.4.6	Contraste de hipótesis general.....	114
4.5	Discusión de resultados.....	116
	CONCLUSIONES	119
	RECOMENDACIONES	121
	REFERENCIAS	123
	APÉNDICES	128

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Comunicación organizacional interna.....	49
Tabla 2 Estrés laboral.....	50
Tabla 3 Confiabilidad de la variable independiente.....	55
Tabla 4 Confiabilidad de la variable dependiente.....	55
Tabla 5 La información difundida por la empresa entre sus empleados tiene credibilidad.....	58
Tabla 6 La información que comparte la empresa entre sus empleados son importantes.....	59
Tabla 7 Los medios institucionales internos de comunicación de la empresa funcionan correctamente	60
Tabla 8 Los empleados se sienten satisfechos con la información que reciben de la empresa	61
Tabla 9 La empresa promueve el fortalecimiento de la cultura de la empresa.....	62
Tabla 10 La empresa promueve el orgullo de pertenencia	63
Tabla 11 La empresa difunde los elementos de la cultura corporativa.....	64
Tabla 12 La empresa fomenta la lealtad del trabajador e incrementa la productividad	65
Tabla 13 La empresa transmite información relevante a sus trabajadores.....	66
Tabla 14 La información que transmite la empresa a sus trabajadores es suficiente	67
Tabla 15 La información que transmite la empresa a sus trabajadores es confiable	68
Tabla 16 La información que transmite la empresa a sus trabajadores es oportuna.	69
Tabla 17 Las actividades laborales en la empresa se desarrollan en un buen clima de comunicación	70

Tabla 18 La integración de los trabajadores de la empresa favorece al trabajo en equipo.....	71
Tabla 19 Los trabajadores de la empresa comparten información de manera solidaria	72
Tabla 20 La comunicación interpersonal promueve la integración de los trabajadores de la empresa.....	73
Tabla 21 La imagen que proyecta la empresa promueve el sentido de la identificación.....	74
Tabla 22 La imagen que proyecta la empresa es favorable y transmite seguridad ...	75
Tabla 23 La imagen que proyecta la empresa crea una percepción favorable de la organización entre sus empleados	76
Tabla 24 La imagen que proyecta la empresa asegura la consistencia de los mensajes enviados por distintos medios	77
Tabla 25 Consolidado por dimensiones de la variable comunicación organizacional interna.....	78
Tabla 26 El que no comprenda las metas y misión de la institución me causa estrés	79
Tabla 27 El que la forma en que trabaja la institución no sea clara me estresa	80
Tabla 28 El que las políticas generales de la Dirección impidan mi buen desempeño me estresa	81
Tabla 29 El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés	82
Tabla 30 El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa....	83
Tabla 31 El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	84
Tabla 32 El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución me causa estrés	85

Tabla 33 El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están por debajo de mí, me causa estrés.....	86
Tabla 34 El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.....	87
Tabla 35 El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.....	88
Tabla 36 El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.....	89
Tabla 37 El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.....	90
Tabla 38 El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución me estresa.....	91
Tabla 39 El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.....	92
Tabla 40 El que el supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.....	93
Tabla 41 El que mi supervisor no me respete me estresa.....	94
Tabla 42 El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.....	95
Tabla 43 El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.....	96
Tabla 44 El que no sea parte de un equipo que colabore estrechamente me causa estrés.....	97
Tabla 45 El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución me causa estrés.....	98
Tabla 46 El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.....	99
Tabla 47 El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.....	100

Tabla 48 El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	101
Tabla 49 El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.....	102
Tabla 50 El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.....	103
Tabla 51 Consolidado por dimensiones de la variable estrés laboral	104
Tabla 52 Formación de estudios	105
Tabla 53 Edades	105
Tabla 54 Procedencia de los trabajadores	106
Tabla 55 Correlaciones entre la investigación y estrés laboral.....	107
Tabla 56 Correlaciones entre la identificación y estrés laboral	109
Tabla 57 Correlaciones entre la información y estrés laboral.....	110
Tabla 58 Correlaciones entre la integración y estrés laboral	111
Tabla 59 Correlaciones entre la imagen y estrés laboral.....	113
Tabla 60 Correlaciones entre la comunicación interna y el estrés laboral.....	114

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Modelo de las Cinco ÍES	24
<i>Figura 2.</i> Modelo de la comunicación en 360°	27
<i>Figura 3.</i> Modelo de comunicación interna 2.0	28
<i>Figura 4.</i> Modelo de Ivancevich y Matteson	32

RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo principal de determinar la existencia de una relación directa entre la comunicación organizacional interna y el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018. El tipo de investigación es básica, el nivel descriptivo y correlacional, el diseño de investigación fue no experimental y transversal; la población estudiada fue de 152 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta personal, y de instrumento el cuestionario estructurado; el primero de comunicación organizacional interna, elaborado por el autor, conformado por 20 preguntas de escala Likert, con valores del 1 al 5 y el coeficiente Alpha de Cronbach de 0,988; y el segundo de estrés laboral, diseñado por la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD la cual denominaremos a partir de este punto como OIT/OMS , constituido por 25 preguntas de escala Likert, con valores del 1 al 7 y el coeficiente Alpha de Cronbach de 0,887. En lo referente, al nivel de comunicación organizacional, se determinó que el 56% es Bajo, el 30% es Medio y el 13% es Alto; notándose una situación desfavorable para la empresa. En lo concerniente, al estrés laboral, se precisó que el 6% es Bajo, el 12% es Medio y el 82% es Alto; observándose una situación negativa para la empresa. En la comprobación de la hipótesis general, se utilizó el coeficiente de correlación del Rho de Spearman, obteniendo el valor de -0,455 (correlación negativa moderada) y el p-valor de 0,000 (menor de 0,05), con estos resultados se demuestra que la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, aceptando la hipótesis nula.

Palabras clave: comunicación interna, estrés laboral, intermediación laboral.

ABSTRACT

The research was conducted with the main objective of determining the existence of a direct relationship between internal organizational communication and work stress in the labor intermediation company Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. - 2018. The type of research is basic, the descriptive and correlational level, the research design was non-experimental and transversal; the studied population was 152 workers, the technique of the personal survey was used, and the structured questionnaire instrument; the first one of internal organizational communication, elaborated by the author, conformed by 20 questions of scale Likert, with values of the 1 to the 5 and the coefficient Alpha of Cronbach of 0,988; and the second of work stress, designed by the OIT/OMS, consisting of 25 Likert-scale questions, with values from 1 to 7 and the Cronbach's Alpha coefficient of 0.887. Regarding the level of organizational communication, it was determined that 56% is Low, 30% is Medium and 13% is High; noticing an unfavorable situation for the company. Regarding work stress, it was specified that 6% is Low, 12% is Medium and 82% is High; observing a negative situation for the company. In the verification of the general hypothesis, Spearman's Rho correlation coefficient was used, obtaining the value of -0.455 (moderate negative correlation) and the p-value of 0.000 (less than 0.05), with these results being demonstrated that the internal organizational communication is inversely correlated with work stress in the labor intermediation company Baruk Cooperation y Asesoramiento SRL - 2018, accepting the null hypothesis.

Key words: internal communication, work stress, labor intermediatio

INTRODUCCIÓN

El éxito de una organización radica en la consecución de sus objetivos estratégicos, los cuales son el resultado de una planificación bien desarrollada, en un contexto cada vez más inestable, en las que se encuentran involucradas, las empresas públicas y privadas; para obtener resultados positivos, es un requisito contar con activos fijos que permitan desarrollar las actividades de forma óptima, pero no todo se circunscribe a ese aspecto, es más importante aún, el personal que labora en la empresa, quienes son los responsables de cumplir con las funciones que les corresponde a cada uno y de mantener un contacto directo con los clientes y usuarios de la empresa o institución.

La empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, se encarga de proveer personal a las instituciones públicas que lo requieran, principalmente a Essalud, para los puestos, de módulos de atención al usuario y teleoperadores, cabe precisar que el personal se encuentra sujeto a poder de dirección de la institución usuaria, lo cual suele generar una confusión en los trabajadores destacados a Essalud. Por tratarse de una empresa del Estado y encontrarse actualmente excedida en su capacidad de atención a los asegurados, surgen inconvenientes al momento de brindar los servicios, lo que genera una disconformidad por parte de los usuarios, generando estrés laboral en el personal. Para ofrecer un servicio de calidad, es fundamental la comunicación, en este caso, la referida al aspecto interno, al tener dependencia tanto de la institución donde se encuentran prestando los servicios, como para la empresa que los contrata.

El propósito de la investigación es, determinar la existencia de una relación directa entre la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, para lo cual, la presente investigación, tiene la siguiente estructura: el Capítulo I: Planteamiento del problema, el Capítulo II: Marco teórico, el Capítulo III: Metodología, el Capítulo IV: Resultados y discusión, finalizando con las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

Tacna, diciembre del 2018

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Identificación y determinación del problema

Las formas de gestionar las organizaciones van cambiando de acuerdo con las exigencias que propone el mercado, esto involucra tanto a las que pertenecen al sector público como al sector privado, e implica a sus diferentes áreas que la componen. No cabe duda que uno de los pilares del éxito de una empresa, se sustenta en una gestión acertada de los recursos humanos, con esta finalidad, se han venido implementando una serie de mecanismos que facilitan el aprovisionamiento de trabajadores, para hacerlas más competitivas y agilizar la carga laboral; en el contexto actual, operan empresas que ofrecen la tercerización de servicios, para esto una empresa contrata a otra empresa, para que preste un servicio a su favor, y otra opción es la intermediación laboral a través del cual una empresa requiere los servicios de otra, a fin de que le proporcione personal en sus instalaciones que estará sujeto bajo su poder de dirección.

Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., es una empresa privada de intermediación laboral que participa en las licitaciones públicas del Estado, enfocado directamente a proporcionar personal en las distintas áreas de atención al usuario, como es el caso de los hospitales de Essalud y anteriormente la empresa Electrosur S.A., que formó parte de la cartera de clientes. Al adjudicarse una licitación pública, la empresa de intermediación laboral debe de cumplir con los estándares estipulados en las bases del concurso, por lo que el incumplimiento de

estas de parte de la empresa o del personal, representa una penalidad o la resolución del contrato para la empresa.

En la actualidad, Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L., estructuralmente está conformada por la Gerencia, y las áreas de Administración, Recursos Humanos, Contabilidad, Logística y Asesoría Legal; por la naturaleza de la empresa, el personal de las distintas áreas, mantienen una comunicación fluida y constante, por el hecho de desempeñarse laboralmente en un mismo local; sin embargo, esta realidad no se cumple con el personal destacado en las sedes de Essalud de la ciudad de Tacna y en otras ciudades del país, a pesar de contar con una supervisora por sede, siendo el nexos con la empresa.

La comunicación interna en la empresa Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L., tiene un rol primordial en el desarrollo de sus actividades, por el hecho de que las áreas requieren mantener un vínculo permanente con las sedes, ante los distintos requerimientos referidas al personal, como las fechas de inicio de contratos o los trabajadores que renuncian, las ordenes de compras actualizadas, capacitaciones y documentación diversa requerida en las respectivas sedes. Generando malestar en la gestión, al no tener una respuesta oportuna en el requerimiento de información, provocando la sobre carga laboral y las malas relaciones con la supervisora, llegando inclusive a no contestar las llamadas telefónicas, retrasando el trabajo solicitado, afectando a la empresa y el estado de ánimo del personal destacado en los distintos puntos de atención al público en Essalud.

Esta situación negativa, en lo referente a la comunicación interna, en el corto plazo afecta el desempeño del recurso humano, manifestándose a través del estrés laboral, perturbando la calidad de atención al público, trayendo consigo consecuencias, como las sinergias negativas, materializado en el deterioro de las relaciones laborales, la falta de colaboración, el incremento de accidentes laborales, bajo rendimiento por empleado; corriendo el riesgo de sufrir las penalidades que la empresa usuaria pudiese interponer, al incumplir con las exigencias del contrato; y peor aún, la resolución del mismo, pudiendo afectar la reputación de la empresa que conlleve a una sanción por parte del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, afectando su participación en una próxima licitación pública.

Uno de los errores que comenten las empresas, es creer que una gestión no involucra el bienestar de sus trabajadores y solo se preocupan en el cumplimiento de las metas, siendo este un enfoque desacertado; el motor de toda empresa son sus colaboradores y si no se vela por su bienestar no será productiva y no crecerá como tal; por estas razones, la investigación se orienta en determinar la existencia de una relación directa entre la comunicación organizacional interna y el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. - 2018, de esta forma, con los resultados a obtenerse, se conocerá la situación real por la que atraviesa la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cómo la comunicación organizacional interna se relaciona con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

¿Cómo se relaciona la investigación de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?

¿Cómo se relaciona la identificación de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?

¿Cómo se relaciona la información de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?

¿Cómo se relaciona la integración de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?

¿Cómo se relaciona la imagen de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación existente entre la comunicación organizacional interna y el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, para fortalecer la gestión de recursos humanos.

1.3.2 Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la investigación de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Determinar la relación entre la identificación de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Determinar la relación entre la información de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Determinar la relación entre la integración de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Determinar la relación entre la imagen de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

1.4 Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.4.1 Justificación.

La investigación, se circunscribe al ámbito de la Organización y Dirección de Empresas, de una organización de gestión privada, tomando en cuenta la “Comunicación organizacional interna” y el “Estrés laboral”; considerados como temas de estudio, y se constituyen en aspectos claves de las organizaciones que cumplen la función de intermediación laboral; por estos hechos, pertenecen al campo de la Ingeniería Comercial, la investigación se justifica por las siguientes razones:

Por su significancia en la gestión organizacional, los resultados a lograrse proporcionan a la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., la situacional actual de cómo se lleva a cabo la comunicación organizacional interna y el estrés laboral, promoviendo estrategias de mejora si fuera necesario.

Por su pertinencia, al tratarse de temas vigentes que involucra la gestión de las organizaciones privadas, favoreciendo el fortalecimiento y desarrollo en un contexto cada vez más competitivo, de esta forma, se destaca la importancia del cliente interno, el cual, con su desempeño incidirá en la satisfacción del cliente externo y de la empresa, en donde brinda sus servicios profesionales.

Por su relevancia académica, al permitir verificar los conceptos de recursos humanos; del mismo modo, la función de la “Comunicación organizacional interna” y el impacto del “Estrés laboral” en los trabajadores de una empresa de intermediación laboral que brinda servicios a una entidad estatal.

1.4.2 Importancia.

La importancia de la investigación se respalda, en precisar la situación actual de la “Comunicación organizacional interna” y el “Estrés laboral”, al tratarse de una empresa del sector privado, dedicada a la intermediación laboral, habiendo logrado contratos con entidades del sector público, dentro de ellas se puede mencionar a: Electrosur y actualmente a Essalud;

esto significa el cumplimiento de una serie de exigencias, estipuladas en los contratos, por lo tanto, la presente investigación es importante, porque permitirá tomar las decisiones acertadas y evitar el pago de penalidades o la cancelación de los contratos.

1.4.3 Alcances.

La investigación, proveerá información detallada, de la situación actual de la “Comunicación organizacional interna” y como resultado de esto, el “Estrés laboral” en los trabajadores de una empresa privada de intermediación laboral, con estos resultados, se tendrá certeza, de la relación de las variables de estudio.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 A nivel internacional.

Cañas, Hernández, & Molina (2012), realizaron la investigación “Aplicación de métodos de motivación y relajación, para canalizar el estrés en el recurso humano de las empresas del sector financiero (La Banca) en la ciudad de San Miguel año 2012”, presentada en la Facultad Multidisciplinaria Oriental, Departamento de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, llegando a los siguientes resultados:

En la actualidad el estrés es provocado por factores que son resultado de un acelerado ritmo de vida. El efecto en cada persona es diferente, porque cada una de ellas tiene un patrón psicológico que la hace reaccionar de forma diferente a las demás. Dentro de los factores tanto del medio ambiente interno como fuera de éste, que actúan como estresores, las causas pueden ser físicas: como el ruido, la temperatura, y en general los factores del medio ambiente físico (p.70).

Viera (2016), realizó la investigación “Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013”, presentada en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo para optar el título de Licenciado en Comunicación Social, llegando a los siguientes resultados:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano (GADM-CG) dentro de su planificación y ejecución del servicio público lleva consigo un ejercicio en bien de la comunidad Guaneña. Desde el periodo de 2013 de julio a diciembre se ha evidenciado el tema de la Comunicación Interna desde la problemática del desinterés hasta el manejo artesanal o empírico de la comunicación. Una comunicación interna dentro del GAD conlleva a que el entendimiento de las autoridades, empleados y trabajadores es primordial para que dentro de la municipalidad conozcan que realizan cada dirección según su trabajo (p.12).

Umaña (2015), realizó la investigación “Comunicación interna y satisfacción laboral”, presentada en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar para optar el título de Psicóloga Industrial/ Organizacional en el grado académico de Licenciada, llegando a los siguientes resultados:

La comunicación interna del personal de Restaurante de Comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos, puesto que al recibir los colaboradores instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las tareas, se desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo (p.10).

2.1.2 A nivel nacional.

Carrasco B. (2017), realizó la investigación “Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017”, presentada en la Facultad de Humanidades de la Universidad César Vallejo para optar el Título de Licenciado en Psicología, llegando a los siguientes resultados:

Se utilizaron dos instrumentos, el Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal y la Escala de Estrés laboral de la OIT - OMS, para los cuales, se realizó una adaptación piloto, previa a la investigación. Los resultados mostraron una correlación inversa y significativa entre ambas variables. Del mismo modo, se evidencio que dentro de la entidad el 51,7% de los trabajadores perciben un nivel promedio de Comunicación Organizacional y el 48.8% posee un nivel alto de estrés laboral (p.11).

Vilca (2016), realizó la investigación “Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015”, presentada en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano para optar el Título Profesional de Contador Público, llegando a los siguientes resultados:

El clima organizacional en la institución es regular equivalente a un 95%, tomando en cuenta las relaciones personales, la proactividad y la retribución económica como reconocimiento del trabajo realizado por cada uno de los colaboradores. El nivel de estrés basado en el agotamiento emocional cansancio físico y realización personal, el 47% equivalente indican a un cansancio físico regular, ya que se pudo observar también que el cansancio emocional no es considerado como en un índice alto, y se pudo observar también que 42% de colaboradores tienen dificultad para cumplir sus metas asignadas por la institución, sin embargo, el 58% indican que el ambiente de trabajo es buena. Se puede concluir que el clima organización y el nivel de estrés de los colaboradores juegan un papel muy importante en la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015 (p.95).

Salirrosas & Rodríguez (2015). realizaron la investigación “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”, presentada en la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, llegando a los siguientes resultados:

Se establece que existe una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral. Los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre jefe-subordinado y trato hostil entre los asesores. Frente a esta situación se sugiere implementar estrategias tales como Trabajo en equipo, mejor relacionamiento entre asesores, escuchar a los asesores frente a dificultades y problemas en el Centro de Contacto de Banca por teléfono BCP. Así como fortalecer de manera permanente los lazos de integración e identificación del centro de contacto con sus colaboradores (p.6).

2.1.3 A nivel local.

Valeriano (2016), realizó la investigación “La comunicación interna y el trabajo en equipo del capital humano de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Tacna, 2016”, presentada en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Ingeniería

Comercial de la Universidad Privada de Tacna para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial, llegando a los siguientes resultados:

El 68,7% de los encuestados, el nivel de comunicación interna es “Alto”, para el 20,7% es “Medio” y para el 10,7% es “Bajo”, por lo que se acepta la H_1 ; la situación del trabajo en equipo es “Satisfactorio” con el 64,1%, es Indiferente para el 26,3% y es Insatisfactorio para el 9,6%, por lo que se acepta la H_2 , además ambas hipótesis específicas, al aplicarse la prueba de homogeneidad del chi cuadrado, obtienen el p-valor de 0,000 (menor a 0,05), lo que corrobora que los niveles de la tabla de distribución de frecuencias, no son uniformes; el coeficiente de correlación es positivo (0,797), y según la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, se obtiene el p-valor de 0.000, siendo menor a 0.05, se afirma que la comunicación interna se correlaciona directamente con el trabajo en equipo del capital humano de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL TACNA, 2016 (p.3).

Cachicatari (2009), realizó la investigación “La Comunicación Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Institución Financiera Interbank de Tacna, en el 2009”, presentada en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna, para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial, llegando a los siguientes resultados:

En el análisis de la comunicación organizacional, se encontró un valor medio general de 56.07, que al ubicarlo en la escala de valuación cae en el intervalo de 45 – 59 denominado "comunicación organizacional" adecuada"; que caracteriza a la entidad financiera Interbank de Tacna. Sobre el indicador de satisfacción laboral se encontró un valor medio general de 39.83 que, al ubicarlo en la escala de valuación, dicho valor cae en el intervalo de 30 – 39 y 40-50 denominado "satisfacción laboral adecuado" y "Satisfacción laboral muy adecuada"; del personal de la entidad financiera Interbank de Tacna. El coeficiente de correlación fue $r = 0,564$ (valor de $p = 0,000$); lo que permite concluir que existe una relación directa y significativa entre el nivel de comunicación organizacional y la satisfacción laboral del personal de la entidad financiera Interbank de Tacna (p.10).

2.2 Bases teóricas – científicas

2.2.1 La comunicación organizacional.

Andrade (2005), explica la comunicación organizacional de tres formas distintas:

Como un proceso social: sostenía que la comunicación es el proceso social fundamental, esta afirmación es muy cierta y por supuesto aplica plenamente al ámbito de las organizaciones. Desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos.

Como una disciplina: la comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio.

Como un conjunto de técnicas y actividades: los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno (inversionistas, clientes, proveedores, gobierno, medios de comunicación, competidores, distribuidores y público en general); se puede distinguir, dos categorías dependiendo de los públicos a los que se dirige el esfuerzo comunicativo: la comunicación interna y externa.

2.2.2 La comunicación organizacional interna.

Andrade (2005) la define como:

Un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales

La Porte (2001) explica que:

Es un tipo de comunicación que favorece o promueve relaciones eficientes entre las personas que configuran los públicos internos de una organización, y que genera la confianza necesaria para coordinar adecuada y responsablemente todos los recursos disponibles en la consecución de la misión compartida. Su objetivo es mejorar la calidad del trabajo de la organización y llevar a cabo con mayor perfección la realización de su misión

Robles (2001) define que:

La comunicación interna debe ser coherente con la externa y debe ir por delante de ella, especialmente cuando se producen procesos de cambio o reestructuración que afectan a los empleados de la empresa. No hay peor fracaso en comunicación interna que los empleados se enteren por la Prensa de las noticias que les afectan

Según Morales (2001):

La comunicación interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue: contar a sus públicos internos lo que la propia organización hace; lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas; incrementar la motivación y la productividad. Todo ello para alcanzar la máxima optimización de los recursos de las empresas e instituciones, realizando los proyectos con mayor eficacia y al menor coste posible

2.2.3 El modelo de las Cinco ÍES de la comunicación interna.

Andrade (2005), plantea este modelo, que se detalla a continuación:

Investigación, tanto para diagnosticar al inicio del proceso la situación existente en materia de comunicación en la organización, como para evaluar, al final de este, los resultados obtenidos con los esfuerzos de mejora. Es muy importante que las acciones que se emprendan para facilitar el proceso de comunicación estén sustentadas, hasta donde sea posible, en información acerca de cómo se está dando actualmente este proceso; cuáles son las fortalezas, las debilidades, los problemas y las áreas de oportunidad existentes; cuán satisfechos se sienten los públicos internos con la información que reciben; cómo están funcionando los medios institucionales, qué aceptación y credibilidad tienen y cuáles son las cosas que la organización necesita compartir con sus colaboradores.

- **Problemática existente**, es un conjunto de problemas o dificultades pertenecientes a una determinada situación en el ámbito de la comunicación en la organización.

- **Necesidad de información**, es una brecha en el conocimiento de una persona que se experimenta en el nivel consciente como una pregunta, da lugar a una búsqueda de una respuesta. Si la necesidad es urgente, la búsqueda puede llevarse a cabo con la diligencia hasta que el deseo se ha cumplido.

- **Efectividad de los medios de comunicación**, es la capacidad que demuestran los medios de comunicación utilizados por la organización para obtener determinado resultado a partir de una acción.

Identificación, de los colaboradores con la organización y, por lo tanto, el orgullo y el sentido de pertenencia; esto se lleva a cabo, principalmente, difundiendo los elementos de la cultura corporativa (misión, visión, valores) que hacen que las personas encuentren sentido y dirección, y una serie de principios conductuales que orienten su acción y sus decisiones.

- **Reforzar la cultura de la empresa**, significa implementar acciones que permitan fortalecer la forma de actuar, de sentir y de pensar que se comparten entre los miembros de una organización.

- **Orgullo de pertenencia**, es una condición indispensable para que existan otros elementos importantísimos como son: trabajo en equipo, motivación laboral, implicación, creatividad, estado de ánimo, incluso forma de atención al cliente, y forma de comunicarse.

- **Desarrollo de identificadores**, consiste en acciones que fomentan el compromiso del trabajador y aumento de la productividad en la organización.

Información, relevante, suficiente, confiable y oportuna sobre el entorno, sobre la empresa y sobre el trabajo; son muchos los aspectos que los colaboradores necesitan saber para sentirse parte de la organización y para desempeñar efectivamente sus actividades.

- **Relevante**, es aquello en lo cual se reconoce algo importante o significativo, o que, debido a su calidad o excelencia, sobresale del resto.
- **Suficiente**, es un conjunto de datos que existe o se da en la cantidad adecuada, sin sobrar, para lo que se necesita.
- **Confiable**, conjunto de datos creíbles en cuanto a que están publicados bajo un proceso que ofrece seguridad respecto de su veracidad.
- **Oportuna**, es aquella información que está en el momento oportuno, que está disponible cuando sea necesario, que esté al alcance de sus usuarios y destinatarios, y se pueda acceder en el momento en que se necesitan utilizarla.

Integración, promover con y entre los colaboradores de la empresa, esto implica mejorar la comunicación vertical, horizontal y diagonal, fomentar el

trabajo en equipo, propiciar el rompimiento de las barreras existentes entre las áreas y los niveles, y crear un clima de colaboración y apoyo para el cumplimiento de los objetivos comunes.

- **Clima de comunicación**, es la calidad del entorno comunicacional interno de la organización, experimentado subjetivamente por sus miembros.
- **Colaboración y trabajo en equipo**, es cuando un conjunto de personas guiadas a un determinado objetivo se reúne o comparten información de manera equitativa para llegar a su objetivo.
- **Comunicación interpersonal**, es una relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten su percepción de la realidad.

Imagen, facilitar la creación de una imagen favorable y consistente de la organización entre sus públicos internos. Esto va más allá de la imagen como algo meramente externo y tiene que ver con la imagen que se crea la gente sobre la organización. Se trata de crear una percepción favorable de la organización entre sus empleados, en su trabajo y asegurar la consistencia entre los mensajes enviados por los distintos medios.

- **Sentido de pertenencia con la empresa**, es un sentimiento de vinculación o dependencia que experimenta un miembro de una sociedad. Se manifiesta por una simpatía y una inclinación recíproca entre los individuos que integran una empresa.

- **Imagen favorable y consistente**, es la forma en que el segmento de consumidores percibe a la compañía, asociando determinados valores y percepciones a ella.

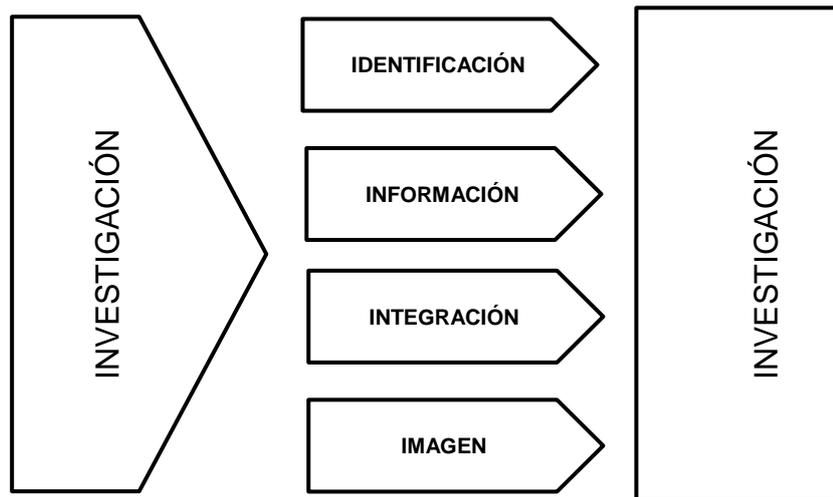


Figura 1. Modelo de las Cinco ÍES

Nota: Andrade (2005).

2.2.4 La comunicación de 360°.

Este modelo de comunicación comienza en el interior de la organización para proyectarse hacia el exterior, lo que implica desarrollar una política consistente y dinámica. (Fernández, 2005)

En el mismo sentido, Pintado y Sánchez (2012), refieren que:

La comunicación comienza en el interior de la organización para proyectarse hacia el exterior, lo que implica desarrollar una política consistente y dinámica. Para ello es necesario contar con estrategias,

políticas, recursos y herramientas que apoyen todos los procesos de la organización.

El modelo de comunicación propuesto por Véliz (2006), acerca de la Comunicación 360°, las responsabilidades informativas del profesional de la comunicación interna giran en torno a los siguientes ejes:

Entorno empresarial, la comunicación interna puede girar sobre lo que pasa fuera, en el mercado, con los clientes, con la competencia, informamos, por ejemplo, sobre los avances tecnológicos. El entorno del negocio puede ser general (marco global, factores que afectan a todas las empresas) y específico (factores que influyen en un grupo de empresas pertenecientes a un mismo sector).

(Véliz, 2006)

Marca, conviene contar al personal todo lo relacionado con la marca del negocio: imagen corporativa, RRPP, las acciones realizadas en las redes sociales, las notas de prensa facilitadas a los medios de comunicación, acerca de las campañas publicitarias, acciones de fidelización de clientes, sobre el patrocinio y mecenazgo, acerca del lugar, relevancia y posicionamiento que ocupa la empresa en su sector.

(Véliz, 2006)

Cultura corporativa, tratando este tipo de información recordamos al personal los valores, la misión, la visión (quienes somos y hacia dónde vamos), ponemos en valor la necesidad de actuar y de comportarnos en coherencia con los credos institucionales o corporativos.

(Véliz, 2006)

Conocimiento compartido, en una cultura de conocimiento y experiencias compartidas es relevante la labor del líder de cada área, para detectar talento y gestionarlo. El líder, necesita escuchar, formar y crear unión en su equipo, es de su competencia comunicarse de forma individual y colectiva, con cada uno y todos de sus integrantes, a través de la entrevista de desempeño, reuniones, etc.

(Véliz, 2006)

Comunidad comprometida, aquella unión o grupo de usuarios unidos voluntariamente por un fin común, que conlleva un nivel de compromiso por parte de cada usuario integrante de la misma conformándose relaciones particulares entre ellos además de una organización jerárquica. La empresa, debe ser una gran comunidad, consciente de su proyecto empresarial. Su competitividad depende del aporte y de la suma de todos sus talentos.

(Véliz, 2006)

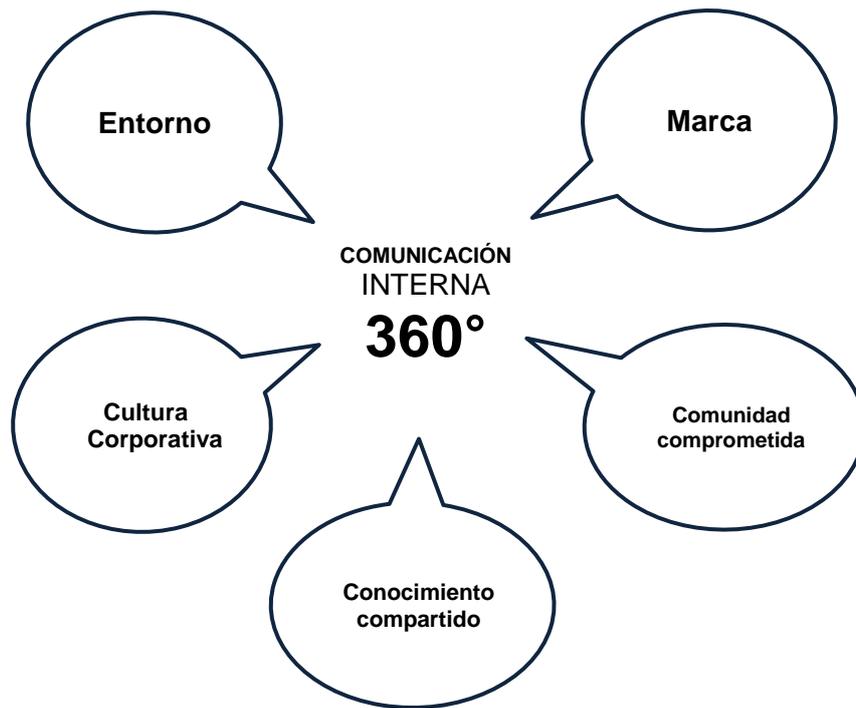


Figura 2. Modelo de la comunicación en 360°

Nota: Véliz (2006).

2.2.5 El modelo de la comunicación interna 2.0.

Según Berceruelo (2011):

Se caracteriza por facilitar el acceso a la información a todos los empleados por igual, fomentar la participación de los mismos a la hora de generar, completar y difundir contenidos, se alternan los roles de productor y consumidor de información; potenciar la interacción entre los empleados de todos los niveles jerárquicos de forma que se genere un verdadero diálogo descentralizado en lugar de un flujo unidireccional; realizar una escucha real de las aportaciones del equipo y responder de forma constructiva; aprovechar el know-how de toda la organización y potenciar la inteligencia colectiva; etc.

Las herramientas ayudarán a potenciar un determinado aspecto de la Comunicación Interna. Si se quiere recopilar el know-how corporativo y promover la colaboración, serán de gran ayuda crear una wiki. Si se persigue lograr una mayor participación e interacción entre los empleados se recurrirá a las redes sociales y los foros. Y si lo que queremos es potenciar la expresión de ideas y el intercambio de información, deberemos hacer uso de los blogs y el microblogging.

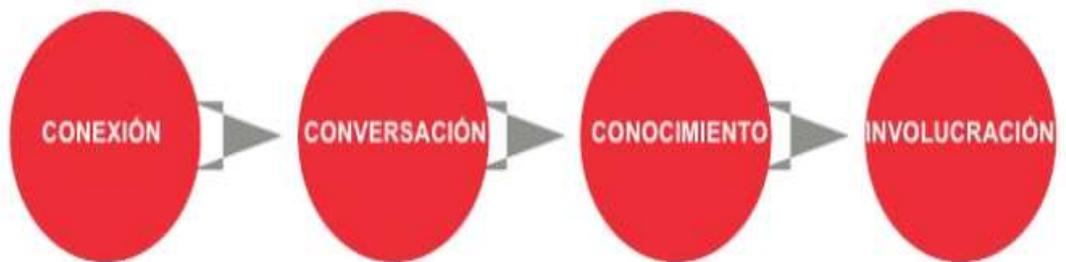


Figura 3. Modelo de comunicación interna 2.0

Nota: Foro de comunicación interna en Madrid (2009).

2.2.6 La auditoría de comunicación interna.

Reyes (2010), señala, que los siguientes criterios, ofrecen información relevante, siendo estas:

- a) **Conocimiento institucional:** se refiere, a que los trabajadores, deben tener, conocimiento e identificación con la misión, visión y valores de la empresa.

- b) **Medios internos de comunicación escritos, orales y electrónicos:** deberán contar con un buen contenido, alta efectividad, frecuencia, oportuno, diseño y estilo propio.
- c) **Integración general:** rituales, celebraciones, fiestas de navidad, cumpleaños, aniversario; reuniones que contribuyan a mantener un nivel apropiado de unión grupal.
- d) **Reconocimientos:** prácticas y satisfacción con los tipos de reconocimientos formales e informales que ofrece los supervisores y la organización.
- e) **Comunicación de la gerencia:** es el flujo de comunicación que va desde las personas de mayor rango en la organización hasta el de menor rango.
- f) **Comunicación de los subalternos:** la calidad de la comunicación que tienen los subalternos con sus supervisores.
- g) **Comunicación de los supervisores (Superior-subordinado):** es la forma cómo el supervisor se comunica con sus subalternos, si escucha y pone atención, y si muestra predisposición para solucionar los problemas relacionados con el trabajo.
- h) **Comunicación interdepartamental:** calidad de la comunicación formal e informal que existe entre los departamentos de una empresa.
- i) **Comunicación entre empleados:** calidad de la comunicación formal e informal que existe entre los empleados de una empresa.

- j) **Satisfacción general con la comunicación:** actitud general que tiene el personal de la organización hacia la comunicación y hasta qué punto se convierte en una fuente de motivación.

2.2.7 El estrés laboral.

Existen diversas definiciones acerca del estrés laboral:

“Es una respuesta adaptativa, modulada por diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o evento que sitúe demandas especiales sobre una persona” (Matteson & Ivancevich, 1987).

“Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).

“La respuesta fisiología, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean” (Comín, de la Fuente, & Gracia, 1999).

Del Hoyo (2004) expresa que:

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés

Según Miralles (s/f):

El estrés laboral se puede definir como el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos

“El estrés ocupacional, se daría en aquellas situaciones en que las demandas ligadas al trabajo exceden las capacidades del trabajador para responder a ellas” (Carrasco, 2001).

Según Carrasco (2001):

El estrés es una respuesta natural del organismo que surge para ayudarnos a enfrentar situaciones nuevas; cuando se transforma en una reacción prolongada e intensa puede desencadenar serios problemas físicos y psíquicos.

El estrés tendría un polo positivo, pueden dar motivación, energía y creatividad necesarias para realizar una tarea si la persona posee las capacidades y los recursos que requiere para lograrlo.

El estrés también tendría un polo negativo, se producen cuando los recursos de la persona y las exigencias de la tarea son discordantes.

2.2.8 Modelo de Ivancevich y Matteson

Ivancevich & Matteson (1990) proponen un modelo de intervención sobre el estrés laboral en cuanto a sus objetivos y niveles. Los autores consideran tres posibilidades para controlar el estrés laboral: se identifica estresores laborales, estrés evaluado y consecuencias, considerando que las intervenciones centradas el individuo pueden orientarse en dos sentidos:

- Ayudar a los trabajadores a modificar las valoraciones de la situación estresante y,
- Ayudar a los trabajadores a afrontar más eficazmente las consecuencias del estrés.

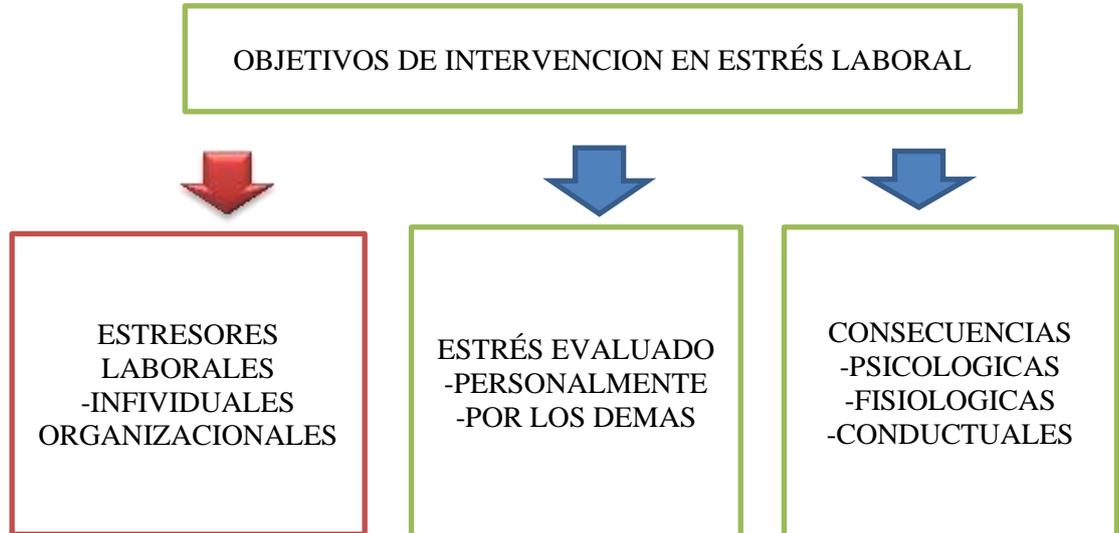


Figura 4. Modelo de Ivancevich y Matteson

Nota: Ivancevich & Matteson (1990)

2.2.9 Los estresores laborales

Según, Medina, Preciado, & Pando (2007), la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, en base a estudios anteriores, desarrolló el instrumento de medición, del estrés laboral, que fue, sustentado por Ivancevich & Matteson. El cuestionario pretende medir estresores organizacionales, grupales e individuales. Entre los estresores organizacionales están: el clima, la estructura, el territorio, la tecnología y la influencia del líder. Los aspectos individuales hacen referencia a ambigüedad del rol, conflicto de rol, sobre carga de trabajo, los relativos al desarrollo de la carrera y responsabilidad por otras personas. Por último, los estresores grupales incluyen la cohesión y respaldo del grupo.

2.2.9.1 *Clima organizacional.*

“Un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc.” (Goncalves, 2000).

- **Metas y misión de la institución**, se refiere al fin hacia el que se dirigen las acciones, en concordancia con la labor o actividad en el mercado de la empresa.
- **Forma de trabajo**, varía de acuerdo con los sectores, las ramas de los sectores y los giros de las organizaciones.

- **Políticas generales de la dirección**, es una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir
- **Carencia de dirección y objetivos**, es la ausencia de orientación de las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin.

2.2.9.2 *Estructura organizacional.*

Para, Brunet (2011), el vocablo “estructura organizacional” abarca los siguientes elementos: la envergadura del control administrativo, el tamaño de la organización (número de empleados), el número de niveles Jerárquicos, la relación entre el tamaño de un departamento y el número de departamentos comprendidos dentro de la organización, la configuración jerárquica de puestos (organigrama), el grado de centralización de la toma de decisiones, la especialización de funciones y tareas, el aspecto normativo, la formalización de procedimientos organizacionales y el grado de interdependencia de los diferentes subsistemas.

- **Elaborar informes**, es una forma de exposición, que tiene por finalidad la comunicación de información práctica y útil a una determinada persona o grupo de personas que lo han solicitado o a quienes se dirige con fines bien específicos.

- **Control de las personas en la institución**, implica que, en cierto horario, la vida de ese trabajador es casi propiedad de la empresa. Es fundamental el cumplimiento del horario y cuánto tiempo permanece en la oficina o fábrica.
- **Utilización de documentos**, entiéndase un documento como un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional.
- **Respeto a los superiores**, es el acto en el cual tenemos obediencia, cortesía y atención a nuestras autoridades superiores.

2.2.9.3 Territorio organizacional.

“El espacio personal o el escenario de actividades de una persona, es donde trabaja, juega, bromea y piensa. Muchas personas desarrollan un sentimiento de propiedad sobre su espacio personal en la empresa” (Chacín-Almarza, Corzo-Alvarez, Rojas-González, Rodríguez-Chacín, & Corzo-Ríos, 2002).

- **Control del área de trabajo**, es un mecanismo preventivo y correctivo de cualquier lugar físico o virtual donde uno o más usuarios desarrollan sus tareas.

- **Privacidad en el trabajo**, el derecho de los trabajadores a esperar privacidad en sus conversaciones telefónicas, comunicaciones electrónicas, cámaras de vigilancia en el centro de trabajo.
- **Trabajar con miembros de otros departamentos**, es la cooperación entre profesionales especializados en diferentes áreas que trabajan de forma conjunta interactuando, compartiendo información, conocimientos o habilidades trascendiendo su propio espacio disciplinario.

2.2.9.4 Tecnología.

“Disponibilidad de recursos con que la organización dota a sus empleados para su acción acordes con los requerimientos y exigencias laborales, así como a la capacitación para el uso de la tecnología respectiva” (Chacín-Almarza, Corzo-Alvarez, Rojas-González, Rodríguez-Chacín, & Corzo-Ríos, 2002).

- **Equipo disponible para trabajar**, es la recopilación de materiales, suministros, aparatos o amueblado necesario para la creación de un sistema hombre-máquina eficaz.
- **Conocimiento técnico**, está orientado al saber hacer, a crear objetos artificiales que tienen una finalidad práctica, a satisfacer sus necesidades modificando la naturaleza.

- **Tecnología adecuada**, es un conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en una determinada empresa, acorde con la naturaleza con el puesto de trabajo.

2.2.9.5 *Liderazgo.*

“La influencia del líder y la forma de aplicarla puede ser vista como estresor por los individuos en diferentes momentos. La posición de líder le da autoridad y poder, referida esta última a la influencia como: legitimizador, recompensante, castigante, experto y referente” (Chacín-Almarza, Corzo-Alvarez, Rojas-González, Rodríguez-Chacín, & Corzo-Ríos, 2002).

- **Respaldo del supervisor**, es la protección u apoyo del jefe inmediato hacia el trabajador.
- **Respeto del supervisor**, es el reconocimiento, consideración, atención o deferencia que se deben a los empleados que tiene a su cargo.
- **Preocupación del supervisor**, es aquella intranquilidad o miedo que despierta en el supervisor para con sus trabajadores bajo su cargo.
- **Confianza del supervisor**, es la esperanza firme que el supervisor tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que el empleado a su cargo actúe como él lo desea.

2.2.9.6 Falta de cohesión.

“La disgregación o falta de cohesión de un grupo para el cumplimiento de los objetivos de trabajo es considerado un factor estresante para el logro de recompensas dentro de la organización” (Chacín-Almarza, Corzo-Alvarez, Rojas-González, Rodríguez-Chacín, & Corzo-Ríos, 2002).

- **Aceptación del equipo de trabajo**, es la consideración generalizada que tiene un equipo de trabajo con un integrante.

- **Prestigio del equipo de trabajo**, es la buena fama o buena opinión que se forma una colectividad, sobre una persona o equipo de trabajo.

- **Organización del equipo de trabajo**, es un conjunto de personas y elementos dirigidos, bajo la división del trabajo, con el fin de conseguir objetivos.

- **Presión del equipo de trabajo**, es la influencia positiva o negativa que ejercen los integrantes de un grupo de trabajo de la organización.

2.2.9.7 Respaldo del grupo.

“Los trabajadores y supervisores requieren del respaldo del grupo de trabajo para presentarse como una persona que se identifica con la

empresa y con la labor desempeñada, y siente apoyo cuando se propone metas particulares en beneficio personal y colectivo” (Chacín-Almarza, Corzo-Alvarez, Rojas-González, Rodríguez-Chacín, & Corzo-Ríos, 2002).

- **Logro de metas**, el alcance de una meta previamente propuesta por un grupo de personas. Este logro, necesita que las personas apliquen diferentes acciones, acordadas de manera previa, de modo que sean tendientes a facilitar el alcance de la meta.
- **Protección del grupo**, es un cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema que pudiera afectar la integridad del grupo de trabajo.
- **Ayuda técnica del grupo de trabajo**, permite o facilita la realización de determinadas acciones, de tal manera que, sin su uso, estas tareas serían imposibles o muy difíciles de realizar en una situación determinada.

2.2.10 Modelo integrador (Peiró, 1993).

Peiró y Salvador (1993) citado por Merín, Cano & Miguel (1995), en este modelo se consideran seis factores:

1. Variables ambientales (estresores y recursos)
2. Características de la persona.
3. Experiencia subjetiva.
4. Respuestas del individuo: estrategias de afrontamiento.

5. Resultados de la experiencia de estrés.
6. Consecuencias del estrés.

La explicación que este modelo propone con respecto al estrés laboral es muy completa, articulando de manera adecuada cada uno de los elementos antes señalados. Especifica que uno de los factores determinantes del estrés es la discrepancia que se produce entre los estresores presentes en el contexto organizacional y del sujeto y la necesidad que éste tiene de eliminar dicha discrepancia. En base a la reducción de esta discrepancia percibida por el sujeto y la importancia que este le dé a la misma, se explica todo el proceso desde su génesis hasta sus resultados finales negativos, tanto para la organización como para el sujeto.

2.2.11 Modelo de las demandas, restricciones y apoyo (Karasek,1979, 1992).

Merín, Cano & Miguel (1995), sostienen que Karasek (1979) plantea: Como variable dependiente a estudiar la satisfacción personal que el sujeto vivencia en su ámbito laboral. Se considera que el estrés correlaciona alta y negativamente con la satisfacción laboral. Por el contrario, cuando la satisfacción laboral está disminuida, se entiende que el sujeto está bajo condiciones estresantes en su trabajo.

Si se consideran de manera conjunta las demandas laborales y la capacidad de decisión del sujeto en el ámbito laboral, aumenta la posibilidad de explicar el estrés. Las combinaciones entre las demandas y la capacidad para la toma de decisiones permiten entender las diferencias individuales existentes tanto en las

consecuencias físicas como en las psicológicas del estrés. El estrés surge cuando se combinan unas demandas elevadas con una capacidad limitada para la toma de decisiones, lo que genera distrés. Karasek comenta que el distrés se relaciona con la aparición de problemas coronarios en los trabajadores.

2.2.12 El síndrome de Burnout.

El psicólogo García-Allen (2016) refiere a que este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 al comprobar el extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época: agentes de la autoridad que mostraban un cuadro de síntomas concreto. En 1974, Freudenberger hizo más popular al síndrome, y posteriormente, en 1986, las psicólogas norteamericanas C. Maslach y S. Jackson lo definieron como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios”.

El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

2.2.13 La intermediación laboral y tercerización de servicios.

Candela (2007), propone las siguientes definiciones:

La intermediación laboral, es uno de los procesos de descentralización productiva a través del cual una empresa (usuaria) contrata a otra empresa (de

servicios) a fin de que le proporcione personal (destaque) que estará sujeto a su poder de dirección.

La tercerización de servicios, es un proceso de descentralización productiva a través del cual una empresa (usuaria) contrata a otra empresa (de servicios) a fin que preste una obra y/o servicio a su favor, sin que necesariamente exista un destaque de trabajadores a su organización empresarial. En caso exista destaque, la empresa usuaria no ejerce poder dirección sobre el personal destacado.

2.2.14 Similitudes y diferencias entre tercerización e intermediación laboral.

Candela (2007), detalla las similitudes entre la intermediación y la tercerización son las siguientes:

- Materializan el afán del empleador de abandonar el “gigantismo empresarial” (aminorar costos de personal).
- Significan una relación laboral “triangular” (para el trabajador no hay un solo “empleador”, entendiéndose por éste a la persona que lo contrata, ejerce el poder de dirección y se beneficia de los frutos de la prestación de servicios).

Candela (2007), precisa las diferencias entre la intermediación y la tercerización son las siguientes:

- En la intermediación el interés de la empresa usuaria es proveerse de personal para que brinde servicios bajo su dirección.
- En la tercerización el interés de la empresa consiste en que la empresa usuaria cumpla con realizar una obra y/o servicio.

- La intermediación laboral se caracteriza por dos elementos: el destaque de trabajadores más la subordinación del trabajador hacia la empresa usuaria (excepto en el poder disciplinario)
- La tercerización se caracteriza por la inexistencia de subordinación de los trabajadores de la empresa de servicios respecto a la empresa usuaria, aun cuando haya destaque de trabajadores. Lo que importa es la realización de la obra y/o servicio, no dirigir la mano de obra.

2.3 Definiciones de términos básicos

- a) **Comunicación ascendente**, “aquella que se desplaza de los subordinados a los superiores y continúa hacia arriba de la jerarquía organizacional” (Koontz & Weihrich, 2013).
- b) **Comunicación descendente**, “aquella que fluye de las personas que se encuentran en los niveles superiores a la de los niveles inferiores de la jerarquía organizacional” (Koontz & Weihrich, 2013).
- c) **Estrés negativo o distrés**, se produce cuando percibimos mayor carga de la que podemos soportar. Suele ocasionar un desorden fisiológico como consecuencia de una presión psicológica y/o física. El exceso puede ser de trabajo, responsabilidad y/o presión del tiempo (Rodríguez, 2017).
- d) **Estrés positivo o eustrés**, se produce cuando percibimos la carga como una motivación. El exceso de responsabilidad, presión o trabajo estimula a la

acción y el resultado de esa acción produce placer, satisfacción e incluso alegría (Rodríguez, 2017).

e) **Intermediación laboral**, es el destaque o cesión de mano de obra por parte de una entidad intermediadora (empresa de servicios constituida exclusivamente para tal fin o cooperativa de trabajadores) hacia una empresa usuaria, existiendo un vínculo laboral entre la entidad intermediadora y el personal destacado. (Ministerio de Trabajo, 2012).

f) **Motivación**, es una mezcla de pasión, propósito, toma de decisiones y compromiso. Es un nivel profundo que genera energía y vida para desempeñarse adecuadamente en la actividad que a uno le apasiona. Motivación es tener pasión por vivir, es nuestra propia recompensa por nuestro buen desempeño. Con motivación estaremos dispuestos a correr riesgos y tomar decisiones que la mayoría de las personas no harían por miedo. También nos da compromiso que es la clave para convertirse en una persona de alto desempeño. (Aubert, 2012)

g) **Síndrome de Bournout**, es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones. (García-Allen, 2014).

- h) Supervisión,** es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar qué tal progresan las actividades del proyecto. Es observación, observación sistemática e intencionada (Bartle, 2007).
- i) Outsourcing,** un método de trabajo en el que una empresa delega ciertas funciones en departamentos externos u otro tipo de negocios que se dedican profesionalmente a ello. Estas tareas pueden ser subcontratadas a una agencia externa o a un individuo independiente que trabaje como autónomo y desee realizar ese trabajo a modo externalizado (Emprendepyme.net, s/f).
- j) Recursos humanos,** se refiere a las capacidades o se tiende a valorar el trabajo y las habilidades físicas, dándole a la diferenciación o personalización del trabajo una importancia mínima, en la que se considera a nadie imprescindible (Carrión, 2013).

2.4 Sistema de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general.

H₀ La comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

H_i La comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas.

H₀ La investigación de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

H₁ La investigación de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

- H₀ La identificación de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.
- H₂ La identificación de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.
- H₀ La información de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.
- H₃ La información de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.
- H₀ La integración de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.
- H₄ La integración de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de

intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L.
– 2018.

H₀ La imagen de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L.
– 2018.

H₅ La imagen de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

2.5 Sistema de variables

Tabla 1
Comunicación organizacional interna

Definición conceptual de la variable	Indicador	Sub - indicador	Escala de medida
Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Andrade, 2005).	Investigación	<ul style="list-style-type: none"> – Problemática existente. – Necesidad de información. – Efectividad de los medios de comunicación. 	Ordinal
	Identificación	<ul style="list-style-type: none"> – Reforzar la cultura de la empresa. – Orgullo de pertenencia. – Desarrollo de identificadores. 	Ordinal
	Información	<ul style="list-style-type: none"> – Relevante. – Suficiente. – Confiable. – Oportuna. 	Ordinal
	Integración	<ul style="list-style-type: none"> – Clima de comunicación. – Colaboración y trabajo en equipo. – Comunicación interpersonal. 	Ordinal
	Imagen	<ul style="list-style-type: none"> – Sentido de pertenencia con la empresa. – Imagen favorable y consistente 	Ordinal

Nota: Bases teóricas del autor Andrade (2005)

Tabla 2
Estrés laboral

Definición conceptual de la variable	Indicador	Sub - indicador	Escala de medida
Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka, Griffiths, & Cox, 2004).	Clima organizacional	– Metas y misión de la institución	Ordinal
		– Forma de trabajo	
	Estructura organizacional	– Políticas generales de la Dirección	Ordinal
		– Carencia de dirección y objetivos	
	Territorio organizacional	– Elaborar informes	Ordinal
		– Control de las personas en la institución	
	Tecnología	– Utilización de documentos	Ordinal
		– Respeto a los superiores	
Liderazgo	– Control del área de trabajo	Ordinal	
	– Privacidad en el trabajo		
Falta de cohesión	– Trabajar con miembros de otros departamentos	Ordinal	
	– Equipo disponible para trabajar		
Respaldo del grupo	– Conocimiento técnico	Ordinal	
	– Tecnología adecuada		
Respaldo del grupo	– Respaldo del supervisor	Ordinal	
	– Respeto del supervisor		
Respaldo del grupo	– Preocupación del supervisor	Ordinal	
	– Confianza del supervisor		
Respaldo del grupo	– Aceptación del equipo de trabajo	Ordinal	
	– Prestigio del equipo de trabajo		
Respaldo del grupo	– Organización del equipo de trabajo	Ordinal	
	– Presión del equipo de trabajo		
Respaldo del grupo	– Logro de metas	Ordinal	
	– Protección del grupo		
Respaldo del grupo	– Ayuda técnica del grupo de trabajo	Ordinal	

Nota: Bases teóricas de los autores Medina, Preciado & Pando (2007)

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de Investigación

La investigación corresponde al tipo básica, debido a que se contó con el soporte teórico existente, el cual sirvió para evaluar la situación de la comunicación organizacional interna de una empresa de intermediación laboral; en la misma dirección, se aplicó al estrés laboral, como posible consecuencia de una gestión deficiente en lo relacionado a la comunicación en la empresa.

3.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo, por caracterizar y precisar el fenómeno de estudio, así también es correlacional, por estar dirigido en establecer, si las variables comunicación organizacional interna y estrés laboral, se encuentran o no relacionadas.

3.3 Diseño de la investigación

El diseño es transversal, al llevarse a cabo, una medición durante el año de estudio; del mismo modo, es no experimental, al presentar la información primaria lograda sin manipulación alguna de las variables, por parte del investigador.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población.

La población en estudio estuvo conformada por 152 trabajadores de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L.”, que prestan servicios en las ciudades de: Huancayo, Arequipa, Pasco, Huánuco y Tacna, en los módulos de atención al usuario y teleoperadores de Essalud. La población en su totalidad es de sexo femenino.

3.4.2 Muestra.

Al ser una población relativamente pequeña, se procedió a realizar un censo a los 152 trabajadores de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L.”

3.5 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.5.1 Técnica.

La técnica seleccionada, fue la encuesta personal, y estuvo dirigida a los trabajadores de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L.”

3.5.2 Instrumento.

Se utilizaron dos cuestionarios estructurados:

Cuestionario 1:

Cuestionario sobre la comunicación organizacional interna, conformado por preguntas de escala Likert de 5 alternativas (1 = Muy en desacuerdo a 5= Muy de acuerdo), distribuidos de la siguiente forma:

Indicadores	Preguntas
Investigación:	1, 2, 3, 4
Identificación:	5, 6, 7, 8
Información:	9, 10, 11, 12
Integración:	13, 14, 15, 16
Imagen:	17, 18, 19, 20

Cuestionario 2:

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT/OMS, adaptado por Medina, Preciado & Pando (2007); estimando la confiabilidad con el método Alpha de Cronbach, obteniendo 0.9218, lo que indica una alta adecuación del instrumento para la población en estudio. Las preguntas pertenecen a la escala Likert de 7 alternativas (1 = si la condición NUNCA

es fuente de estrés a 7= si la condición SIEMPRE es fuente de estrés), distribuidos de la siguiente forma:

Indicadores	Preguntas
Clima organizacional:	1, 10, 11, 20
Estructura organizacional:	2, 12, 16, 24
Territorio organizacional:	3, 15, 22
Tecnología:	4, 14, 25
Liderazgo:	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión:	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo:	8, 19, 23

3.6 Técnicas de procesamiento de datos

El procesamiento y los análisis de los datos, se realizó con el programa estadístico SPSS, versión 23.

Se construyeron, tablas de distribución de frecuencias, con sus respectivos análisis, así también, tablas que resumen los resultados por dimensiones de ambas variables.

En la comprobación de la hipótesis, se utilizó la prueba estadística no paramétrica del Rho de Spearman, que determina la existencia de una relación estadística de dos variables.

3.7 Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

El instrumento utilizado para medir la comunicación organizacional interna fue validado por el método del juicio de los expertos. Y su confiabilidad es:

Tabla 3

Confiabilidad de la variable independiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

Nota: Resultados obtenidos en el SPSS V.23.

El instrumento utilizado para medir el estrés laboral se encuentra validado por la OIT/OMS. Y su confiabilidad estimada para esta investigación es:

Tabla 4

Confiabilidad de la variable dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	25

Nota: Resultados obtenidos en el SPSS V.23.

Capítulo IV

Resultados y Discusión

4.1 Tratamiento estadístico e interpretación de los resultados

- a) El procesamiento y análisis de la información obtenida en el trabajo de campo, se realizó con el software estadístico SPSS V. 23, utilizando la estadística descriptiva e inferencial.
- b) Se aplicaron dos cuestionarios: un cuestionario para medir la comunicación organizacional interna, conformado por de 20 preguntas de escala Likert y un segundo cuestionario para medir el estrés laboral, constituido por 25 preguntas de escala Likert, más 2 preguntas de datos generales.
- c) Se procesaron las respuestas de ambos cuestionarios, en primer lugar, las 20 preguntas correspondientes a la variable “comunicación organizacional interna” y se obtuvo un promedio para las 5 dimensiones y la variable en sí; seguidamente se procedió con las 25 preguntas de la variable “estrés laboral” y se obtuvo un promedio para las 7 dimensiones y para la variable en su totalidad; estos resultados fueron utilizados en la comprobación de las hipótesis específicas y la hipótesis general.
- d) Se elaboraron tablas, que muestran los resultados de la investigación.
- e) Se realizó la interpretación de cada tabla, que representa a cada una de las preguntas y sus consolidados.
- f) La escala utilizada en la medición de la comunicación organizacional interna se realizó a través de la escala Likert, consistiendo en que la persona

entrevistada plasme su opinión partiendo de 5 puntos de evaluación. 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo y 5 = Muy de acuerdo

- g)** La escala utilizada en la medición del estrés laboral se realizó a través de la escala Likert, consistiendo en que la persona entrevistada plasme su opinión partiendo de 7 puntos de evaluación: 1 = Si la condición Nunca es fuentes de estrés, 2 = Si la condición Raras veces es fuentes de estrés, 3 = Si la condición Ocasionalmente es fuentes de estrés, 4 = Si la condición Algunas veces es fuentes de estrés, 5 = Si la condición Frecuentemente es fuentes de estrés, 6 = Si la condición Generalmente es fuentes de estrés, 7 = Si la condición Siempre es fuentes de estrés.

4.2 Presentación de resultados

4.2.1 La comunicación organizacional interna.

4.2.1.1 Dimensión “Investigación”.

Tabla 5

La información difundida por la empresa entre sus empleados tiene credibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	25	16,4
	Desacuerdo	63	41,4
	Indiferente	44	28,9
	De acuerdo	16	10,5
	Muy de acuerdo	4	2,8
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 16,4% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la información difundida por la empresa entre sus empleados tiene credibilidad, el 41,4% Desacuerdo, el 28,9% Indiferente, el 10,5% De acuerdo y el 2,8% Muy de acuerdo.

Tabla 6

La información que comparte la empresa entre sus empleados son importantes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	24	15,8
	Desacuerdo	66	43,4
	Indiferente	43	28,3
	De acuerdo	14	9,2
	Muy de acuerdo	5	3,3
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 15,8% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la información que comparte la empresa entre sus empleados son importantes, el 43,4% Desacuerdo, el 28,3% Indiferente, el 9,2% De acuerdo y el 3,3% Muy de acuerdo.

Tabla 7

Los medios institucionales internos de comunicación de la empresa funcionan correctamente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	22	14,5
	Desacuerdo	65	42,8
	Indiferente	47	30,9
	De acuerdo	13	8,6
	Muy de acuerdo	5	3,2
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 14,5% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que los medios institucionales internos de comunicación de la empresa funcionan correctamente, el 42,8% Desacuerdo, el 30,9% Indiferente, el 8,6% De acuerdo y el 3,2% Muy de acuerdo.

Tabla 8

Los empleados se sienten satisfechos con la información que reciben de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	21	13,8
	Desacuerdo	68	44,7
	Indiferente	45	29,6
	De acuerdo	11	7,3
	Muy de acuerdo	7	4,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,8% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que los empleados se sienten satisfechos con la información que reciben de la empresa, el 44,7% Desacuerdo, el 29,6% Indiferente, el 7,2% De acuerdo y el 4,6% Muy de acuerdo.

4.2.1.2 Dimensión “Identificación”.

Tabla 9

La empresa promueve el fortalecimiento de la cultura de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	21	13,8
	Desacuerdo	67	44,1
	Indiferente	46	30,3
	De acuerdo	16	10,5
	Muy de acuerdo	2	1,3
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,8% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la empresa promueve el fortalecimiento de la cultura empresarial, el 44,1% Desacuerdo, el 30,3% Indiferente, el 10,5% De acuerdo y el 1,3% Muy de acuerdo.

Tabla 10***La empresa promueve el orgullo de pertenencia***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	15	9,9
	Desacuerdo	71	46,7
	Indiferente	46	30,3
	De acuerdo	14	9,2
	Muy de acuerdo	6	3,9
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 9,9% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la empresa promueve el orgullo de pertenencia, el 46,7% Desacuerdo, el 30,3% Indiferente, el 9,2% De acuerdo y el 3,9% Muy de acuerdo.

Tabla 11

La empresa difunde los elementos de la cultura corporativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	16	10,5
	Desacuerdo	67	44,1
	Indiferente	47	30,9
	De acuerdo	12	7,9
	Muy de acuerdo	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 10,5% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la empresa difunde los elementos de la cultura corporativa, el 44,1% Desacuerdo, el 30,9% Indiferente, el 7,9% De acuerdo y el 6,6% Muy de acuerdo.

Tabla 12

La empresa fomenta la lealtad del trabajador e incrementa la productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	15	9,9
	Desacuerdo	72	47,4
	Indiferente	46	30,3
	De acuerdo	16	10,4
	Muy de acuerdo	3	2,0
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 9,9% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la empresa fomenta la lealtad del trabajador e incrementa la productividad, el 47,4% Desacuerdo, el 30,3% Indiferente, el 10,4% De acuerdo y el 2,0% Muy de acuerdo.

4.2.1.3 Dimensión “Información”.

Tabla 13

La empresa transmite información relevante a sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	18	11,8
	Desacuerdo	64	42,1
	Indiferente	48	31,6
	De acuerdo	19	12,5
	Muy de acuerdo	3	2,0
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 11,8% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la empresa transmite información relevante a sus trabajadores, el 42,1% Desacuerdo, el 31,6% Indiferente, el 12,5% De acuerdo y el 2,0% Muy de acuerdo.

Tabla 14

La información que transmite la empresa a sus trabajadores es suficiente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	14	9,2
	Desacuerdo	67	44,1
	Indiferente	49	32,2
	De acuerdo	18	11,9
	Muy de acuerdo	4	2,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 9,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la información que transmite la empresa a sus trabajadores es suficiente, el 44,1% Desacuerdo, el 32,2% Indiferente, el 11,9% De acuerdo y el 2,6% Muy de acuerdo.

Tabla 15

La información que transmite la empresa a sus trabajadores es confiable

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	14	9,2
	Desacuerdo	69	45,4
	Indiferente	51	33,6
	De acuerdo	8	5,3
	Muy de acuerdo	10	6,5
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 9,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la información que transmite la empresa a sus trabajadores es confiable, el 45,4% Desacuerdo, el 33,6% Indiferente, el 5,3% De acuerdo y el 6,5% Muy de acuerdo.

Tabla 16

La información que transmite la empresa a sus trabajadores es oportuna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	18	11,8
	Desacuerdo	65	42,8
	Indiferente	50	32,9
	De acuerdo	16	10,5
	Muy de acuerdo	3	2,0
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 11,8% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la información que transmite la empresa a sus trabajadores es oportuna, el 42,8% Desacuerdo, el 32,9% Indiferente, el 10,5% De acuerdo y el 2,0% Muy de acuerdo.

4.2.1.4 Dimensión “Integración”.

Tabla 17

Las actividades laborales en la empresa se desarrollan en un buen clima de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	19	12,5
	Desacuerdo	67	44,1
	Indiferente	43	28,3
	De acuerdo	19	12,5
	Muy de acuerdo	4	2,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 12,5% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que las actividades laborales en la empresa se desarrollan en un buen clima de comunicación, el 44,1% Desacuerdo, el 28,3% Indiferente, el 12,5% De acuerdo y el 2,6% Muy de acuerdo.

Tabla 18***La integración de los trabajadores de la empresa favorece al trabajo en equipo***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	17	11,2
	Desacuerdo	69	45,4
	Indiferente	44	28,9
	De acuerdo	20	13,2
	Muy de acuerdo	2	1,3
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 11,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la integración de los trabajadores de la empresa favorece al trabajo en equipo, el 45,4% Desacuerdo, el 28,9% Indiferente, el 13,2% De acuerdo y el 1,3% Muy de acuerdo.

Tabla 19

Los trabajadores de la empresa comparten información de manera solidaria

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	19	12,5
	Desacuerdo	70	46,1
	Indiferente	45	29,6
	De acuerdo	7	4,6
	Muy de acuerdo	11	7,2
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 12,5% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que los trabajadores de la empresa comparten información de manera solidaria, el 46,1% Desacuerdo, el 29,6% Indiferente, el 4,6% De acuerdo y el 7,2% Muy de acuerdo.

Tabla 20***La comunicación interpersonal promueve la integración de los trabajadores de la empresa***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	16	10,5
	Desacuerdo	71	46,7
	Indiferente	43	28,3
	De acuerdo	18	11,9
	Muy de acuerdo	4	2,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 10,5% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la comunicación interpersonal promueve la integración de los trabajadores de la empresa, el 46,7% Desacuerdo, el 28,3% Indiferente, el 11,9% De acuerdo y el 2,6% Muy de acuerdo.

4.2.1.5 Dimensión “Imagen”.

Tabla 21

La imagen que proyecta la empresa promueve el sentido de la identificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	18	11,8
	Desacuerdo	67	44,1
	Indiferente	47	30,9
	De acuerdo	17	11,2
	Muy de acuerdo	3	2,0
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 11,8% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la imagen que proyecta la empresa promueve el sentido de la identificación, el 44,1% Desacuerdo, el 30,9% Indiferente, el 11,2% De acuerdo y el 2,0% Muy de acuerdo.

Tabla 22

La imagen que proyecta la empresa es favorable y transmite seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	15	9,9
	Desacuerdo	69	45,4
	Indiferente	47	30,9
	De acuerdo	17	11,2
	Muy de acuerdo	4	2,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 9,9% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la imagen que proyecta la empresa es favorable y transmite seguridad, el 45,4% Desacuerdo, el 30,9% Indiferente, el 11,2% De acuerdo y el 2,6% Muy de acuerdo.

Tabla 23

La imagen que proyecta la empresa crea una percepción favorable de la organización entre sus empleados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	17	11,2
	Desacuerdo	65	42,8
	Indiferente	49	32,2
	De acuerdo	11	7,2
	Muy de acuerdo	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 11,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la imagen que proyecta la empresa crea una percepción favorable de la organización entre sus empleados, el 42,8% Desacuerdo, el 32,2% Indiferente, el 7,2% De acuerdo y el 6,6% Muy de acuerdo.

Tabla 24

La imagen que proyecta la empresa asegura la consistencia de los mensajes enviados por distintos medios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	14	9,2
	Desacuerdo	69	45,4
	Indiferente	47	30,9
	De acuerdo	17	11,2
	Muy de acuerdo	5	3,3
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 9,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se encuentran, Muy en desacuerdo con relación a que la imagen que proyecta la empresa asegura la consistencia de los mensajes enviados por distintos medios, el 45,4% Desacuerdo, el 30,9% Indiferente, el 11,2% De acuerdo y el 3,3% Muy de acuerdo.

4.3 Consolidado de la variable “comunicación organizacional interna”

Tabla 25

Consolidado por dimensiones de la variable comunicación organizacional interna

Nivel	Dimensiones										Total	
	Investigación		Identificación		Información		Integración		Imagen		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Bajo	89	58	86	57	82	54	87	57	84	55	85	56
Medio	44	30	46	30	50	33	44	29	48	31	47	31
Alto	19	12	20	13	20	13	21	14	20	14	20	13
Total	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

La dimensión “investigación” se ubica en el nivel bajo con 58%, la dimensión “identificación” de la misma forma, se ubica en el nivel bajo con 57%, la dimensión “información” igualmente se ubica en el nivel bajo con 54%, la dimensión “integración” también se ubica en el nivel bajo con 57% y la dimensión “imagen” igual que las dimensiones anteriores se encuentra en el nivel bajo con el 55%. Con los resultados obtenidos, el nivel de comunicación interna de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se localiza en el nivel bajo con 56%, seguido por el nivel medio con 31% y el nivel alto con 13%.

4.3.1 El estrés laboral.

4.3.1.1 Dimensión “Clima organizacional”.

Tabla 26

El que no comprenda las metas y misión de la institución me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	20	13,2
	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	70	46,0
	Generalmente	42	27,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Ocasionalmente, el no comprender las metas y misión de la institución, es causa de estrés, el 13,2% Algunas veces, el 46,0% Frecuentemente y el 27,6% Generalmente.

Tabla 27

*El que la forma en que trabaja la institución
no sea clara me estresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	20	13,2
	Frecuentemente	101	66,4
	Generalmente	21	13,8
	Siempre	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Ocasionalmente, la forma de cómo trabaja la institución no sea clara, es causa de estrés, el 66,4% Frecuentemente, el 13,8% Generalmente y el 6,6% Siempre.

Tabla 28

*El que las políticas generales de la
Dirección impidan mi buen desempeño me
estresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	71	46,6
	Generalmente	51	33,6
	Siempre	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, las políticas generales de la Dirección impidan un buen desempeño, es causa de estrés, el 46,6% Frecuentemente, el 33,6% Generalmente y el 6,6% Siempre.

Tabla 29

El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	30	19,7
	Frecuentemente	61	40,1
	Generalmente	51	33,6
	Siempre	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 19,7% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, el que la institución carezca de dirección y objetivos, es causa de estrés, el 40,1% Frecuentemente, el 33,6% Generalmente y el 6,6% Siempre.

4.3.1.2 Dimensión “Estructura organizacional”.

Tabla 30

El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	20	13,2
	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	81	53,3
	Generalmente	31	20,3
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Raras veces, el rendirles informes a los superiores y a mis subordinados, es causa de estrés, el 13,2% Algunas veces, el 53,3% Frecuentemente y el 20,3% Generalmente.

Tabla 31

El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	40	26,3
	Generalmente	92	60,5
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, el que las personas que nos encontramos al mismo nivel en la institución tengamos poco control sobre el trabajo, es causa de estrés, el 26,3% Frecuentemente y el 60,5% Generalmente.

Tabla 32

El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	81	53,2
	Generalmente	41	27,0
	Siempre	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, el que se maneje mucho papeleo dentro de la institución, es causa de estrés, el 53,2% Frecuentemente, el 27,0% Generalmente y el 6,6% Siempre.

Tabla 33

El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están por debajo de mí, me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	10	6,6
	Frecuentemente	91	59,8
	Generalmente	51	33,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, el que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están por debajo de mí, es causa de estrés, el 59,8% Frecuentemente y el 33,6% Generalmente.

4.3.1.3 Dimensión “Territorio organizacional”.

Tabla 34

El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	30	19,7
	Frecuentemente	31	20,4
	Generalmente	91	59,9
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 19,7% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, el que no esté en condiciones de controlar las actividades en el área de trabajo, es causa de estrés, el 20,4% Frecuentemente y el 59,9% Generalmente.

Tabla 35***El no tener un espacio privado en mi trabajo******me estresa***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	20	13,2
	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	41	27,0
	Generalmente	60	39,4
	Siempre	11	7,2
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Ocasionalmente, el no tener espacio privado en el trabajo, es causa de estrés, el 13,2% Algunas veces, el 27,0% Frecuentemente, el 39,4% Generalmente y el 7,2% Siempre.

Tabla 36

El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	20	13,2
	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	41	27,0
	Generalmente	71	46,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Ocasionalmente, el que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, es causa de estrés, el 13,2% Algunas veces, el 27,0% Frecuentemente y el 46,6% Generalmente.

4.3.1.4 Dimensión “Tecnología”.

Tabla 37

El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	82	53,9
	Generalmente	50	32,9
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, que el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo sea limitado, es causa de estrés, el 53,9% Frecuentemente y el 32,9% Generalmente.

Tabla 38

El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución me estresa

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Raras veces	20	13,2
Ocasionalmente	10	6,6
Algunas veces	10	6,6
Frecuentemente	51	33,6
Generalmente	61	40,0
Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Raras veces, el no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, es causa de estrés, el 6,6% Ocasionalmente y Algunas veces, respectivamente, el 33,6% Frecuentemente y el 40,0% Generalmente.

Tabla 39

El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	51	33,6
	Generalmente	81	53,2
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 13,2% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, el no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, es causa de estrés, el 33,6% Frecuentemente y el 53,2% Generalmente.

4.3.1.5 Dimensión “Liderazgo”.

Tabla 40

*El que el supervisor no dé la cara por mi
ante los jefes me estresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	10	6,6
	Ocasionalmente	10	6,6
	Algunas veces	21	13,8
	Frecuentemente	40	26,3
	Generalmente	71	46,7
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Raras veces y Ocasionalmente, respectivamente, que el supervisor no dé la cara por mi persona ante los jefes, es causa de estrés, el 13,8% Algunas veces, el 26,3% Frecuentemente y el 46,7% Generalmente.

Tabla 41*El que mi supervisor no me respete me**estresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	10	6,6
	Algunas veces	30	19,7
	Frecuentemente	61	40,1
	Generalmente	30	19,7
	Siempre	21	13,9
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Raras veces, el que mi supervisor no me respete me estresa, es causa de estrés, el 19,7% Algunas veces, el 40,1% Frecuentemente, el 19,7% Generalmente y el 13,9% Siempre.

Tabla 42*El que mi supervisor no se preocupe por mi**bienestar me estresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	10	6,6
	Frecuentemente	60	39,5
	Generalmente	71	46,7
	Siempre	11	7,2
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, que el supervisor no se preocupe por mi bienestar, es causa de estrés, el 39,5% Frecuentemente, el 46,7% Generalmente y el 7,2% Siempre.

Tabla 43

El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	40	26,3
	Frecuentemente	41	27,0
	Generalmente	61	40,1
	Siempre	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 26,3% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, el que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, es causa de estrés, el 27,0% Frecuentemente, el 40,1% Generalmente y el 6,6% Siempre.

4.3.1.6 Dimensión “Falta de cohesión”.

Tabla 44

El que no sea parte de un equipo que colabore estrechamente me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	10	6,6
	Frecuentemente	71	46,7
	Generalmente	61	40,1
	Siempre	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, el no ser parte de un equipo que colabore estrechamente, es causa de estrés, el 46,7% Frecuentemente, el 40,1% Generalmente y el 6,6% Siempre.

Tabla 45

El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	10	6,6
	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	40	26,3
	Generalmente	62	40,7
	Siempre	20	13,2
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Raras veces, el que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución, es causa de estrés, el 13,2% Algunas veces, el 26,3% Frecuentemente, el 40,7% Generalmente y el 13,2% Siempre.

Tabla 46*El que mi equipo de trabajo se encuentre**desorganizado me estresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	10	6,6
	Frecuentemente	91	59,8
	Generalmente	51	33,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Raras veces, el que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, es causa de estrés, el 59,8% Frecuentemente y el 33,6% Generalmente.

Tabla 47*El que mi equipo de trabajo me presione**demasiado me causa estrés*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algunas veces	30	19,7
	Frecuentemente	61	40,0
	Generalmente	51	33,7
	Siempre	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 19,7% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Algunas veces, el que mi equipo de trabajo me presione demasiado, es causa de estrés, el 40,0% Frecuentemente, el 33,7% Generalmente y el 6,6% Siempre.

4.3.1.7 Dimensión “Respaldo del grupo”.

Tabla 48

El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	10	6,6
	Algunas veces	20	13,2
	Frecuentemente	51	33,6
	Generalmente	61	40,0
	Siempre	10	6,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Ocasionalmente, el que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, es causa de estrés, el 13,2% Algunas veces, el 33,6% Frecuentemente, el 40,0% Generalmente y el 6,6% Siempre.

Tabla 49

El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	10	6,6
	Frecuentemente	41	27,0
	Generalmente	61	40,1
	Siempre	40	26,3
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Ocasionalmente, que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, es causa de estrés, el 27,0% Frecuentemente, el 40,1% Generalmente y el 26,3% Siempre.

Tabla 50

El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	10	6,6
	Ocasionalmente	10	6,6
	Algunas veces	30	19,7
	Frecuentemente	52	34,2
	Generalmente	50	32,9
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 6,6% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., manifiestan que, Raras veces y Ocasionalmente, respectivamente, el que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, es causa de estrés, el 19,7% Algunas veces, el 34,2% Frecuentemente y el 32,9% Generalmente.

4.3.2 Consolidado de la variable “estrés laboral”.

Tabla 51

Consolidado por dimensiones de la variable estrés laboral

Nivel	Dimensiones															
	Clima organizacio nal		Estructura organizacio nal		Territorio organizacio nal		Tecnología		Liderazgo		Falta de cohesión		Respaldo del grupo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	10	7	5	3	13	9	10	7	8	5	5	3	13	9	9	6
Medio	18	11	18	12	23	15	17	11	25	17	15	10	17	11	19	12
Alto	124	82	129	85	116	76	125	82	119	78	132	87	122	80	124	82
Total	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100	152	100

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

La dimensión “clima organizacional” se ubica en el nivel alto con 82%, la dimensión “estructura organizacional” de la misma forma, se ubica en el nivel alto con 85%, la dimensión “territorio organizacional” igualmente se ubica en el nivel alto con 76%, la dimensión “tecnología” también se ubica en el nivel alto con 82%, la dimensión “liderazgo” del mismo modo se ubica en el nivel alto con 78%, la dimensión “falta de cohesión” también se ubica en el nivel alto con 87% y la dimensión “respaldo del grupo” igual que las dimensiones anteriores se encuentra en el nivel alto con el 80%. Con los resultados obtenidos, el nivel de estrés laboral de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., se localiza en el nivel alto con 82%, seguido por el nivel medio con 12% y el nivel bajo con 6%.

4.3.3 Datos complementarios.

Tabla 52

Formación de estudios

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Técnica	101	66,4
Universitaria	51	33,6
Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 66,4% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., tiene formación “Técnica” y el 33,6% formación “Universitaria”.

Tabla 53

Edades

	Frecuencia	Porcentaje
Válido 21 - 30 años	63	41,4
31 - 40 años	75	49,4
41 - 50 años	12	7,9
51 - a más	2	1,3
Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 41,4% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., sus edades fluctúan entre los 21 – 30 años, el 49,4% entre los 31 – 40 años, el 7,9% entre los 41 – 50 años y el 1,3% de 51 años a más.

Tabla 54***Procedencia de los trabajadores***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Arequipa	27	17,8
	Tacna	15	9,8
	Huancayo	62	40,8
	Piura	48	31,6
	Total	152	100,0

Nota: Resultados de la encuesta aplicada.

El 17,8% de los trabajadores encuestados de la empresa de intermediación laboral “Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., laboran en la ciudad de Arequipa, el 9,8% en la ciudad de Tacna, el 40,8% en la ciudad de Huancayo y el 31,6% en la ciudad de Piura.

4.4 Contraste de hipótesis

4.4.1 Contraste de hipótesis específica 1.

H₀ La investigación de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

H₁ La investigación de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Tabla 55

Correlaciones entre la investigación y estrés laboral

		ESTRES_LABORA		
			Investigación	L
Rho de	Investigación	Coeficiente de correlación	1,000	-,417**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	ESTRES_LA	Coeficiente de correlación	-,417**	1,000
	BORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Decisión:

Existe evidencia para no aceptar la H_1 , al ser el coeficiente de correlación -0,417 (correlación negativa moderada) y el p-valor resultante 0,000 (menor a 0,05); por lo tanto, la “investigación” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018; y se acepta la hipótesis nula.

4.4.2 Contraste de hipótesis específica 2.

H_0 La identificación de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

H_2 La identificación de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Tabla 56***Correlaciones entre la identificación y estrés******laboral***

		ESTRES_LABORA		
		Identificación	L	
Rho de	Identificación	Coefficiente de correlación	1,000	-,427**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	ESTRES_LA	Coefficiente de correlación	-,427**	1,000
	BORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Decisión:

Existe evidencia para no aceptar la H_2 , al ser el coeficiente de correlación -0,427 (correlación negativa moderada) y el p-valor resultante 0,000 (menor a 0,05); por lo tanto, la “identificación” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018; y se acepta la hipótesis nula.

4.4.3 Contraste de hipótesis específica 3.

H₀ La información de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

H₃ La información de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Tabla 57

Correlaciones entre la información y estrés laboral

		Información	ESTRES_LABORAL
Rho de	Información	Coeficiente de correlación	1,000
			-,419**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	152
	ESTRES_L	Coeficiente de correlación	-,419**
	ABORAL	Sig. (bilateral)	,000
		N	152

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

Decisión:

Existe evidencia para no aceptar la H₃, al ser el coeficiente de correlación -0,419 (correlación negativa moderada) y el p-valor resultante 0,000

(menor a 0,05); por lo tanto, la “información” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018; y se acepta la hipótesis nula.

4.4.4 Contraste de hipótesis específica 4.

H₀ La integración de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

H₄ La integración de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Tabla 58

Correlaciones entre la integración y estrés laboral

			Integración	ESTRES_LABORAL
Rho de	Integración	Coefficiente de correlación	1,000	-,406**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	ESTRES_L	Coefficiente de correlación	-,406**	1,000
	ABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Decisión:

Existe evidencia para no aceptar la H_4 , al ser el coeficiente de correlación -0,406 (correlación negativa moderada) y el p-valor resultante 0,000 (menor a 0,05); por lo tanto, la “integración” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018; y se acepta la hipótesis nula.

4.4.5 Contraste de hipótesis específica 5.

H_0 La imagen de la comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

H_5 La imagen de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Tabla 59***Correlaciones entre la imagen y estrés laboral***

			Imagen	ESTRES_LABORAL
Rho de	Imagen	Coefficiente de correlación	1,000	-,427**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	ESTRES_	Coefficiente de correlación	-,427**	1,000
	LABORA	Sig. (bilateral)	,000	.
	L	N	152	152

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

Decisión:

Existe evidencia para no aceptar la H_5 , al ser el coeficiente de correlación -0,427 (correlación negativa moderada) y el p-valor resultante 0,000 (menor a 0,05); por lo tanto, la “imagen” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018; y se acepta la hipótesis nula.

4.4.6 Contraste de hipótesis general.

H₀ La comunicación organizacional interna NO se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

H_i La comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.

Tabla 60

Correlaciones entre la comunicación interna y el estrés laboral

			COMUNICACIÓ N_INTERNA	ESTRES_LAB ORAL
Rho de	COMUNICACIÓ	Coefficiente de correlación	1,000	-,445**
Spearman	N_INTERNA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	ESTRES_LABO	Coefficiente de correlación	-,445**	1,000
	RAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Decisión:

Existe evidencia para no aceptar la hipótesis general, al ser el coeficiente de correlación $-0,445$ (correlación negativa moderada) y el p-valor resultante $0,000$ (menor a $0,05$); por lo tanto, la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018; aceptando la hipótesis nula.

4.5 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la investigación muestran una situación adversa en cuanto a la comunicación organizacional interna y el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018. La investigación realizada por Viera (2016), destaca que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, a través de la planificación y ejecución del servicio público, evidencia una comunicación interna que conlleva al entendimiento de las autoridades, empleados y trabajadores dentro de la municipalidad, es posible que esto suceda, por ser una institución pública, donde los trabajadores tienen una relación de subordinación única.

Carrasco B. (2017), utilizó el cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal y la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS, evidenciando dentro de la entidad el 51,7% de los trabajadores distinguen un nivel promedio de Comunicación Organizacional y el 48.8% posee un nivel alto de estrés laboral; estos resultados mostraron una correlación inversa y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,191 y un p-valor de 0,739 (correlación muy débil no significativa e inversa), estos resultados corresponden al personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017; estos resultados, tienen similitud con el Rho de Spearman obtenido de -0,445 y el p-valor de 0,000 (correlación negativa moderada), en ambas situaciones, se refieren a empresas del sector privado.

Salirrosas & Rodríguez (2015), logra como resultado la existencia de una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, precisando un alto nivel de estrés laboral, lo cual repercute en el desempeño laboral, destacando como factores de estrés la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre jefe-subordinado y trato hostil entre los asesores; estos resultados muestran cierta similitud, sobre todo por tratarse de asesores de banca por teléfono BCP y en el caso de la presente investigación, el servicio de teleoperador en Essalud.

Valeriano (2016), destaca que el nivel de comunicación interna es alto con el 68,7% y el trabajo en equipo es satisfactorio con el 64,1%, y al aplicar la prueba no paramétrica del Rho de Spearman, se obtiene el p-valor de 0.000, siendo menor a 0.05; esta investigación la realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL TACNA, 2016, se puede destacar que el nivel de comunicación interna muestra un nivel favorable, a comparación del obtenido en el presente estudio, que asciende al 56,0% y corresponde al nivel bajo, y el contexto donde se desarrolló la investigación, uno pertenece al sector público y el segundo al sector privado.

Cachicatari (2009), enfoca su estudio en la entidad financiera “Interbank” en la ciudad de Tacna, caracterizada por la exigencia a sus trabajadores en el cumplimiento de metas asignadas por la gerencia; hallándose la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la categoría adecuada, así también el coeficiente de correlación fue de $r = 0,564$ (valor de $p = 0,000$); demostrando una relación moderada entre ambas variables; en el caso de la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L., cuyos

resultados corresponden al periodo 2018, el nivel de comunicación organizacional interna es bajo y el nivel de estrés es alto, en ambos casos se tratan de empresas del sector privado y su estilo de dirección se orienta al cumplimiento de metas mensuales.

CONCLUSIONES

Primera

Con los resultados logrados en la investigación, se demuestra que la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, esta afirmación se fundamenta con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,445 y el p-valor de 0,000; además el nivel de la comunicación organizacional interna es Bajo con el 56,0% y el nivel de estrés laboral es Alto con el 82,0%.

Segunda

La dimensión “investigación” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, esta afirmación se fundamenta con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,417 y el p-valor de 0,000.

Tercera

La dimensión “identificación” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, esta afirmación se fundamenta con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,427 y el p-valor de 0,000.

Cuarta

La dimensión “información” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, esta afirmación se fundamenta con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,419 y el p-valor de 0,000.

Quinta

La dimensión “integración” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, esta afirmación se fundamenta con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,406 y el p-valor de 0,000.

Sexta

La dimensión “imagen” de la comunicación organizacional interna se correlaciona inversamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, esta afirmación se fundamenta con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,427 y el p-valor de 0,000.

RECOMENDACIONES

Primera

La empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., debe diseñar un plan de mejoramiento de la comunicación organizacional interna, con la finalidad de revertir la situación desfavorable en la que se encuentra; en el mismo sentido, es prioritario que realicen encuestas dirigidas al personal, para conocer en mayor detalle, las causas que generan el estrés laboral en los trabajadores, de esta manera, se podrán implementar medidas correctivas, en función a los resultados a obtenerse.

Segunda

La empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., debe realizar mediciones bimestrales para conocer la eficiencia de los medios institucionales internos de comunicación y la credibilidad de la información que se transmite, según la percepción de los trabajadores.

Tercera

La empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., debe realizar talleres que fomenten la identificación de los trabajadores con la empresa; además de ello, implementar programas de reconocimiento a los trabajadores con mejor desempeño laboral, entregando premios no monetarios.

Cuarta

La empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., debe procurar transmitir información asertiva a sus trabajadores, evitando los mensajes extensos, tanto escritos como orales, evitando la confusión y las dudas en los receptores.

Quinta

La empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., debe realizar charlas de capacitación, con la finalidad de que los trabajadores, supervisores y directivos de la empresa, puedan trabajar en equipo, de esta forma, se promueve la integración.

Sexta

La empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., debe preocuparse por proyectar una imagen de confianza, tanto a nivel externo como a nivel interno, para lograr este resultado, el área de imagen y marketing realizará la evaluación respectiva y procederá a tomar las medidas correctivas que permitan mejorar esta situación.

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo.
- Aubert, G. (5 de Junio de 2012). *Be Coach*. Obtenido de ¿Qué es la motivación?: <http://www.tisoc.com/el-rincon-del-coach/que-es-la-motivacion.php?15>
- Bartle, P. (2007). *Colectivo de Potenciación Comunitaria*. Obtenido de La naturaleza de la supervisión y la evaluación: <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whits.htm>
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa. Claves y desafíos*. Valencia: Wolters Kluwer.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México DF: Trillas.
- Cachicatari, J. (2009). *La comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Institución Financiera Interbank de Tacna, en el 2009*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Candela, M. (2007). *Intermediación Laboral y Tercerización de Servicios*. Lima: Estudio Muñiz Ramírez Pérez - Taimán & Olaya.
- Cañas, R., Hernández, E., & Molina, C. (2012). *Aplicación de métodos de motivación y relajación, para canalizar el estrés en el recurso humano de las empresas del sector financiero (La Banca) en la ciudad de San Miguel año 2012*. San Miguel: Universidad de El Salvador.
- Carrasco, B. (2017). *Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Carrasco, C. (2001). *Estrés Laboral*. Santiago: LOM Ediciones.

- Carrión, E. (12 de Marzo de 2013). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de Recursos Humanos y Capital Humano: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/recursos-humanos-y-capital-humano/>
- Chacín-Almarza, B., Corzo-Alvarez, G., Rojas-González, L., Rodríguez-Chacín, E., & Corzo-Ríos, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigación Clínica*, 43(4), 271-289. Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0535-51332002000400006
- Comín, E., de la Fuente, I., & Gracia, A. (1999). *El estrés y el riesgo para la salud*. Zaragoza: MAZ.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Emprendepyme.net. (s/f). *¿Qué es outsourcing?* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-outsourcing.html>
- Fernández, C. (2005). *La comunicación en las organizaciones*. México D.F.: Trillas.
- Foro de comunicación interna. (2009). *Comunicación interna y web 2.0*. Madrid.
- García-Allen, J. (2014). *Psicología y Mente*. Obtenido de Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas: <https://psicologiaymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- García-Allen, J. (2016). *Psicología y mente*. Obtenido de Organizaciones, recursos humanos y marketing: <https://psicologiaymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>

- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Harshman, E., & Harshman, C. (1999). Communicating with employees: Building on an ethical foundation. *Journal of Business Ethics*, 3-19.
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1990). Intervenciones en el manejo del estres en el lugar de trabajo. En *Intervenciones en el manejo del estres en el lugar de trabajo* (págs. 252-261). American Psychologist.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración un enfoque internacional y de innovación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- La Porte, J. M. (2001). *Entusiasmar a la propia institución: gestión y comunicación interna en las organizaciones sin ánimo de lucro*. Madrid: Ediciones internacionales universitarias.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Paris: Organización Mundial de la Salud.
- Matteson, M., & Ivancevich, J. (1987). *Controlando el estrés laboral*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Medina, S., Preciado, M., & Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 1-11.
- Merín, J., Cano, A., & Miguel, J. (1995). El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y estrés*, 113-130.
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*.
Obtenido de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/INF_INTERMEDIACION_LABORAL.pdf

- Miralles, F. (s/f). *Estrés laboral*. Madrid: Universidad San Pablo CEU.
- Morales, F. (2001). *Comunicación interna*. Barcelona: Gestión 2000.
- Oliveras, E.-F. (s/f). *Blog sobre Retención y Desarrollo*. Obtenido de <http://blog.grupo-pya.com/tipos-comunicacion-organizacional-la-empresa/>
- Pintado, T., & Sánchez, J. (2012). *Nuevas tendencias en comunicación*. Madrid: ESIC.
- Reyes, A. (2010). *La Auditoría de Comunicación Interna*. Santo Domingo: AF Comunicación Estratégica.
- Robles, M. (2001). *La comunicación interna en las entidades financieras andaluzas. El ejemplo de El Monte y Caja Sur*. Sevilla: Facultad de Comunicación.
- Rodríguez, K. (26 de Marzo de 2017). *Centro de Trinidad*. Obtenido de Blog de Líderes, artículos para promover el desarrollo del liderazgo personal, organizacional y social: <http://www.centrotrinidad.com/index.php/blogs/blog-lideres/item/521-estres-distres-eustres#.WiSmYUqWbIU>
- Salirrosas, E., & Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza + año 2015*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Valeriano, L. (2016). *La comunicación interna y el trabajo en equipo del capital humano de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Tacna, 2016*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Véliz, F. (2006). Cambio de mirada en las organizaciones: comunicación en 360°. *Revista latinoamericana de comunicación "Chasqui"*, 62-65.

Viera, J. (2016). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, periodo julio a diciembre de 2013.*

RIobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

Vilca, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015.*

Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

APÉNDICES

Apéndice A

Matriz de consistencia

<i>PROBLEMA PRINCIPAL</i>	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	<i>HIPÓTESIS GENERAL</i>	<i>VARIABLE INDEPENDIENTE</i>	<i>INDICADORES</i>
¿Cómo la comunicación organizacional interna se relaciona con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?	Determinar la relación existente entre la comunicación organizacional interna y el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018, para fortalecer la gestión de recursos humanos.	La comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.	Comunicación organizacional interna	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación - Identificación - Información - Integración - Imagen
<i>PROBLEMAS SECUNDARIOS</i>	<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	<i>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</i>	<i>VARIABLE DEPENDIENTE</i>	<i>INDICADORES</i>
¿Cómo se relaciona la investigación de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?	Determinar la relación entre la investigación de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.	La investigación de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.	Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional - Estructura organizacional - Territorio organizacional - Tecnología - Liderazgo - Falta de cohesión - Respaldo del grupo
¿Cómo se relaciona la identificación de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk	Determinar la relación entre la identificación de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación	La identificación de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de		

Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?	laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.	intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.		
¿Cómo se relaciona la información de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?	Determinar la relación entre la información de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.	La información de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.		
¿Cómo se relaciona la integración de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?	Determinar la relación entre la integración de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.	La integración de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.		
¿Cómo se relaciona la imagen de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018?	Determinar la relación entre la imagen de la comunicación organizacional interna con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.	La imagen de la comunicación organizacional interna se relaciona directamente con el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Coorporation y Asesoramiento S.R.L. – 2018.		

Apéndice B

Cuestionario de la variable independiente

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL

A continuación, aparece una serie de declaraciones relacionadas con la comunicación organizacional interna. En cada una de ellas debe manifestar, marcando con una cruz (x), la medida que usted percibe. Por favor, responda de acuerdo con la escala indicada a continuación:

1 = Muy en desacuerdo

2 = Desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

<i>INVESTIGACIÓN</i>					
1. La información difundida por la empresa Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. entre sus empleados tiene credibilidad.	1	2	3	4	5
2. La información que comparte la empresa Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L. entre sus empleados son importantes.	1	2	3	4	5

3. Los medios institucionales internos de comunicación de la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. funcionan correctamente.	1	2	3	4	5
4. Los empleados se sienten satisfechos con la información que reciben de la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L.	1	2	3	4	5
IDENTIFICACIÓN					
5. La empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. promueve el fortalecimiento de la cultura de la empresa.	1	2	3	4	5
6. La empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. promueve el orgullo de pertenencia.	1	2	3	4	5
7. La empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. difunde los elementos de la cultura corporativa (misión, visión, valores)	1	2	3	4	5
8. La empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. fomenta el compromiso del trabajador y aumento de la productividad.	1	2	3	4	5
INFORMACIÓN					
9. La información sobre el entorno, la empresa y el trabajo que difunde la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. es relevante.	1	2	3	4	5
10. La información sobre el entorno, la empresa y el trabajo que difunde la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. es suficiente.	1	2	3	4	5
11. La información sobre el entorno, la empresa y el trabajo que difunde la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. es confiable.	1	2	3	4	5
12. La información sobre el entorno, la empresa y el trabajo que difunde la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. es oportuna.	1	2	3	4	5
INTEGRACIÓN					
13. La integración de los trabajadores de la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. se desarrolla en un buen clima de comunicación.	1	2	3	4	5
14. La integración de los trabajadores de la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. favorece al trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
15. Los trabajadores de la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L., comparten información de manera equitativa.	1	2	3	4	5
16. La comunicación interpersonal favorece la integración de los trabajadores de la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L.	1	2	3	4	5
IMAGEN					

17. La imagen que proyecta la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. promueve el sentido de pertenencia.	1	2	3	4	5
18. La imagen que proyecta la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. es favorable y consistente entre sus públicos internos.	1	2	3	4	5
19. La imagen que proyecta la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. crea una percepción favorable de la organización entre sus empleados	1	2	3	4	5
20. La imagen que proyecta la empresa Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L. asegura la consistencia de los mensajes enviados por distintos medios.	1	2	3	4	5

Fuente: Bach. Carlo Alexander Flores Dávila.

Apéndice C

Cuestionario de la variable dependiente

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés

6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

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

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

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT/OMS, adaptado por (Medina, Preciado, & Pando, 2007)

Apéndice D

Valores de Spearman para interpretar el coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Apéndice E



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
COMERCIAL**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Pedro Lorenzo Herbert Riveros Valderrama**, de profesión **Administración**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00479170, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **VALIDO** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **"La comunicación organizacional interna y el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L - 2018"**.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de junio del 2018.


Pedro Lorenzo Herbert Riveros Valderrama

DNI N° 00479170

Apéndice F



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

"La Comunicación Organizacional Interna y el Estrés Laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Asesoramiento S.R.L.-2018"



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS

I) DATOS GENERALES

- A) Apellidos y Nombres del Juez: RIVEROS VALDERRAMA PEDRO LORENZO HERBERT
- B) Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- C) Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIOS - COMUNICACION ORGANIZACIONAL INTERNA - ESTRÉS LABORAL
- D) Autor del instrumento: CARLO ALEXANDER FLORES PAVUA

II) INDICADORES DE VALIDACIÓN

INFORMACION DETALLADA

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					X
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

Opinión de Aplicabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración :

Lugar y Fecha:

19 Julio 2018

Firma del Experto

PEDRO RIVEROS VALDERRAMA

Telefono: 952.341046

Apéndice G



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
COMERCIAL**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Victor Samuel Dámaso Márquez Tirado**, de profesión **Ingeniería Comercial**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40219368, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **VALIDO** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“La comunicación organizacional interna y el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L - 2018”**.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de junio del 2018.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Victor Samuel Dámaso Márquez Tirado", written over a horizontal line.

Victor Samuel Dámaso Márquez Tirado
Número de DNI: 40219368

Apéndice H



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

"La Comunicación Organizacional Interna y el Estrés Laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Corporation y Acosoramiento S.R.L.-2018"



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS

I) DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del Juez: MORALES TIRODO VICTOR SANCHEZ DOMASO

B) Cargo e institución donde labora: Universidades Privada de Tacna

C) Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIOS - COMUNICACION ORGANIZACIONAL y ESTRÉS LABORAL

D) Autor del instrumento: CAREL ALEXANDRE FLORES SAULLA

II) INDICADORES DE VALIDACIÓN

INFORMACION DETALLADA

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X		
4. Organización	Existe una organización lógica			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas			X		
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

Opinión de Aplicabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración: 60

Lugar y Fecha: 20/06/2018

Firma del Experto _____

Nombre: VICTOR SANCHEZ D. MORALES TIRODO

Telefono: 979449422

Apéndice I



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
COMERCIAL**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Franler Mario Rejas Giglio**, de profesión **Administración de Empresas**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00405476, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **VALIDO** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **"La comunicación organizacional interna y el estrés laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L - 2018"**.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de junio del 2018.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Franler Mario Rejas Giglio'.

Franler Mario Rejas Giglio
Número de DNI : 00405476

Apéndice J



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

"La Comunicación Organizacional Interna y el Estrés Laboral en la empresa de intermediación laboral Baruk Cooperation y Asesoramiento S.R.L.-2018"



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS

I) DATOS GENERALES

A) Apellidos y Nombres del Juez: REGAS BIBLIO FRANLEK

B) Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNIVERSIDAD PRIVADA TACNA

C) Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIOS

D) Autor del instrumento: CARLO ALEXANDER FLORES DAUILLA

II) INDICADORES DE VALIDACIÓN

INFORMACION DETALLADA

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X		
4. Organización	Existe una organización lógica			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas			X		
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico			X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

Opinión de Aplicabilidad: _____

III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración :

Lugar y Fecha: 11-06-18

Firma del Experto

Nombre: FRANLEK REGAS BIBLIO

Teléfono: 952 52 9726