



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN  
EL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ORGANIZACIÓN NO  
GUBERNAMENTAL, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA  
- PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Keshia Ruth Orihuela Espinoza (0000-0001-6626-0161)

Manuel Junior Zevallos Baldeon (0000-0002-4884-3424)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2023

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 7 de diciembre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ</b>
Miembro 1	<b>OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO</b>
Miembro 2	<b>MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA - PERÚ), 2022”**

Presentado por el(la) bachiller.

**KESHIA RUTH ORIHUELA ESPINOZA**  
**MANUEL JUNIOR ZEVALLOS BALDEON**

Para optar al título profesional de  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**HUGO JESÚS SALAS CANALES**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	<b>KESHIA RUTH ORIHUELA ESPINOZA</b>		
Nota (en letras):	<b>Quince</b>		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	<b>MANUEL JUNIOR ZEVALLOS BALDEON</b>		
Nota (en letras):	<b>Catorce</b>		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ  
**Presidente(a) del Jurado**

HUGO JESUS SALAS CANALES  
**Asesor(a)**

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO  
**Miembro 1**

MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA  
**Miembro 2**

**ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>**

Lima, 09 de diciembre del 2023

Señor,  
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación  
Universidad Científica del Sur  
Presente. –**

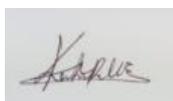
De nuestra consideración,

Yo: Keshia Ruth Orihuela Espinoza y Manuel Junior Zevallos Baldeon, estudiante/egresado de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Salas Canales Hugo Jesús, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: Comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de operaciones de una organización no Gubernamental, distrito de Santiago de Suco (Lima – Perú),2022 , sustentado para obtener el título/grado Licenciados en administración de empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>2</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista  
DNI: 47514142**



**Firma tesista  
DNI: 44533715**



**Firma del asesor de tesis  
DNI: 46160527**

<sup>1</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>2</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Comunicación organizacional y estrés laboral en el área de operaciones de una Organización No Gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022

**Autores.** Keshia Ruth Orihuela Espinoza; Manuel Junior Zevallos Baldeon.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2272704659).

**Resultado de la evaluación.** 9%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 15 palabras, se excluyeron citas.

### v.2.0. Comunicación organizacional y estrés laboral

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Fuente de Internet

2%

2

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo](#)

Trabajo del estudiante

<1%

3

[repositorio.unsa.edu.pe](http://repositorio.unsa.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

4

[theibfr.com](http://theibfr.com)

Fuente de Internet

<1%

5

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

<1%

6

[archive.org](http://archive.org)

Fuente de Internet

<1%

## Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi madre, quien con su amor y perseverancia siempre estuvo atrás mío para que lograra terminar lo que empecé, también a mis compañeros del trabajo, que siempre pude contar con su apoyo incondicional.

**Keshia Orihuela**

Se lo dedico en primer lugar a mi madre, quien fue mi motor para continuar con la carrera profesional, a mi hermana que siempre me dio palabras de aliento y que para mí es un gran ejemplo a seguir.

**Manuel Zevallos**

## Agradecimientos

Primero a Dios, quien hizo posible que podamos terminar la carrera, incluso cuando estuvimos en pandemia por dos años.

A nuestro asesor, el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por aceptarnos desde el primer día que lo pedimos, por toda la paciencia que nos tuvo al guiarnos para realizar nuestra tesis.

A nuestros docentes, por brindarnos sus conocimientos y sus consejos para seguir adelante.

A nuestras familias por siempre estar ahí para nosotros, motivándonos y exigiéndonos.

**Índice general**

<b>Dedicatoria</b>	2
<b>Agradecimientos</b>	3
<b>Índice general</b>	4
<b>Índice de figuras</b>	8
<b>Índice de tablas</b>	9
<b>Índice de anexos</b>	10
<b>Resumen</b>	11
<b>Abstract</b>	12
<b>Introducción</b>	13
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b>	19
<b>1.2. Formulación del problema</b>	21
<b>1.2.1. Problema general</b>	21
<b>1.2.2. Problemas específicos</b>	22
<b>1.3. Justificación de la investigación</b>	22
<b>1.3.1. Metodológica</b>	22
<b>1.3.2. Teórica</b>	22
<b>1.3.3. Práctica</b>	23
<b>1.4. Limitaciones de la investigación</b>	23
<b>1.5. Viabilidad de la investigación</b>	23

<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>25</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b>	<b>25</b>
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales</b>	<b>25</b>
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales</b>	<b>27</b>
<b>2.2. Bases teóricas</b>	<b>30</b>
<b>2.2.1 Comunicación organizacional</b>	<b>30</b>
<b>2.2.2 Estrés laboral</b>	<b>32</b>
<b>2.3. Objetivos de la investigación</b>	<b>34</b>
<b>2.3.1. Objetivo general</b>	<b>34</b>
<b>2.3.2. Objetivos específicos</b>	<b>35</b>
<b>2.4. Formulación de hipótesis</b>	<b>35</b>
<b>2.4.1. Hipótesis general</b>	<b>35</b>
<b>2.4.2. Hipótesis específicas</b>	<b>35</b>
<b>CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>36</b>
<b>3.1. Diseño de la investigación</b>	<b>36</b>
<b>3.2. Tipo</b>	<b>36</b>
<b>3.3. Enfoque</b>	<b>37</b>
<b>3.4. Población</b>	<b>37</b>
<b>3.5. Muestra</b>	<b>37</b>
<b>3.6. Operacionalización de variables</b>	<b>38</b>

<b>3.7. Técnicas para la recolección de datos</b>	<b>38</b>
<b>3.7.1. Descripción de los instrumentos</b>	<b>38</b>
<b>3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos</b>	<b>39</b>
<b>3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos</b>	<b>40</b>
<b>3.9. Aspectos éticos</b>	<b>40</b>
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>4.1. Resultados descriptivos</b>	<b>41</b>
<b>4.1.1 Perfil de participantes</b>	<b>41</b>
<b>4.2. Resultados inferenciales</b>	<b>43</b>
<b>4.2.1. Prueba de normalidad</b>	<b>43</b>
<b>4.2.2. Contraste de hipótesis</b>	<b>44</b>
<b>CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
<b>5.1. Discusión</b>	<b>51</b>
<b>5.2. Conclusiones</b>	<b>54</b>
<b>5.3. Recomendaciones</b>	<b>55</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>58</b>
<b>Abreviaturas</b>	<b>62</b>
<b>Anexos</b>	<b>63</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	64
Anexo 2: Matriz de operacionalización	65

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	66
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	70

## Índice de figuras

<b>Número</b>		<b>Página</b>
1	Operacionalización de variables	38

## Índice de tablas

Número		Página
1.	Resumen de validez por juicio de expertos	39
2.	Alfa de Cronbach por variable	39
3.	Edad de los encuestados	41
4.	Género de los encuestados	41
5.	Nivel educativo de los encuestados	42
6.	Años de permanencia en la empresa	43
7.	Prueba de normalidad	44
8.	Interpretación de los coeficientes de correlación	45
9.	R de Pearson entre comunicación organizacional y estrés laboral	47
10.	R de Pearson entre comunicación organizacional y sobrecarga laboral	48
11.	R de Pearson entre comunicación organizacional y disponibilidad de tiempo	50

## Índice de anexos

<b>Número</b>		<b>Página</b>
1	Matriz de consistencia	64
2	Matriz de operacionalización	65
3	Encuesta/instrumento de evaluación	66
4	Validez de instrumentos por Jueces Expertos	70

## Resumen

En la presente investigación titulada *Comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022*, se buscó determinar la relación entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental localizada en el distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú) durante el 2022, la investigación fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, y usó el diseño transeccional correlacional-causal. Se elaboró un cuestionario estructurado que fue aplicado a los 30 colaboradores de la organización objeto de estudio, lo que representa una muestra censal. Gracias a este análisis, se logró recopilar información sobre la comunicación organizacional y el estrés laboral dentro del Área de Operaciones de una organización no gubernamental, situada en el distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), en el año 2022. Los resultados obtenidos demostraron una correlación negativa entre la comunicación organizacional y el estrés laboral, indicando una relación inversa entre ambas variables. Esta conclusión se basa en el coeficiente de correlación de Pearson calculado, el cual fue de -0.391, y un nivel de significancia de 0.033. Estos resultados confirman la hipótesis alterna, la cual sostenía la existencia de una relación significativa e inversa entre las variables en estudio.

*Palabras clave:* Comunicación organizacional, estrés laboral, canal formal, sobrecarga laboral, disponibilidad de tiempo.

## Abstract

In the present investigation entitled *Organizational communication and work stress in the Operations Area of a non-governmental organization, Santiago de Surco district (Lima - Peru), 2022*, it sought to determine the relationship between organizational communication and work stress in the Operations Area of a non-governmental organization located in Santiago de Surco district (Lima - Peru) during 2022, the research had a quantitative approach, correlational scope, and used the correlational-causal cross-sectional design. A structured questionnaire was developed and applied to the 30 employees of the organization under study, representing a census sample. Through this analysis, information about organizational communication and work stress within the Operations Area of a non-governmental organization located in Santiago de Surco district (Lima - Peru) in 2022 was gathered. The obtained results revealed a negative correlation between organizational communication and work-related stress, indicating an inverse relationship between both variables. This conclusion is based on the calculated Pearson correlation coefficient of -0.391, with a significance level of 0.033. These findings confirm the alternative hypothesis, which posited the existence of a significant and inverse relationship between the variables under study.

*Keywords:* Organizational communication, job stress, formal channel, work overload, time availability.

## Introducción

La comunicación organizacional y el estrés laboral son dos variables importantes que afectan a las empresas en el siglo XXI. Muchas empresas descuidan el tipo de comunicación, causando conflictos internos, reduciendo la productividad de los empleados que conlleva al no alcanzar los objetivos trasados, mientras el estrés laboral puede disminuir la satisfacción laboral, afectar la salud física y mental de los trabajadores y aumentar el ausentismo y la rotación laboral, conllevando a un mal clima laboral. Por lo tanto, es importante que las empresas adopten medidas proactivas para mejorar su comunicación y gestionar el estrés laboral de sus empleados en beneficio de un ambiente laboral saludable y productivo.

El propósito principal de esta investigación consistió en establecer la relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental ubicada en el distrito de Santiago de Surco, Lima, Perú, durante el año 2022. El estudio se llevó a cabo con la participación de 30 colaboradores de dicha organización, a quienes se les administró un cuestionario estructurado utilizando una escala de Likert. El cuestionario constaba de un total de 22 ítems, distribuidos en 10 ítems para la variable comunicación organizacional y 12 ítems para la variable estrés laboral.

La primera variable de la investigación fue comunicación organizacional, en la cual se tuvo las siguientes dimensiones: canal formal, canal informal. La segunda variable fue estrés laboral, cuyas dimensiones fueron: sobrecarga laboral, disponibilidad de tiempo. La investigación se estructuró en cinco capítulos secuenciales, cada uno abordando diferentes contenidos, que se describen a continuación de manera detallada:

En el capítulo I de la investigación, se desarrolló una descripción exhaustiva de la realidad problemática que motivó el estudio. Se detallaron los aspectos relevantes que evidenciaban la existencia de una problemática en particular, brindando un contexto claro y preciso para comprender la importancia de la investigación. Además, se presentó la formulación del problema general, el cual constituye el objetivo central de la investigación. Este problema general fue desglosado en problemas específicos, los cuales permitieron abordar de manera más precisa las distintas dimensiones del tema de estudio. Estos problemas específicos proporcionaron una guía para la investigación y permitieron enfocar los esfuerzos en áreas específicas de interés. Asimismo, se realizó una justificación teórica, práctica y metodológica que respaldó la importancia y relevancia de la investigación. Además, se abordaron las limitaciones de la investigación, reconociendo las posibles restricciones y obstáculos que podrían haber afectado los resultados o la generalización de los hallazgos. Por último, se evaluó la viabilidad de la investigación, considerando los recursos disponibles y otros aspectos relevantes para llevar a cabo el estudio de manera exitosa; esta evaluación de viabilidad proporcionó una idea clara de la factibilidad de la investigación y ayudó a establecer expectativas realistas.

En el capítulo II de la investigación, se examinaron cinco antecedentes internacionales y cinco antecedentes nacionales, haciendo referencia a diversos autores reconocidos en el campo. Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de cada uno de estos antecedentes, buscando establecer la relevancia e influencia que han tenido en el tema de estudio. Además, se realizaron las fundamentaciones teóricas correspondientes a cada una de las variables consideradas en la investigación, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones. Se hizo hincapié en comprender y contextualizar cada variable

dentro del marco teórico existente, utilizando una perspectiva histórica y revisando los trabajos previos de investigadores destacados en el área. Un aspecto de suma importancia fue la atención dedicada a los objetivos tanto generales como específicos de la investigación; se otorgó un cuidadoso análisis y una formulación precisa de cada uno de estos objetivos, con el propósito de orientar y delimitar claramente el alcance del estudio. Asimismo, se le concedió una especial consideración a la formulación de la hipótesis principal y las hipótesis específicas; estas hipótesis fueron elaboradas con base en la revisión exhaustiva de la literatura existente y tuvieron como finalidad establecer suposiciones fundamentadas que pudieran ser sometidas a comprobación y contrastación durante el desarrollo de la investigación.

En el capítulo III, se llevó a cabo el desarrollo del diseño metodológico de la investigación. En primer lugar, se planteó el tipo de enfoque adoptado para abordar el problema de investigación planteado; este enfoque se basó en un enfoque cuantitativo, el cual permitió una exploración detallada y comprensiva de los fenómenos relevantes. En cuanto a la población objetivo de estudio, esta fue pequeña; en consecuencia, se empleó una muestra censal (30 colaboradores del Área de Operaciones). Posteriormente, se procedió a la operacionalización de las variables; cada una de las variables involucradas en el estudio fue definida conceptualmente, es decir, se estableció su significado teórico y su relación con el problema de investigación. Además, se desarrollaron dimensiones e indicadores para cada variable, las cuales permitieron su medición y cuantificación en el contexto de la investigación. Asimismo, se mencionó la técnica utilizada para recolectar los datos necesarios, la cual fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario tipo escala de Likert. Se hizo hincapié en la validez y confiabilidad de estos instrumentos, asegurando que fueran adecuados para capturar la

información requerida. Finalmente, se destacó la importancia de los aspectos éticos en la investigación, enfatizando la necesidad de llevar a cabo el estudio de manera ética y responsable, siguiendo los principios fundamentales de la investigación científica.

En el capítulo IV, se presentaron los resultados obtenidos de la investigación, los cuales fueron analizados tanto descriptiva como inferencialmente. En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo con el objetivo de proporcionar un perfil detallado de los participantes en el estudio; este análisis incluyó la presentación de tablas que mostraban características demográficas relevantes, como edad, género, nivel educativo, entre otros. Posteriormente, se llevó a cabo el análisis inferencial, para el cual previamente se realizó la prueba de normalidad para verificar si los datos seguían una distribución normal. Para evaluar las hipótesis planteadas, se utilizó la correlación de Pearson, una prueba paramétrica ampliamente reconocida en la literatura científica; esta prueba permitió determinar la existencia y la fuerza de la relación entre las variables estudiadas. Los resultados obtenidos de la correlación de Pearson fueron presentados utilizando tablas, donde se mostraron los coeficientes de correlación y los valores de significancia asociados; además, se proporcionaron interpretaciones de los resultados, señalando la dirección y la magnitud de la relación encontrada.

En el capítulo V, se llevó a cabo la conclusión de la investigación, con un enfoque principal en la discusión de los hallazgos obtenidos. En primer lugar, se hizo referencia a los autores citados al inicio del estudio, cuyas investigaciones estaban relacionadas con el tema abordado. Estas referencias permitieron establecer un marco teórico sólido y contextualizar los resultados obtenidos en relación con investigaciones previas; se compararon los hallazgos y se destacaron las similitudes y diferencias encontradas, lo

que contribuyó a una comprensión más completa del campo de estudio. Posteriormente, se presentaron las conclusiones derivadas del análisis de los resultados. Estas conclusiones fueron el producto de la integración de los hallazgos obtenidos a lo largo de la investigación; se resumieron los principales resultados y se enfatizó su relevancia en relación con el problema de investigación planteado. Además, se proporcionaron explicaciones y argumentos respaldados por los datos recopilados, lo que permitió respaldar las conclusiones de manera sólida y convincente. Además de las conclusiones, se brindaron recomendaciones basadas en los hallazgos del estudio; estas recomendaciones fueron formuladas con el propósito de fortalecer futuras investigaciones en el campo o proporcionar pautas para la toma de decisiones en la práctica. Estas recomendaciones se basaron en la evidencia generada y en la experiencia adquirida durante la investigación.

En la etapa final de la investigación, se incluyeron los anexos, los cuales proporcionan información adicional y complementaria al estudio. Estos anexos brindan detalles específicos sobre aspectos metodológicos y herramientas utilizadas en la investigación. A continuación, se describen brevemente los contenidos de cada uno de los anexos mencionados: Matriz de consistencia (herramienta que proporciona una visión general de cómo se midieron las variables y cómo se relacionan con los objetivos y preguntas de investigación), matriz de operacionalización (detalla cómo se definieron y operacionalizaron las variables del estudio), cuestionario de evaluación (se presenta la versión completa, con todas las preguntas o ítems utilizados para medir las variables de interés; esto permitirá a los lectores tener una visión completa de las preguntas planteadas a los participantes y cómo se estructuró el instrumento en su totalidad) y la

validez de instrumentos por jueces expertos (se expone la calificación de cada ítem por parte de los jueces expertos).

## CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Para toda organización es esencial mantener una correcta comunicación fluida y clara entre los gerentes, jefes, personal administrativo y operarios, que permita desarrollar un ambiente laboral dinámico, donde todo el personal se sienta a gusto con el trabajo que realiza y tenga claro los objetivos y metas de la empresa (Malpartida-Meza et al., 2022; Malpartida-Maíz et al., 2023). Sin embargo, se encuentran problemas de comunicación formal e informal en varias áreas de las empresas, pudiendo ocasionar conflictos de interés, malos resultados, peleas internas y estrés laboral (Solari-Legua y Salas-Canales, 2023).

Hoy en día no es novedad escuchar la palabra estrés laboral, los que trabajan en una empresa lo han vivido por distintos motivos, afectando de forma directa o indirecta en la labor que desempeñan, incluso en su vida personal o familiar. Según Lazarus y Folkman (1986), conceptualizan al estrés como la unión que existe entre el individuo y su entorno donde se ubica, que es examinado como desbordante de sus medios (capacidad para afrontar ciertos acontecimientos) generando un peligro para su bienestar. Muchas veces el excesivo control o monitoreo del personal causa un ambiente tenso al recibir distintos pedidos u órdenes de los superiores, también conllevará al estrés laboral. Según Karasek (1981), el estrés laboral viene determinado por la influencia combinada de los requisitos de un trabajo y cómo éstos se ven moderados por el sentido de autonomía del empleado o su capacidad para tomar decisiones.

Robbins (2009) señaló que la comunicación comprende casi el 70% del tiempo que un individuo está despierto, lo que la convierte en un factor clave para que los seres humanos puedan interactuar socialmente para satisfacer sus necesidades naturales. Según Chiavenato (2019), la comunicación conlleva la transferencia de datos y significados de un individuo a otro, se trata del proceso de intercambio de información y comprensión entre personas. Además, es el método mediante el cual se interactúa con datos, conceptos, valores, entre otros; para llevar a cabo este proceso, es necesario contar con un grupo específico de individuos.

La tensión que se experimenta en el ambiente laboral es algo que no se puede evitar y se debe a varios factores, como la carga de trabajo, los plazos ajustados, las altas expectativas de rendimiento y el deseo de ser reconocido en el ámbito profesional. No obstante, cuando se acumulan tareas monótonas en un entorno peligroso o hostil, puede generarse un clima laboral en el que se siente impotencia y frustración constantes, lo que se conoce como estrés laboral. Este tipo de estrés puede tener consecuencias negativas para la salud tanto física como mental del empleado, e incluso puede llegar a situaciones fatales si no se abordan de manera adecuada y preventiva. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral se define como una serie de respuestas emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales que se presentan cuando las demandas del trabajo superan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de manera óptima (INSP, 2015).

Bustos (2015) sugiere que cuando se produce una situación estresante, el organismo responde de forma biológica, física y psicológica a través del sistema

psiconeuroendocrinológico. Si estas reacciones están en equilibrio con la fisiología y la psicología del individuo, entonces se considera estrés positivo; sin embargo, si hay una respuesta exagerada o insuficiente de los aspectos físicos, biológicos o psicológicos que conduce a problemas psicosomáticos como dolencias estomacales, entonces puede clasificarse como estrés negativo

.La organización no gubernamental objeto de estudio tiene como fin el apoyo social a personas de escasos recursos económicos, se encuentra ubicada en el distrito de Surco, se ha encontrado deficiencia del personal en el Área de Operaciones, errores constantes en actividades que se vienen realizando con anterioridad, como en la recolección de datos de personas que son beneficiadas por la organización, falta de iniciativa y creatividad para solucionar un problema, desgano para cumplir con sus responsabilidades.

Por lo expuesto, la presente investigación permitirá establecer si hay relación entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, en el distrito de Santiago de Surco (Lima – Perú), 2022; con el propósito de evaluar y buscar soluciones que hagan factible mejorar distintos aspectos vinculados al Área de Operaciones en la organización objeto de estudio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022?

### 1.3. Justificación de la investigación

#### 1.3.1. Metodológica

El objetivo de este estudio consistió en investigar la correlación existente entre la comunicación organizacional y el nivel de estrés laboral experimentado por los trabajadores en el Área de Operaciones. El análisis de esta relación permitió examinar el rendimiento y comportamiento de dichos trabajadores con el fin de comprender las variables objeto de investigación. Para recopilar los datos necesarios, se utilizó un cuestionario que fue sometido a análisis de validez y confiabilidad, garantizando así la calidad y precisión de los resultados obtenidos.

#### 1.3.2. Teórica

La información teórica proporcionada en este estudio es robusta y precisa, ya que incluye antecedentes y referencias actualizadas de fuentes académicas confiables. Esto permite tener un conocimiento sólido sobre la extensión de la investigación realizada previamente acerca de la relación entre las variables y la medición del instrumento en el tema de estudio. De la misma forma contribuirá con

la literatura, pues será fuente de consulta para futuras investigaciones que cuenten con el mismo problema.

### **1.3.3. Práctica**

La presente investigación será de gran ayuda para la organización, ya que se pondrá en práctica el manual elaborado, donde se apreciarán las medidas adoptadas para cada puesto dentro del Área de Operaciones y servirá de apoyo para otras áreas dentro de la empresa que tengan el mismo problema o deseen aplicarla para mejorar sus actividades.

## **1.4. Limitaciones de la investigación**

Dentro de las restricciones que se tuvo durante el desarrollo de la presente investigación se consideraron las siguientes:

- Cierta resistencia de algunos colaboradores en brindar información al ser encuestados, por temor a represalias.
- Cierre de algunas operaciones, debido a los contagios por covid-19.
- Ingreso de personal nuevo, el cual disminuyó el campo de información requerida.
- Contar con poca información de organizaciones no gubernamentales.

## **1.5. Viabilidad de la investigación**

La investigación fue posible porque se centró en una sola área dentro de una organización, a su vez se tuvo la ayuda de uno de los encargados del Área de Operaciones que brindó información fundamental. Asimismo, los investigadores

tuvieron acceso a los recursos económicos y financieros necesarios para llevar a cabo el estudio de manera efectiva. Esto aseguró que contaran con los medios y herramientas requeridos para llevar a cabo la recolección de datos, el análisis y la interpretación de los resultados de manera adecuada y precisa.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Aynaguano (2017) desarrolló una investigación sobre el estrés laboral y las estrategias implementadas para afrontar el problema en las áreas productivas del laboratorio Neo Fármaco. La investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo, se empleó una población constituida por 57 trabajadores de la empresa de producción. Por medio de una entrevista indicaron haber sufrido de agotamiento, desánimo y pesimismo. En cuanto al análisis se implementaron cuatro herramientas: formulario sobre estrés laboral proporcionado por la OMS. La investigación brindó como efecto que el personal estaba pasando por un fuerte estrés laboral con las emociones pésimas y que el laboratorio Neo Fármaco tenía que tomar acciones urgentes con el personal.

En España, Mendicute (2017) realizó una investigación que tuvo como objetivo examinar el nivel de estrés y síndrome de burnout en los profesores de secundaria y su vínculo con el nivel de motivación de los docentes. Así se condujo a un estudio cuantitativo mediante el Cuestionario de Burnout de Maslach para profesores, en seis escuelas de formación superior en Cantabria. Luego del estudio en el que se encuestó a 110 profesores, se concluyó con la presencia de Burnout en las tres medidas en los profesores estudiados, los docentes de mayor edad y antigüedad profesional mostraban mayor nivel de agotamiento emocional y despersonalización, dichos resultados eran similar para los profesores masculinos y las profesoras femeninas mostraban un elevado porcentaje de realización

profesional. Así, se concluyó que a menor nivel de motivación se podía relacionar de primera mano con un alto grado de Burnout, y que los profesores con un alto índice de Burnout eran aquellos de la especialidad de Ciencias.

En España, Sánchez (2017) realizó una investigación para resolver el grado de carga mental al cual se encontraban comprometidos los profesionales del sector sanitario de una residencia de ancianos de Murcia, y cotejarlo con los profesionales del sector no sanitario, usando el procedimiento de factores psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. Se escogió una muestra de 30 colaboradores que tenían horario nocturno, a quienes se les aplicó el cuestionario de apreciación de factores psicosociales, donde hacían mención al análisis de la capacidad mental. Se obtuvo como resultado final que los profesionales manifestaron un alto grado de carga mental, debido a la falta de tiempo para concluir las tareas asignadas, la creciente y fuerte atención que tenían durante el proceso de las mismas y fuera de ellas, asociado a la aparición de fatiga al finalizar la jornada laboral de un 100% de las ocurrencias. Se alcanzó como resultado que los profesionales sanitarios que contaban con horarios rotativos, generaban carga mental, y como resultado, estrés laboral.

En su estudio realizado en Colombia en 2018, Barón y Tamayo investigaron la relación entre la manifestación de estrés y cansancio en los colaboradores de una empresa metalmeccánica en la ciudad de Bogotá. El estudio fue de tipo transversal y contó con la participación de 186 colaboradores. Los resultados revelaron que el 23,65% de los colaboradores presentó niveles altos de cansancio y estrés, siendo las mujeres quienes mostraron el mayor nivel de cansancio (54,9%). Los hallazgos

indicaron que el nivel de estrés tenía un impacto significativo en el nivel de cansancio experimentado por los colaboradores de la empresa metalmeccánica objeto de estudio. Como recomendación, se sugirió reducir los estímulos estresores, como las demandas excesivas y los cambios de horarios repentinos, así como fomentar y enseñar a los colaboradores técnicas adecuadas de manejo del estrés y de relajación. Además, se recomendó fortalecer las campañas de higiene del sueño, promover el trabajo en equipo y crear un ambiente laboral óptimo.

En Argentina, Pedrozo (2020) estableció en su investigación el grado de estrés laboral que padecían los trabajadores judiciales de Posadas. En cuanto al tipo de estudio se dividió en dos etapas. Primero se efectuó un estudio retrospectivo de 1192 permisos psiquiátricos tomado a los representantes judiciales de dicho establecimiento, considerando a aquellos que padecían de estrés laboral, en la segunda fase se efectuó una investigación descriptivo-transversal teniendo una participación de 176 encuestados a través de un formulario brindado por la ONS/OPS. Dentro de las dos fases se analizó la relación donde el estrés junto a la antigüedad en el establecimiento y el estrés en actuación al género, en la segunda fase se empleó un estudio entre el estrés y la jerarquía que ocupaba en el puesto de trabajo. Luego se obtuvo como resultado que el estrés era una dificultad significativa para el Poder Judicial de Posadas, a su vez se contaba con la forma de tratar y prevenir el estrés laboral, desarrollando estrategias y soluciones prácticas.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En un estudio realizado por De La Cruz en 2018, se llevó a cabo una investigación exhaustiva para examinar la relación entre el estrés laboral y el

desempeño profesional en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Carhuaz, ubicado en la Región Ancash de Perú. La muestra consistió en 92 trabajadores del sector salud. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y analítico. Para evaluar el estrés laboral, se utilizó el cuestionario Burnout Inventory (MNI), mientras que el desempeño profesional fue evaluado mediante una guía de observación proporcionada por el Ministerio de Salud. Se empleó la prueba Chi cuadrado con un margen de error del 5% para analizar los datos. Los resultados obtenidos revelaron que un porcentaje significativo de los trabajadores de salud (47.9%) experimentaba niveles elevados de estrés laboral, y se observó un desempeño profesional moderado (42.4%).

En su investigación, Carrasco (2019) se propuso evaluar el nivel de comunicación organizacional en colegios estatales de nivel primario localizados en el distrito de Ate. El enfoque utilizado fue cuantitativo, aplicando el método científico de manera general y unitaria. Se empleó la estadística como herramienta para la recolección de datos, su análisis y exposición de resultados. La muestra utilizada en el estudio consistió en 80 colaboradores de las dos instituciones mencionadas. Para cuantificar el grado de comunicación organizacional dentro de las instituciones, se aplicó una encuesta compuesta por preguntas de respuesta múltiple con una escala de cinco puntos. Previamente se realizó una prueba piloto del cuestionario con 30 empleados de uno de los centros con el fin de comprobar su validez. Los datos descriptivos mostraron que en la Institución Educativa Pedro Enrique Gonzáles el 51,2% de los trabajadores evaluó la comunicación organizativa como buena. De manera análoga, en la Institución Educativa Vitarte un 73,0% de los participantes también la calificó positivamente. Sin embargo, los análisis estadísticos

revelaron diferencias significativas en dicha variable entre ambas instituciones públicas del distrito de Ate.

Escobar (2019) estudió el nivel de comunicación organizativa presente en la cultura militar del Cuartel General de la Quinta Brigada de Montaña, con el fin de determinar su grado. Adoptó un enfoque explicativo mediante un diseño mixto denominado Exploratorio Secuencial (DEXPLOS). Los participantes fueron 250 brigadistas de dicha unidad, quienes respondieron los cuestionarios correspondientes. Los resultados mostraron que la comunicación organizativa era excelente en el 53,2% de los casos, mientras tanto la cultura militar presentaba un desarrollo estricto en un 30%, evidenciando un enfoque competitivo en labores de campo y poca atención a la gestión interna. Del estudio se concluyó que la comunicación organizativa estaba directamente relacionada con la cultura militar, fortaleciendo las relaciones laborales al interior del Cuartel y contribuyendo al logro de metas. Finalmente, se recomendó implementar nuevas estrategias para potenciar aún más la comunicación organizativa con el objetivo de superar el porcentaje del 60% obtenido.

En el estudio llevado a cabo por Rosales en 2020, se buscó indagar la asociación entre las habilidades directivas y el estrés docente en colegios del distrito de Tarma. El enfoque fue correlacional y de naturaleza aplicada. A través de muestreo aleatorio simple se seleccionó una muestra de 84 profesores, a quienes se les aplicó una encuesta y cuestionario para recoger datos. Los resultados hallados revelaron una relación inversa entre las habilidades directivas y el estrés experimentado por los profesores de secundaria. No obstante, al analizar

dimensiones particulares no se encontró vínculo significativo entre las destrezas de gestión del tiempo y comunicación con el estrés docente.

En el año 2021, Pezo llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue establecer la conexión existente entre el estrés en el trabajo y el sentido de pertenencia hacia la organización dentro de la Dirección Regional de Agricultura de Tarapoto. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, buscó correlacionar variables y utilizó un diseño no experimental. La población total estuvo formada por 215 personas y la muestra estaba compuesta por 138 empleados a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados mostraron que el 49% presentó un alto nivel de estrés laboral, el 32% un nivel medio y solo el 19% reportó bajos niveles de estrés. Con respecto al apego a la organización, el 47% obtuvo una baja puntuación, el 30% una puntuación menor y el 23% una mayor puntuación. El estudio determinó que efectivamente había una conexión entre el estrés en el trabajo y el sentido de pertenencia hacia la organización dentro del personal de la Dirección Regional de Agricultura.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Comunicación organizacional**

Para las empresas u organizaciones es fundamental mantener una óptima comunicación, tanto dentro como fuera de sus instalaciones, esto mantendrá equilibrio, eficiencia y un buen manejo de las actividades realizadas a diario.

Según Goldhaber (1986) la comunicación organizacional hace referencia al desarrollo que atraviesa la emisión y recepción de la información de una determinada organización. Mientras que, para Krep (1995) la comunicación organizacional es la sucesión de eventos por la cual los miembros de una

organización recolectan información verídica acerca de la empresa donde laboran y la variación que ocurre dentro de ella.

#### **2.2.1.1. Canal formal**

Permite transmitir una información real u oficial, estos pueden ser; comunicados, órdenes, memorandos, entre otros; de esta forma los colaboradores de la organización tendrán claros sus deberes y derechos, minimizando futuros errores. A su vez estar siempre informados de los cambios o mejoras que puedan ocurrir en la organización, ayuda a que los colaboradores se sientan identificados con la misma, y más aún, que la información sea verídica.

F. J. Ariza y J. M. Ariza (2018) menciona que están establecidos por políticas de comunicación de la empresa, teniendo como soporte al área de capital humano, que desarrollan normas y organigramas. Puede ser vertical u horizontal, siendo fundamental porque desarrolla la confianza y respeto a la jerarquía de la compañía. Cabe mencionar, que se debe definir con anterioridad el uso correcto y modulación de la voz para que no se produzcan ciertos desacuerdos o falta de confianza.

#### **2.2.1.2 Canal informal**

Son canales que no cuentan con soporte de ningún medio, debido a que la información se genera de manera directa y están limitados a ciertos destinatarios. Estos pueden provenir de rumores creadas entre colaboradores, dentro y/o fuera de la empresa para perjudicar el clima laboral, metas y objetivos de la organización. Mucha de esta información llega a producir una inestabilidad dentro de las empresas, que si no son verificadas a su debido tiempo generan despidos y rivalidad dentro de la organización. Para Hodgetts (1991), el rumor se conforma por redes

relacionales que brotan espontáneamente cuando las personas se unen. Son una expresión natural de las personas para comunicarse.

F. J. Ariza y J. M. Ariza (2018) describen la comunicación informal como un canal horizontal de información que fluye libremente entre trabajadores y departamentos. Mediante el boca a boca, los mensajes de los puestos superiores pueden difundirse rápidamente. Para hacer un uso eficaz de este canal, es importante que los supervisores tengan buenas relaciones con sus empleados, ya que la comunicación entre ellos tendrá un matiz diferente. Además del boca a boca, algunos de los canales informales más comunes son aplicaciones de mensajería como WhatsApp o Messenger. El tono utilizado es más personal y no hay límite para el mensaje.

### **2.2.2 Estrés laboral**

Es una presión que existe en el ambiente laboral. Algunas empresas buscan minimizar los efectos que pueda causar el estrés en los trabajos, organizando actividades recreativas como: torneos deportivos para empleados, gimnasia de mantenimiento, celebraciones en fechas importantes, etc.

Según Selye (1956), para que el estrés se manifieste tendrá que existir un cambio en el equilibrio del organismo debido a la aparición de un agente externo o interno, ocasionando que el organismo actúe de manera inmediata para recobrar y ofrecer un equilibrio. Por su parte, Martínez (2004) menciona que el estrés laboral es un desorden en el incremento de las habilidades que presenta el ser humano, y que estos desórdenes puedan llegar a ser crónicos, más aún si la persona continúa en el mismo ambiente de estrés sin poder recuperarse.

De acuerdo con la investigación de Pérez (2019), el estrés laboral se define médicamente como la influencia del estrés en la salud y enfermedad de los empleados. Desde una perspectiva clínica, se destaca el impacto que un entorno laboral estresante tiene en la salud mental de los trabajadores. Por otro lado, desde la psicología organizacional, se centra en los procesos cognitivos a través de los cuales los trabajadores perciben el ambiente laboral, que puede o no afectar su desempeño individual, interactuando con otros factores, especialmente los sociales.

### **2.2.2.1 Sobrecarga laboral**

La sobrecarga laboral se entiende como un exceso de trabajo que puede sufrir una persona u organización, la cual excede el nivel físico, mental o emocional de un individuo. Su origen se debe a una mala gestión de tiempo, poca comunicación entre los equipos de trabajo, realizar tareas innecesarias que no contribuyen con el objetivo; generando un constante estrés, ansiedad o falta de energía.

Pérez (2010) menciona que es un exceso en las labores o actividades de trabajo (no se consideran horas de sobretiempo) que deben concluir en un tiempo determinado. La sobrecarga de trabajo produce tensión y pugna que aumenta el nivel de estrés en los colaboradores, generando un deterioro en la salud psicológica.

Para Bustamante (2021) las personas que están expuestas a una sobrecarga laboral generan problemas físicos, las cuales derivan en enfermedades musculoesqueléticas, trastornos gastrointestinales, que con el transcurrir del tiempo se vuelven crónicas.

### 2.2.2.2 Disponibilidad de tiempo

Según Acosta (2012), para llevar a cabo un trabajo eficiente es necesario establecer las funciones y responsabilidades de mayor importancia, y a partir de ahí, distribuir de manera equitativa y proporcional las actividades a realizar. Esto implica que el personal deberá estar disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, rotando en diferentes horarios para cumplir con las tareas asignadas.

Por ende, se puede deducir que el problema no es tanto la falta de tiempo, sino saber gestionar de una forma adecuada, las actividades, tareas, encargos, etc. La disponibilidad de tiempo se entiende como una cualidad de estar libre para poder desarrollar otras tareas y aliviar el trabajo que se tenga acumulado, llegando así a los objetivos y metas; de esta manera se evita una sobrecarga laboral.

Según Crutsinger (1994), la administración del tiempo radica en evaluar lo que se debe realizar para establecer objetivos, evaluar que hechos son más primordiales y revisar que actividades serán reprogramadas con el fin de priorizar los más importantes. Para Espinoza (2020) un uso adecuado del tiempo es fundamental e importante pues brinda muchos beneficios, tanto en el trabajo como en la vida diaria.

## 2.3. Objetivos de la investigación

### 2.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

Analizar cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

Evaluar cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

## CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### **3.1. Diseño de la investigación**

Con base en Hernández - Sampieri y Mendoza (2018), el diseño metodológico utilizado en esta investigación fue el diseño no experimental transeccional correlacional-causal. Se trató de un diseño no experimental porque las variables bajo estudio no fueron manipuladas ni modificadas intencionalmente por los investigadores. Además, fue transeccional, ya que las variables se analizaron en un solo momento, sin seguimiento a lo largo del tiempo. El diseño de la investigación implicó determinar la relación existente entre la comunicación organizacional y el estrés laboral de los trabajadores al ser correlacional-causal, buscando establecer alguna asociación entre ambas variables. Aunque el diseño permitió identificar relaciones y asociaciones entre las variables, no se estableció una relación de causa y efecto entre ellas, ya que no se realizaron intervenciones ni cambios controlados en las condiciones de trabajo para inferir causas directas. En cambio, se analizó cómo se relacionaban naturalmente ambas variables en el contexto laboral estudiado.

### **3.2. Tipo**

Considerando a Hernández - Sampieri y Mendoza (2018), esta investigación tuvo un alcance correlacional. El objetivo principal del estudio fue determinar la relación existente entre las dos variables bajo estudio, es decir, la comunicación organizacional y el estrés laboral. A través del análisis de los datos recopilados mediante el cuestionario, los investigadores buscaron establecer si había una asociación significativa entre ambas variables, sin intervenir o manipular ninguna de ellas.

El alcance correlacional permite identificar patrones y relaciones entre variables, pero no establece una relación de causa y efecto directa. En este alcance de investigación, se examinan las posibles conexiones entre las variables para comprender su comportamiento conjunto en un determinado contexto, como en este caso, el ambiente laboral del Área de Operaciones.

### **3.3. Enfoque**

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, tal como mencionan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Se utilizaron datos numéricos para abordar el estudio y se emplearon técnicas de análisis estadístico descriptivo e inferencial para examinar y comprender los resultados.

### **3.4. Población**

La población del estudio consistió en 30 colaboradores que pertenecen al Área de Operaciones de una Organización no Gubernamental.

### **3.5. Muestra**

Para el estudio se utilizó una muestra censal, ya que se trabajó con los 30 colaboradores del Área de Operaciones, los cuales representaron a todos los elementos de la población en este caso específico.

### 3.6. Operacionalización de variables

**Figura 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Variable 1: Comunicación organizacional	Dimensión 1: Canal formal	Identificación institucional	2
		Transmisión de información	1
		Coordinación interna	2
	Dimensión 2: Canal informal	Implicación del personal	3
		Mejoramiento de productividad	1
		Cambio de actitudes	1
Variable 2: Estrés laboral	Dimensión 1: Sobrecarga laboral	Programación del trabajo	2
		Asignación de tareas	2
		Trabajo de equipo	2
	Dimensión 2: Disponibilidad de tiempo	Horas dedicado al trabajo	3
		Horas de descanso en el trabajo	1
		Proactividad en el trabajo	2

### 3.7. Técnicas para la recolección de datos

#### **3.7.1. Descripción de los instrumentos**

En este estudio, se utilizó la técnica de encuesta para recolectar datos, utilizando un cuestionario estructurado basado en la escala de Likert. Las opciones de respuesta fueron evaluadas según la siguiente escala: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

### 3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

El instrumento utilizado en la investigación fue validado mediante la participación de tres jueces expertos docentes de la Universidad Científica del Sur, como se muestra en la tabla 1. Estos jueces evaluaron y aportaron su conocimiento y criterio profesional para asegurar la calidad y pertinencia del cuestionario desarrollado.

**Tabla 1**

*Resumen de validez por juicio de expertos*

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Antonio Roberto Huachaca Urbina	Docente metodólogo en investigación	Sí
2. Oscar David La Cruz Arango	Administración	Sí
3. Mario Enrique Arauco Loyola	Maestría en Administración y Dirección de Empresas	Sí

Adicionalmente, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del cuestionario, como se ilustra en la tabla 2 a continuación:

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach por variable*

Variabes	Valores obtenidos	Nº de elementos
Comunicación organizacional	0.704	10
Estrés laboral	0.737	12

### **3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos**

El análisis de los datos se realizó con IBM SPSS Statistics versión 26, empleando estadística descriptiva e inferencial. Además, se efectuó la prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) con el propósito de definir la técnica estadística para la comprobación de hipótesis.

### **3.9. Aspectos éticos**

Las respuestas de los colaboradores encuestados, a los que se dio libertad para responder por sí mismos, se mantuvieron fiables; además, las fuentes referenciadas se ajustan a las directrices de la APA en su séptima edición. Asimismo, se consiguió obtener una dispensa del Comité de Ética por parte del responsable de investigación de la carrera, lo que resultó en que el estudio no estuviera sujeto a una evaluación ética de conformidad con las regulaciones actuales en vigor.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Perfil de participantes

En la tabla 3 que a continuación se presenta de manera sintetizada, se recogen los rasgos característicos más destacados de las edades de las personas que formaron parte del estudio realizado.

**Tabla 1**

*Edad de los encuestados*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30	4	13,3
31 a 40	11	36,7
41 a 50	6	20,0
51 a más	9	30,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

En cuanto al género de las personas encuestadas en el estudio, la tabla 4 permite apreciar que un porcentaje mayoritario correspondía al género masculino, en concreto un 56.7%. Por otra parte, las mujeres representaron un 43.3% de la muestra.

**Tabla 2**

*Género de los encuestados*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	13	43,3
Masculino	17	56,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

La tabla 5 arroja los datos relativos al nivel educativo alcanzado por las personas encuestadas. En este sentido, el 30% de la muestra poseía formación técnica o superior y título universitario. Otro 26.7% estaba en posesión de un grado de bachiller. Finalmente, un 13.3% contaba con estudios de educación secundaria. En suma, la tabla 5 permite conocer la distribución de los diferentes tramos educativos alcanzados por las personas participantes en el estudio objeto de análisis.

**Tabla 5**

*Nivel educativo de los encuestados*

<b>Nivel de educación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Secundaria	4	13,3
Técnico	9	30,0
Bachiller	8	26,7
Titulado	9	30,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

La tabla 6 proporciona datos acerca de los años de experiencia laboral que los 30 encuestados tenían dentro de la empresa objeto del estudio. Así, una proporción del 43.3% contaba con una antigüedad laboral de entre 6 y 10 años en la compañía. Un porcentaje menor, del 30%, ostentaba una experiencia de 5 años o menos. Finalmente, un 26.7% de los participantes presentaba una permanencia en la organización comprendida entre 11 y 15 años. En síntesis, esta tabla 6 permite conocer la distribución de los años de servicio de los trabajadores encuestados en su puesto y empresa, siendo el rango intermedio de 6 a 10 años

el de mayor representatividad entre los diferentes tramos de antigüedad considerados.

**Tabla 6**

*Años de permanencia en la empresa*

<b>Permanencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
5 años a menos	9	30,0
6 a 10 años	13	43,3
11 a 15 años	8	26,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Prueba de normalidad

Se consideró la prueba de Shapiro-Wilk debido a que la muestra era menor de cincuenta, lo cual era requerido para seleccionar la prueba de normalidad.

Como resultado, los valores obtenidos fueron los siguientes:  $\alpha: 0.05 < p: .843$  en el caso de la comunicación organizacional y  $\alpha: 0.05 < p: .418$  en el estrés laboral. Ante esto, se cumplía el supuesto de normalidad para ambas variables. Por ello, se optó por utilizar una prueba paramétrica para validar las hipótesis planteadas, según se detalla sintéticamente en la tabla 7.

**Tabla 7**
*Prueba de normalidad*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Grados de libertad	Nivel de significancia
Comunicación organizacional	0.981	30	0.843
Estrés laboral	0.965	30	0.418

De acuerdo con la información previamente mencionada, se seleccionó el coeficiente de correlación de Pearson como prueba estadística para examinar los datos. Esta elección se realizó con el propósito de utilizar un método paramétrico en el estudio.

#### 4.2.2. Contraste de hipótesis

La tabla 8 explicita los criterios que sirvieron para interpretar los resultados del coeficiente de correlación de Pearson, el cual fue el método estadístico empleado para comprobar las hipótesis planteadas. De esta manera, dicha tabla 8 brinda las pautas clave con las que se midió el grado de vinculación entre variables al extraer conclusiones del análisis estadístico efectuado mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 8**

*Interpretación de los coeficientes de correlación*

<b>Correlación</b>	<b>Interpretación</b>
0.00 a 0.09	Correlación insignificante
0.10 a 0.39	Correlación débil
0.40 a 0.69	Correlación moderada
0.70 a 0.89	Correlación fuerte
0.90 a 1.00	Correlación muy fuerte

*Nota.* Esta información fue desarrollada teniendo en cuenta los datos proporcionados por Schober et al. (2018).

#### **4.2.2.1. Contraste de la hipótesis general**

##### ***Hipótesis general***

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

##### ***Hipótesis nula***

No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de

Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

***Hipótesis alterna***

Sí existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

***Nivel de significancia*** = 0.05 (usual en las Ciencias Sociales)

Los resultados que se presentan en la tabla 9 permiten concluir lo siguiente: El análisis estadístico realizado con el software SPSS arrojó un valor de significancia ( $p$ ) igual a 0.033 para la hipótesis planteada. Al ser este valor menor a 0.05, permite rechazar la hipótesis nula de no existir relación entre las variables. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, pudiendo afirmar que hay correlación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la población objeto de estudio. Específicamente, el coeficiente de Pearson obtenido fue de -0.391; de acuerdo con los criterios establecidos, esto demuestra la presencia de una vinculación débil y negativa entre ambas variables.

**Tabla 9**

*R de Pearson entre comunicación organizacional y estrés laboral*

Variable 1 - Variable 2		Coefficiente de correlación	Nivel de significancia
Comunicación organizacional	- Estrés laboral	-0.391	0.033

#### 4.2.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

##### Contrastación de la hipótesis específica 01

###### ***Hipótesis específica***

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

###### ***Hipótesis nula***

No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

### ***Hipótesis alterna***

Sí existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla 10, se llevó a cabo un estudio estadístico mediante el software SPSS 26 para evaluar la hipótesis planteada. El valor de significancia obtenido, denominado  $p$ , fue de 0.393; esto significa que es mayor a 0.05. Dado que  $p$  supera el límite preestablecido de 0.05, se acepta la hipótesis nula, la cual establecía que no existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en la población analizada. Por lo tanto, los resultados no brindan pruebas suficientes para confirmar la presencia de una asociación entre dichas variables, conforme al nivel de confianza definido para este análisis.

**Tabla 10**

*R de Pearson entre comunicación organizacional y sobrecarga laboral*

<b>Variable 1 - Dimensión 1</b>		<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>Nivel de significancia</b>
Comunicación organizacional	- Sobrecarga laboral	-0.162	0.393

## Contrastación de la hipótesis específica 02

### ***Hipótesis específica***

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

### ***Hipótesis nula***

No existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

### ***Hipótesis alterna***

Sí existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.

Los datos presentados en la tabla 11 muestran lo siguiente: Se realizó un estudio estadístico empleando el programa SPSS 26 para examinar la hipótesis propuesta. El valor de significancia obtenido, denominado  $p$ , fue de 0.011. Al ser este inferior a 0.05, se desecha la hipótesis nula que postulaba la ausencia de relación entre las variables.

Por el contrario, se avala la hipótesis alterna, por lo que puede afirmarse que existe correlación entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo para la muestra objeto del análisis. Específicamente, el coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.457, lo cual conforme a los parámetros definidos, denota la presencia de una vinculación positiva y moderada entre la variable y dimensión abordadas.

**Tabla 11**

*R de Pearson entre comunicación organizacional y disponibilidad de tiempo*

Variable 1 - Dimensión 2		Coeficiente de correlación	Nivel de significancia
Comunicación organizacional	- Disponibilidad de tiempo	0.457	0.011

## CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

El enfoque en una organización no gubernamental es relevante, ya que estas organizaciones suelen tener objetivos específicos en cuanto a la mejora de la sociedad, y la relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral podría tener implicaciones más amplias en términos de cómo estas organizaciones cumplen con sus objetivos y mantienen su capacidad de impacto positivo en la sociedad. Además, los resultados de la investigación podrían tener implicaciones más amplias para otras organizaciones que también tienen objetivos relacionados con el bienestar social, como empresas socialmente responsables o instituciones benéficas. En consecuencia, la investigación propuesta podría ayudar a mejorar el rendimiento y la eficacia de las organizaciones no gubernamentales, lo que a su vez podría tener un impacto positivo en la sociedad en su conjunto.

Los resultados del estudio mostraron lo siguiente: El coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de  $-0.391$ , lo que indica una correlación negativa y débil entre la comunicación organizacional y el estrés laboral. El valor de significancia fue de  $0.033$ , por debajo del límite de  $0.05$  establecido. Esto demuestra que la hipótesis alterna, que postulaba la existencia de una relación entre ambas variables, es verdadera. Estos hallazgos guardan cierta similitud con los encontrados por Pezo (2021) en su investigación, cuyos resultados mostraron un nivel bajo de estrés en trabajadores con alto compromiso, lo que evidencia una ligera conexión entre estrés laboral y compromiso, al igual que en el presente estudio entre comunicación y estrés. Por lo tanto, ambas investigaciones coinciden en establecer

una vinculación débil, aunque existente, entre variables relacionadas al bienestar laboral de los colaboradores. Se puede aseverar que, en una empresa, los colaboradores que están comprometidos con la misma tienden a sufrir estrés laboral, por lo contrario, los colaboradores que no muestran compromiso organizacional no presentan dicho cuadro, factor que influye en la comunicación organizacional. Teniendo en cuenta que, para obtener el compromiso de un colaborador, es fundamental que se encuentre informado, escuchado y valorado, teniendo una buena comunicación organizacional.

Sobre el estudio de la hipótesis específica HE1: existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2022. Se indica que la comunicación organizacional no se relaciona con la sobrecarga laboral, debido a que el valor de significancia resultó de 0.393 por lo cual se aceptó la hipótesis nula. Según Pérez (2010), la sobrecarga laboral es un exceso de tareas que se debe terminar en un tiempo determinado, el cual no afecta la comunicación organizacional, pero guarda correspondencia con el estrés laboral. Bustamante (2021) establece que la sobrecarga laboral está ligada con la salud psicológica y física, si no se tiene un control adecuado de las enfermedades que se pueden dar, será perjudicial para el colaborador a largo plazo, por consiguiente, no afecta a la comunicación organizacional.

Sobre la hipótesis específica HE2: existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco

(Lima-Perú), 2022. Para la hipótesis planteada p-valor igual a 0.011, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, se afirma que la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo, tienen una correlación moderada y positiva al alcanzar un resultado de R de Pearson igual a 0.457. Para Crutsinger (1994), la disponibilidad de tiempo consiste en coordinar y valorar las actividades que se van a ejecutar dentro o fuera de la empresa, es decir permitirá mejorar el tiempo y realizar otras actividades que generen mayor producción; sin embargo, la comunicación organizacional juega un rol importante, de esta manera se puede precisar la disponibilidad de tiempo del personal en la empresa. La disponibilidad, hace frente al trabajo, siendo un elemento clave en el desarrollo productivo. Muchas organizaciones han decidido emplear estrategias para mejorar la disponibilidad de tiempo de sus trabajadores, brindándoles herramientas como: laptops, celulares, movilidad, permitiendo un mejor desempeño no importa en el lugar que se encuentren. Hoy en día las empresas resaltan el hecho de que sus postulantes cuenten con la disponibilidad de laborar en horarios rotativos, la posibilidad de viajar, llegando incluso a utilizar la frase tan conocida de 24 por 7 los 365 días del año. Según el último análisis se puede precisar que, si la persona tiene una necesidad urgente de conseguir un empleo, no le va importar lo dicho anteriormente, mientras tanto aquellos que no tiene dicha urgencia se permitirán buscar otras opciones laborales.

## 5.2. Conclusiones

- 1) Con respecto al objetivo general, se pudo determinar la existencia de una relación débil, negativa y significativa entre comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022. Se concluye ello debido a que el coeficiente R de Pearson obtenido fue -0.391.
- 2) Con respecto al objetivo específico Nro. 1, se concluye que la comunicación organizacional no se relaciona con la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2022., debido a que se obtuvo un nivel de significancia de 0.393. La falta de relación significativa entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral puede deberse a una combinación de factores como el tamaño de la muestra, variables no consideradas (cultura organizacional, características de la organización, condiciones económicas y políticas, etc.), mediciones inadecuadas y el contexto específico del estudio. Estas posibles causas deben ser tenidas en cuenta al interpretar los resultados y pueden ser objeto de investigación futura para obtener una comprensión más completa de la relación entre estos dos factores en el contexto específico de la organización estudiada.
- 3) Con respecto al objetivo específico Nro. 2, se concluye que existe una correlación positiva y moderada entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima-Perú), 2022 al alcanzar

un resultado de R Pearson igual a 0.457. Teniendo en cuenta que generar más productividad y eficiencia en el trabajo o tarea encomendada por la empresa va de la mano con la comunicación organizacional. Para desarrollarse de manera positiva en las tareas diarias como en el trabajo, debemos aprender a gestionarlo de manera eficiente, mucho más si contamos con una excelente comunicación organizacional laboral, que nos permite relacionarnos adecuadamente con los demás y tener mejor productividad en el centro de labores. Esto implica que una comunicación organizacional efectiva puede facilitar la coordinación, reducir malentendidos, permitir un flujo adecuado de información y brindar apoyo y retroalimentación, lo que a su vez se traduce en una mejor gestión del tiempo y mayor eficiencia en el trabajo o las tareas encomendadas por la empresa. Cabe mencionar que esta correlación no establece una relación causal directa, y es importante considerar otros factores y variables que podrían incidir en esta relación.

### **5.3. Recomendaciones**

Con base en la conclusión N° 1, se recomienda a la empresa reforzar la comunicación organizacional: A pesar de la relación negativa entre la comunicación organizacional y el estrés laboral, esto implica fomentar una comunicación abierta, clara y efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos. Se deben implementar reuniones regulares, canales de retroalimentación y la utilización de herramientas digitales que faciliten la comunicación fluida y oportuna. Ya sea comunicación formal o informal. Promover la conciencia del estrés laboral: Los líderes

como los empleados deben estar conscientes de los efectos negativos del estrés laboral y de cómo la comunicación organizacional puede influir en él. Se pueden realizar talleres, capacitaciones o charlas informativas para brindar herramientas y estrategias de manejo del estrés. Además, se pueden implementar programas de bienestar laboral que ayuden a reducir el estrés y fomenten un ambiente de trabajo saludable. Es recomendable trabajar en la construcción de un clima laboral positivo y saludable, donde los empleados se sientan valorados, escuchados y respaldados. Esto puede lograrse a través del reconocimiento del desempeño y la implementación de políticas de equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Con respecto a la conclusión N° 2, no tiene relación la comunicación organizacional con la sobrecarga laboral, la empresa debe establecer límites claros en términos de horarios de trabajo, expectativas de respuesta y carga de trabajo. Esto ayudará a evitar que los empleados se sientan abrumados por excesivas demandas de trabajo, incluso si no están directamente relacionadas con la comunicación organizacional. Distribuir mejor la participación de los colaboradores: Fomentando la delegación y la colaboración. Entre las opciones que se podrían considerar para disminuir la sobrecarga de trabajo, se encuentra fomentar una adecuada delegación de funciones; esto permitiría distribuir de forma más pareja la carga laboral entre los colaboradores, aprovechando al máximo sus puntos fuertes individuales. Asimismo, se podrían aplicar técnicas de trabajo en equipo que motiven la cooperación entre los empleados. Facilitar el intercambio bidireccional de información entre ellos facilitaría una mejor coordinación de tareas y favorecería su optimización. El propósito sería disminuir la presión excesiva sobre cada trabajador, al involucrar de manera equilibrada a todos en el logro de objetivos comunes. De este modo, se podría reducir

el sentimiento de desbordamiento laboral y promover un clima organizacional más positivo.

Con base en la conclusión N° 3, se recomienda al Área de Capital Humano poner énfasis en la búsqueda de personal con disponibilidad de tiempo, horarios rotativos, domicilio cercano al trabajo, esto permitirá que el personal planifique sus actividades generando a la empresa una mayor rentabilidad. Capacitar en habilidades de comunicación: Para fortalecer la correlación entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo, es recomendable proporcionar capacitación en habilidades de comunicación a los empleados del Área de Operaciones. Esto incluye mejorar la escucha activa, la comunicación verbal y escrita, y la capacidad de transmitir información de manera clara y efectiva. Promover una cultura de eficiencia y priorización en el Área de Operaciones. Esto implica establecer metas claras, definir prioridades y brindar apoyo a los empleados para que puedan gestionar su tiempo de manera efectiva. Por lo que, se pueden implementar herramientas y técnicas de gestión del tiempo que ayuden a mejorar la productividad y a equilibrar la carga de trabajo.

## Referencias bibliográficas

Acosta, J. (2012). *Gestión eficaz del tiempo y control del estrés* (Sexta. ed.). Esic Editorial.

Ariza, F. J. y Ariza, J. M. (2018). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (Segunda ed.). McGraw-Hill.

Aynaguano, M. (2017). *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en las áreas productivas de laboratorio Neo Fármaco Cia. Ltda.* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26417>

Barón, B. y Tamayo, J. (2018). *Relación del nivel de sintomatología de estrés laboral y de fatiga de trabajadores de una empresa metalmecánica de la ciudad de Bogotá en 2018* [Tesis de maestría, Universidad del Rosario]. Repositorio de la Universidad de Rosario. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18819>

Bustamante, K. O. (2021). *Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/9462>

Bustos, E. (2015). *¿Es posible evitar el estrés?: motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante.* Sb Editorial.

Carrasco, L. C. (2019). *Comunicación organizacional en dos instituciones públicas del distrito de Ate* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39873>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos* (Décima ed.). McGraw Hill.

- De La Cruz, Y. M. (2018). *Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Carhuaz 2016* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3488>
- Escobar, S. B. (2019). *Comunicación organizacional y cultura militar en el cuartel general de la quinta Brigada de Montaña 2017* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10241>
- Espinoza, S. M. (2020). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47859>
- Garrido, F., Goldhaber, G. y Putnam, L. (2020). *Fundamentos de comunicación organizacional de la organización a la estrategia en el Siglo XXI*. [https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110\\_Fundamentos\\_de\\_Comunicacion\\_Organizacional\\_2022/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2022.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2022/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2022.pdf)
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- INSP. (21 de octubre del 2015). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Malpartida-Maíz, O., Román-Córdova, V. S. y Salas-Canales, H. J. (2023). Impacto del comercio electrónico en la gestión de ventas en el Emporio Comercial de Gamarra (Lima-Perú), 2021. *ACADEMO*, 10(2), 245-255. <https://doi.org/10.30545/academo.2023.jul-dic.9>

Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. y Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>

Mendicute, D. (2017). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en relación con la motivación en los docentes de secundaria* [Tesis de maestría, Universidad de Cantabria]. Repositorio abierto de la Universidad de Cantabria. <http://hdl.handle.net/10902/13171>

Pedrozo, A. (2020). *Estrés laboral en el personal que desempeña tareas en el Poder Judicial en la ciudad de Posadas, Misiones* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Misiones]. Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional de Misiones. <https://hdl.handle.net/20.500.12219/2752>

Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/81762945010.pdf>

Pezo, S. (2021). *Estrés laboral y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Agricultura, Tarapoto, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/59092>

Ramos, W., Paredes, M., Teran, P. y Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional*.

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). Pearson Education.

Rosales, A. (2020). *Habilidades directivas y estrés laboral en docentes del nivel secundario de instituciones educativas del Distrito de Tarma* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6067/T010\\_46216265\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6067/T010_46216265_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, L. (2017). *Carga mental y estrés laboral del personal sanitario de una residencia geriátrica. Estudio descriptivo* [Tesis de maestría, Universidad Miguel Hernández de Elche]. Repositorio de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

<http://hdl.handle.net/11000/8513>

Solari-Legua, G. A. y Salas-Canales H. J. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022. *Fides et Ratio*, 25(25), 135-165.

<https://doi.org/10.55739/fer.v25i25.131>

## Abreviaturas

**Mercado:** Se refiere al mercado empresarial que se conforman por individuos empresariales, que adquieren bienes y servicios de una empresa.

**Óptima comunicación:** Se da entre el emisor y el receptor, cuando el mensaje transmitido es bien entendido por ambas partes, la comunicación ha sido clara y concisa dando un resultado muy bueno y favorable.

**Organización compleja:** Se le denomina así por las dificultades que se presentan en el entorno como planificar un futuro o que no se adaptan tan fácilmente a los cambios brusco que se den.

**Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Método</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022?	Determinar cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.	Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.	Metodología: Diseño no experimental transeccional correlacional- causal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Tipo: Alcance correlacional
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022?	Analizar cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.	Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la sobrecarga laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.	Enfoque: Cuantitativo Población: 30 colaboradores Muestra: 30 colaboradores
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022?	Evaluar cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.	Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la disponibilidad de tiempo en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022.	Técnica de recolección de datos: Encuesta Técnica de procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>Comunicación organizacional</b>	Son los canales que existen en una empresa para dirigirse a los directivos y personal de trabajo.	Dimensión 1: Canal formal	Identificación institucional	2	Ordinal	Cuestionario estructurado usando la escala de Likert: 5.Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
			Transmisión de información	1		
			Coordinación interna	2		
		Dimensión 2: Canal informal	Implicación del personal	3		
			Mejoramiento de productividad	1		
			Cambio de actitudes	1		
<b>Estrés laboral</b>	Son emociones que tienen unas reacciones cognitivas y conductuales ante una exigencia profesional.	Dimensión 1: Sobrecarga laboral	Programación del trabajo	2	Ordinal	Cuestionario estructurado usando la escala de Likert: 5.Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
			Asignación de tareas	2		
			Trabajo de equipo	2		
		Dimensión 2: Disponibilidad de tiempo	Horas dedicado al trabajo	3		
			Horas de descanso en el trabajo	1		
			Proactividad en el trabajo	2		

### Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

#### Modelo de cuestionario estructurado

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA - PERÚ), 2022”

El propósito del estudio es determinar la relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en el Área de Operaciones de una organización no gubernamental, Distrito de Santiago de Surco (Lima – Perú), 2022. Durante su participación, se le solicitará amablemente que responda de forma voluntaria a las preguntas que se le presenten.

La información recolectada será tratada con absoluta confidencialidad y se empleará únicamente con propósitos académicos. Agradecemos su gentil colaboración.

#### Datos generales:

Edad:

- 18 a 30 años
- 31 a 40 años
- 41 a 50 años
- 51 años a más

Género:

- Masculino  Femenino

Nivel de formación:

- Secundaria completa  Técnico  Bachiller  Titulado

Años de experiencia en la empresa:

- 5 años a menos
- 6 a 10 años

[ ] 11 a 15 años

Le pedimos que exprese su nivel de acuerdo o desacuerdo con las declaraciones que se muestran a continuación, marcando con una "X", según la escala de valoración proporcionada:

[1] Totalmente en desacuerdo

[4] De acuerdo

[2] En desacuerdo

[5] Totalmente de acuerdo

[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo

### Comunicación organizacional

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Canal formal	1. ¿Te encuentras identificado con la empresa?					
	2. ¿Sientes que la misión, visión y valores de tu empresa te identifican?					
	3. ¿La información que brinda tu empresa es clara y precisa?					
	4. ¿Los jefes de las áreas manejan una buena coordinación con su personal a cargo?					
	5. ¿Sientes que mantienes una buena coordinación con los compañeros de tu área?					
Canal informal	6. ¿Los comentarios mal intencionados o rumores perjudican el trabajo en equipo?					
	7. ¿Sientes que tu opinión no es tomada en cuenta por tu empresa?					
	8. ¿Piensas que no alcanzarás tus metas y objetivos dentro de la empresa?					
	9. ¿Sientes que la productividad mejoraría con una reorganización dentro de tu área?					

	10. ¿Crees que una reestructuración en la empresa traerá una actitud positiva en tu área?					
--	---	--	--	--	--	--

### Estrés laboral

A continuación, se presentan 12 enunciados adicionales, junto con cinco opciones de respuesta, que van desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Por favor, marque con un aspa (X) la opción que mejor describa su posición. Le agradecemos responder con la mayor sinceridad posible.

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Sobrecarga laboral</b>	1. ¿Te cuesta concluir tus labores dentro del horario asignado por tu área?					
	2. ¿Piensas que no cuentas con una buena programación para concluir tus labores?					
	3. ¿Sientes que la asignación de tareas no es equitativa en tu área?					
	4. ¿Sientes que te asignan más tareas que a tus compañeros?					
	5. ¿Prefieres trabajar de manera individual, aunque tengas mucha carga laboral?					
	6. ¿Sientes que el trabajo en equipo no te ayuda con la sobrecarga laboral en tu área?					
<b>Disponibilidad de tiempo</b>	7. ¿Crees que tus horas de trabajo justifican el sueldo que ganas?					
	8. ¿Sientes que dedicas más tiempo a tu trabajo que a otras actividades?					
	9. ¿Piensas que el horario de trabajo en tu área está mal estructurado?					
	10. ¿Crees que las horas de descanso que te brinda tu empresa son las correctas?					
	11. ¿Crees que es necesario contar con un supervisor cuando se tiene sobrecarga laboral?					

	12. ¿Sientes que tu jefe de área destaca el buen trabajo que realizas?					
--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos



### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 10 de mayo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Comunicación organizacional y estrés laboral en el área de operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Zevallos Baldeon, Manuel Junior Orihuela Espinoza, Keshia Ruth

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

#### VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Canal Formal	1. ¿Te encuentras identificado con la empresa?	3	4	4	4
	2. ¿Sientes que la misión, visión y valores de tu empresa te identifican?	3	4	4	4
	3. ¿La información que brinda tu empresa es clara y precisa?	3	4	4	4
	4. ¿Los jefes de las áreas manejan una buena coordinación con su personal a cargo?	3	4	4	4
	5. ¿Sientes que mantienes una buena coordinación con los compañeros de tu área?	3	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Canal Informal	6. ¿Los comentarios mal intencionados o rumores perjudican el trabajo en equipo?	3	4	4	4
	7. ¿Sientes que tu opinión no es tomada en cuenta por tu empresa?	3	4	4	4
	8. ¿Piensas que no alcanzarás tus metas y	3	4	4	4

### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	objetivos dentro de la empresa?				
9.	¿Sientes que la productividad mejoraría con una reorganización dentro de tu área?	3	4	4	4
10.	¿Crees que una reestructuración en la empresa traerá una actitud positiva en tu área?	3	4	4	4

#### VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Sobrecarga Laboral</b>	1. ¿Te cuesta concluir tus labores dentro del horario asignado por tu área?	3	4	4	4
	2. ¿Piensas que no cuentas con una buena programación para concluir tus labores?	3	4	4	4
	3. ¿Sientes que la asignación de tareas no es equitativa en tu área?	3	4	4	4
	4. ¿Sientes que te asignan más tareas que a tus compañeros?	3	4	4	4
	5. ¿Prefieres trabajar de manera individual aunque tengas mucha carga laboral?	3	4	4	4
	6. ¿Sientes que el trabajo en equipo no te ayuda con la sobrecarga laboral en tu área?	3	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Disponibilidad de tiempo</b>	7. ¿Crees que tus horas de trabajo justifican el sueldo que ganas?	3	4	4	4
	8. ¿Sientes que dedicas más tiempo a tu trabajo que a otras actividades?	3	4	4	4
	9. ¿Piensas que el horario de trabajo en tu área está mal estructurado?	3	4	4	4

**ANEXO 18 - A**  
**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

10. ¿Crees que las horas de descanso que te brinda tu empresa son las correctas?	3	4	4	4
11. ¿Crees que es necesario contar con un supervisor cuando se tiene sobrecarga laboral?	3	4	4	4
12. ¿Sientes que tu jefe de área destaca el buen trabajo que realizas?	3	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Docente metodólogo en investigación.
Código de colegiatura	 <a href="https://orcid.org/0000-0003-4784-6524">https://orcid.org/0000-0003-4784-6524</a>
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250">http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250</a>

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

## ANEXO 18 - A

### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 10 de mayo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Comunicación organizacional y estrés laboral en el área de operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de surco (lima - Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Zevallos Baldeon, Manuel Junior Orihuela Espinoza, Keshia Ruth

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

#### VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Canal Formal	1. ¿Te encuentras identificado con la empresa?	4	4	4	4
	2. ¿Sientes que la misión, visión y valores de tu empresa te identifican?	4	4	3	3
	3. ¿La información que brinda tu empresa es clara y precisa?	4	4	4	4
	4. ¿Los jefes de las áreas manejan una buena coordinación con su personal a cargo?	4	4	4	4
	5. ¿Sientes que mantienes una buena coordinación con los compañeros de tu área?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Canal Informal	6. ¿Los comentarios mal intencionados o rumores perjudican el trabajo en equipo?	4	4	4	3
	7. ¿Sientes que tu opinión no es tomada en cuenta por tu empresa?	4	4	4	4
	8. ¿Piensas que no alcanzarás tus metas y	4	4	4	4

**ANEXO 18 - A**
**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

	objetivos dentro de la empresa?				
9.	¿Sientes que la productividad mejoraría con una reorganización dentro de tu área?	4	3	4	4
10.	¿Crees que una reestructuración en la empresa traerá una actitud positiva en tu área?	4	4	4	4

**VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL**

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Sobrecarga Laboral</b>	1. ¿Te cuesta concluir tus labores dentro del horario asignado por tu área?	4	4	4	4
	2. ¿Piensas que no cuentas con una buena programación para concluir tus labores?	4	3	3	4
	3. ¿Sientes que la asignación de tareas no es equitativa en tu área?	4	4	4	4
	4. ¿Sientes que te asignan más tareas que a tus compañeros?	4	4	4	4
	5. ¿Prefieres trabajar de manera individual aunque tengas mucha carga laboral?	4	4	4	4
	6. ¿Sientes que el trabajo en equipo no te ayuda con la sobrecarga laboral en tu área?	4	3	3	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Disponibilidad de tiempo</b>	7. ¿Crees que tus horas de trabajo justifican el sueldo que ganas?	4	4	4	4
	8. ¿Sientes que dedicas más tiempo a tu trabajo que a otras actividades?	4	4	4	4
	9. ¿Piensas que el horario de trabajo en tu área está mal estructurado?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales

**ANEXO 18 - A**
**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

11. ¿Crees que las horas de descanso que te brinda tu empresa son las correctas?	4	4	4	4
12. ¿Crees que es necesario contar con un supervisor cuando se tiene sobrecarga laboral?	4	3	3	4
13. ¿Sientes que tu jefe de área destaca el buen trabajo que realizas?	4	4	4	4



 .....  
 Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	LA CRUZ ARANGO OSCAR DAVID
Especialidad del experto	ADMINISTRACIÓN
Código de colegatura	36824
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=101264">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=101264</a>

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-gradados-y-titulos/>

### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 24 de mayo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Comunicación organizacional y estrés laboral en el área de operaciones de una organización no gubernamental, distrito de Santiago de Surco (Lima - Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Zevallos Baldeon, Manuel Junior Orihuela Espinoza, Keshia Ruth

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

#### VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Canal Formal	1. ¿Te encuentras identificado con la empresa?	3	3	3	3
	2. ¿Sientes que la misión, visión y valores de tu empresa te identifican?	3	2	3	3
	3. ¿La información que brinda tu empresa es clara y precisa?	4	4	4	4
	4. ¿Los jefes de las áreas manejan una buena coordinación con su personal a cargo?	3	3	3	3
	5. ¿Sientes que mantienes una buena coordinación con los compañeros de tu área?	4	3	3	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Canal Informal	6. ¿Los comentarios mal intencionados o rumores perjudican el trabajo en equipo?	3	2	3	2
	7. ¿Sientes que tu opinión no es tomada en cuenta por tu empresa?	4	4	4	4
	8. ¿Piensas que no alcanzarás tus metas y	2	3	3	2

### ANEXO 18 - A

#### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	objetivos dentro de la empresa?				
	9. ¿Sientes que la productividad mejoraría con una reorganización dentro de tu área?	3	3	3	3
	10. ¿Crees que una reestructuración en la empresa traerá una actitud positiva en tu área?	3	3	3	3

#### VARIABLE 2: ESTRES LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Sobrecarga Laboral</b>	1. ¿Te cuesta concluir tus labores dentro del horario asignado por tu área?	4	4	4	4
	2. ¿Piensas que no cuentas con una buena programación para concluir tus labores?	4	4	4	4
	3. ¿Sientes que la asignación de tareas no es equitativa en tu área?	3	3	3	3
	4. ¿Sientes que te asignan más tareas que a tus compañeros?	4	4	3	3
	5. ¿Prefieres trabajar de manera individual aunque tengas mucha carga laboral?	3	3	4	4
	6. ¿Sientes que el trabajo en equipo no te ayuda con la sobrecarga laboral en tu área?	4	4	3	4



Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Disponibilidad de tiempo</b>	7. ¿Crees que tus horas de trabajo justifican el sueldo que ganas?	4	4	4	4
	8. ¿Sientes que dedicas más tiempo a tu trabajo que a otras actividades?	4	4	3	4
	9. ¿Piensas que el horario de trabajo en tu área está mal estructurado?	3	3	3	3

Facultad de Ciencias Empresariales

**ANEXO 18 - A**

**INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO**

10. ¿Crees que las horas de descanso que te brinda tu empresa son las correctas?	4	4	4	4
11. ¿Crees que es necesario contar con un supervisor cuando se tiene sobrecarga laboral?	4	4	3	3
12. ¿Sientes que tu jefe de área destaca el buen trabajo que realizas?	3	2	3	3



-----  
Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Mario Enrique Arauco Loyola
Especialidad del experto	Maestría en Administración y Dirección de Empresas
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=351770571c155d27537e1a415bed?id_investigador=100947">https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=351770571c155d27537e1a415bed?id_investigador=100947</a>

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

**ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS**

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 038-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2022**

Lima, 7 de noviembre de 2022

**VISTO:**

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

**SE RESUELVE:**

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	KESHIA RUTH ORIHUELA ESPINOZA  MANUEL JUNIOR ZEVALLOS BALDEON	“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL, DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO (LIMA - PERÚ), 2022”	HUGO JESUS SALAS CANALES

Regístrese, comuníquese y archívese,

**Mg. Omar Rosales Diaz**

Decano de Negocios

Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales