

**Comunicación organizacional en relación con el estrés en los colaboradores de la alcaldía
municipal de Plato, Magdalena**

Karine del Pilar Bernal Lobo

Saray Daniela Márquez Gómez

Universidad Popular del Cesar

Programa de psicología

Facultad de ciencias políticas y sociales

Valledupar, Cesar

2022

**Comunicación organizacional en relación con el estrés en los colaboradores de la alcaldía
municipal de Plato, Magdalena**

Karine del Pilar Bernal Lobo

Saray Daniela Márquez Gómez

Trabajo de grado

Asesor temático y metodológico: Antonio Martínez

Universidad Popular del Cesar

Programa de psicología

Facultad de ciencias políticas y sociales

Valledupar, Cesar

2022

Dedicatoria

A nuestros padres, Brenda Luz Lobo Rebolledo,
Abdul Amit Marquez e Ismenia Esther Gomez,
las personas más importantes en nuestra vida.

Va dirijo a ellos este logro por su apoyo
incondicional, por sus palabras de aliento en
momentos difíciles, por su esmero, cariño y el
esfuerzo que han hecho al educarnos y llevarnos
hasta este punto.

Agradecimiento.

Primero, agradecer a Dios por guiarnos, protegernos y estar siempre con nosotras, a la Universidad Popular del Cesar por permitirnos ser parte de ella y al programa de Psicología. Agradecemos igualmente a nuestro asesor de tesis, Antonio Martínez por haber compartido sus capacidades y conocimientos y también por la paciencia que tuvo para guiarnos durante todo el desarrollo de este proyecto de grado.

Tabla de contenido

Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	3
Planteamiento del problema	3
Pregunta de investigacion	5
Objetivos	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Justificación.....	6
CAPITULO II MARCO TEORICO	9
Antecedentes	9
Base teórica	24
Términos básicos.....	29
CAPITULO III MARCO METODOLOGICO	45
Enfoque	45
Tipo	46
Diseño	45
Muestreo.....	46
Instrumento 1	47

Fiabilidad y Validez	48
Operacionalizacion de variable	51
Instrumento 2	54
Fiabilidad y Validez	55
Operacionalizacion de variable	66
Consideraciones Éticas.....	69
Resultados obtenidos.....	70
Datos sociodemográficos	70
Instrumento 1- Test de Comunicación organizacional.....	78
Instrumento 2- Cuestionario para la evaluación del estrés.....	80
Prueba de normalidad.....	82
Correlaciones de variables	88
Correlación del coeficiente de Pearson	88
Correlación del coeficiente Rho de Spearman	89
Discusión.....	90
Conclusiones	97
Recomendaciones.....	99
Referencias bibliográficas	102
Anexos.....	110

Resumen

Esta investigación tuvo como principal objetivo, determinar la relación entre comunicación organizacional y el estrés en los colaboradores de la Alcaldía Municipal de Plato, Magdalena. Se contó con una población de 54 trabajadores de la Alcaldía Municipal de Plato, Magdalena. La muestra fue censal y los instrumentos que se usaron para la recopilación de datos fueron el Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal 2005 y el Cuestionario para la evaluación del estrés -Tercera versión. La investigación es de tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Finalmente se concluyó después de haber elaborado y estudiado los datos recopilados; que existe una correlación negativa muy baja (-0,091), entendiendo que se correlacionan inversamente, por lo tanto, se puede afirmar que, a mayor comunicación organizacional, menor será el estrés y contrariamente a mayor estrés, menor comunicación organizacional.

Palabras claves: Comunicación organizacional, estrés Laboral, determinar, correlación.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational communication and stress in the collaborators of the Municipal Mayor's Office of Plato, Magdalena. There was a population of 54 workers from the Municipal Mayor's Office of Plato, Magdalena. The sample was census and the instruments used for data collection were the Organizational Communication Questionnaire of Portugal 2005 and the Questionnaire for the evaluation of stress -Third version. The research is correlational, with a non-experimental and cross-sectional design. It was finally concluded after having prepared and studied the collected data; that there is a very low negative correlation (-0.091), understanding that they are inversely correlated, therefore, it can be stated that, the higher the organizational communication, the lower the stress, and contrary to the higher stress, the lower the organizational communication.

Keywords: Organizational communication, Work stress, determine, correlation.

Índice de tablas

Tabla 1: Confiabilidad por Alfa de Cronbach	49
Tabla 2: Percentiles para los tres niveles y el puntaje total.....	51
Tabla 3: Test de Comunicación Organizacional	53
Tabla 4: Estructura del cuestionario para la evaluación del estrés.....	55
Tabla 5: Tabla de coeficientes de correlaciones.....	57
Tabla 6: Modalidades de aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés	60
Tabla 7: Calificación e interpretación	62
Tabla 8: Baremos de interpretación de resultados.....	64
Tabla 9: Baremos de la tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés.....	64
Tabla 10: Cuestionario para la evaluación del estrés	69
Tabla 11: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión comunicación ascendente	83
Tabla 12: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión comunicación descendente	83
Tabla 13: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión comunicación horizontal	83
Tabla 14: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión comunicación total	83
Tabla 15: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión estrés	84
Tabla 16: variables y dimensiones en estudio que se distribuyen de manera normal	85
Tabla 17: variables y dimensiones en estudio que se distribuyen de manera no normal	86
Tabla 18: escala de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson	87

Tabla 19: grado de relación según coeficiente de correlación del Rho de Spearman	87
Tabla 20: correlación entre la dimensión comunicación ascendente y estrés con la prueba paramétrica de Pearson	88
Tabla 21: correlación entre la dimensión comunicación horizontal y estrés con la prueba paramétrica de Pearson	88
Tabla 22: correlación entre la dimensión comunicación descendente y estrés con la prueba paramétrica de Rho de Spearman.....	89
Tabla 23: correlación entre la dimensión comunicación total y estrés con la prueba paramétrica de Pearson	90

Índice de figuras

Figura 1. Porcentajes según el sexo	70
Figura 2. Porcentajes según la edad	71
Figura 3. Porcentajes según el estado civil	72
Figura 4. Porcentajes según el nivel de estudio.....	72
Figura 5. Porcentajes según los años en la empresa.....	73
Figura 6. Porcentajes según el tipo de cargo	74
Figura 7. Porcentajes según los años en el cargo actual.....	74
Figura 8. Porcentajes según el tipo de contrato.....	75
Figura 9. Porcentajes según el número de horas de trabajo	76
Figura 10. Porcentajes según el salario	76
Figura 11. Porcentajes según la satisfacción respecto al salario	77
Figura 12. Porcentajes según los riesgos laborales	77
Figura 13. Porcentajes de la comunidad ascendente	78
Figura 14. Porcentajes de la comunicación descendentes	79
Figura 15. Porcentajes de la comunicación horizontal.....	79
Figura 16. Frecuencias y porcentajes comunicación total.....	80
Figura 17. Porcentajes individuales para los niveles de estrés.....	81

Índice de anexos

Anexo 1: Instrumento 1; Test de comunicación organizacional.....	110
Anexo 2: Instrumento 2; Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión	112
Anexo 3: consentimiento informado.....	122
Anexo 4: solicitud de permiso para la aplicación de instrumentos de medición	123
Anexo 5: autorización de aplicación de los instrumentos de medición	124
Anexo 6: reseñas de búsqueda bibliográfica.....	126

Introducción

La comunicación siempre ha sido muy importante en la vida de cualquier ser humano, puesto que toda persona se ve en la necesidad de expresar sus sentimientos e ideas a otros y de esperar alguna opinión al respecto, es a simple vista algo tan simple como enviar y recibir información, pero así mismo, es algo fundamental para la vida humana. (Suárez, 2017)

En la actualidad una de las mayores preocupaciones que tiene toda organización son sus trabajadores, debido a que ellos son la base del éxito organizacional, sin ellos la organización no se podría mantener dentro del rubro. Lamentablemente este importante componente está expuesto a múltiples factores externos que pueden afectar su nivel de desempeño; uno de los factores es el estrés laboral, según la UE (Unión Europea) en 2017, casi 40 millones de personas sufren de estrés laboral, siendo una de las causas principales la falta o el mal intercambio de información que mantiene el trabajador con sus compañeros y superiores; es decir, una inadecuada comunicación organizacional. (Carrasco, 2017)

La comunicación está siendo reconocida como una variable clave por quienes conducen las organizaciones, constituyéndose en una aliada para conseguir los objetivos estratégicos en situaciones de cambio, la correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflictos y problemas en la salud mental. (Melissa Ospina, Yesica Rojo, Jimena Zuluaga, 2016)

Del mismo modo la comunicación se ha convertido en un requisito fundamental para que cualquier organización alcance el éxito, es por esto que quienes dirigen las empresas, ya sean los dueños, gerentes, administradores o directores, generales o departamentales, deben tener en

cuenta lo importante que es saber comunicarse con sus subordinados o trabajadores en general, si en una empresa no se le da importancia a la comunicación, con el tiempo la eficiencia de sus empleados y su desempeño comenzará a disminuir y así mismo el éxito y las ganancias de la empresa, ya que si no existe comunicación efectiva y de calidad, no se obtendrán los objetivos esperados, existirá tensión, estrés y malos entendidos dentro de la organización; generando falta de confianza entre los trabajadores. (Suárez, 2017)

Finalmente lo que se buscó con este proyecto fue dar a conocer y explicar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el estrés en los colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena, a través de la observación, evaluación y descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas de la misma, permitiéndonos identificar la relación entre las variables de estudio de una manera simple y práctica, siguiendo las pautas y directrices requeridas en el desarrollo del proyecto investigativo.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

Descripción del problema

Uno de los elementos más importantes para que la dinámica dentro de una organización se mantenga de manera eficiente es la comunicación organizacional, debido a que la sinergia que exista entre los integrantes de la entidad influirá directamente en el desarrollo general de la empresa para que así puedan lograrse la integración de los miembros de la institución, el fomento de los equipos de trabajo coordinados y fomentar el entendimiento y equilibrio en las relaciones institucionales; aspectos esenciales para el alcance de las metas y objetivos organizacionales.

(Martínez, 2019)

Cuando hablamos de una institución gubernamental como la alcaldía municipal de Plato, Magdalena, se espera que la comunicación esté enfocada en mostrar y evaluar cómo está actuando la compañía, su funcionamiento, gestión y logros obtenidos, dando cuenta no solamente de los resultados de sus procesos, sino de la manera como los comunica tanto interna como externamente.

Sin embargo, se evidencia dentro de la alcaldía municipal una extralimitación de la comunicación entre compañeros, en donde solo se interactúa con aquellos que cohabitan en la misma oficina, considerando innecesario la interacción con el resto de colaboradores de la entidad a menos que se requiera para el cumplimiento de una tarea determinada. Existiendo así vagas y en muchos casos nulas vías de comunicación, desinformación y poca atención al fenómeno en cuestión pues nunca se ha estudiado con anterioridad el tema dentro de organización.

A sí mismo, se debe tener en cuenta que una mala gestión de los niveles de la comunicación causa la mayoría de los problemas dentro de una organización y cuando no se resuelven rápidamente pueden crear sentimientos negativos en los trabajadores y entre compañeros, relaciones débiles entre los líderes y el resto de los empleados, un mal clima laboral y una disminución de la productividad, afectando la continuidad de cada proceso que desarrolla la empresa y en muchos casos generando estrés laboral. (Martínez, 2019)

Por otra parte, el estrés ha sido identificado como una problemática de importancia dentro de la alcaldía municipal de Plato Magdalena, que no sólo afecta a la persona de manera individual, sino también al ambiente que lo rodea, debido a que las exigencias en la entrega y acumulación de tareas y las condiciones del entorno físico de trabajo han hecho que se incremente este malestar en el talento humano, generando descontento en el personal. Cabe resaltar que se ha intentado tratar el fenómeno con actividades de esparcimiento, sin embargo, todo se ha reducido a eso y no se han detenido a investigar para profundizar el génesis y razones por las cuales se presentan las situaciones y síntomas de estrés en los colaboradores, en donde nuevamente existe un desconocimiento real del tema.

De acuerdo a lo plasmado, se evidencia la necesidad de investigar la comunicación organizacional en relación con el estrés para, de ese modo identificar el estado de las relaciones entre jefes- subordinados y compañeros, y determinar las causas de agobio dentro de la organización. A sí mismo, resulta fundamental estudiar este aspecto debido al desconocimiento y poca importancia brindada a ambos temas, todo esto como resultado de las escasas investigaciones enfocadas al estudio de los fenómenos, por lo cual nos hemos inclinado a trabajarlos en los colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena.

Debido a lo descrito anteriormente se formula el siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el estrés en los colaboradores de la alcaldía de Plato, Magdalena?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre comunicación organizacional y el estrés en los colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena.

Objetivos específicos

- Establecer la edad, sexo, estado civil, escolaridad y cargo laboral de los sujetos en estudio.
- Identificar los niveles de comunicación organizacional referente a comunicación ascendente, descendente y horizontal en los sujetos en estudio.
- Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de la alcaldía de Plato, Magdalena.
- Correlacionar los niveles de comunicación organizacional con el estrés en los colaboradores de la alcaldía del municipio de Plato, Magdalena.

Justificación

Según Adler y Jeanne (1983), dentro de una organización se necesita el constante uso de la comunicación, ya que esta propicia la coordinación de actividades entre individuos que participan dentro de la misma, debido a que nos comunicamos para trabajar en equipo, enseñar a otros, dirigir, negociar, trabajar, atender a los clientes, entrevistar, escuchar, encabezar juntas de trabajo, resolver conflictos, etc. (Adler & Jeanne, 1983; citado en Pacheco & Quispe, 2018)

Orgambídez (2015) hace referencia a la manera en la que se comunican los miembros de las organizaciones y la manera en como esta puede influir en las raíces de los estresores del ambiente, en donde existen 2 tipos: las demandas obstaculizadoras y las desafiantes. Las primeras son aquellas que interfieren en la capacidad de la persona para comunicarse dentro de la organización y alcanzar sus metas: serían los estresores "malos" por naturaleza, entre ellos se destaca especialmente el conflicto, la sobrecarga y la ambigüedad de rol; por el contrario, las demandas desafiantes serían aquellas que pueden ser percibidas más como elementos reforzantes en el trabajo. (Orgambidez, 2015; citado en Villalobos, 2019)

Según García (2013), las investigaciones teóricas, empíricas y aplicadas en el campo de la comunicación se han centrado en EEUU en los últimos años y en cuanto al contexto europeo, en España por ejemplo, el estudio de la investigación sobre comunicación, evolución histórica y retos actuales; no abordan de manera profunda la comunicación organizacional, referenciándola solamente en una ocasión bajo la denominación de comunicación institucional y corporativa. (García 2013, citado en Piñeros, 2017)

Por otra parte, el estrés en los países occidentales se puede medir en costos económicos. Se estima que se pierden anualmente 360 millones de días de trabajo en el Reino Unido debido al

ausentismo por enfermedad. En Estados Unidos, de los 550 millones de días de trabajo perdidos en ausencias por enfermedad, se calcula que el 54% se relacionan con el estrés de alguna manera. De hecho, se estima que, en España, el estrés laboral afecta a un 27% de los ocupados, y es la causa del 22% de las bajas por enfermedad. (Pacheco & Quispe, 2018)

Para la psicología la interacción del individuo es esencial en la formación de una comunicación con el mundo que lo rodea, considerando que la manera en que nos comunicamos es de forma verbal, al igual que el lenguaje corporal y gestual, por lo que una disfunción en dicha interacción supone una falencia o distorsión de los elementos que la componen, si dicha distorsión está en el individuo que lo recibe, estamos hablando de trastornos a nivel emocional y afectivo que afectan dicha comunicación ,este proceso incide en la relación jefes-empleado-desempeño. (Hernández, Fernández, & Baptista, 1998)

Es importante conocer la relación entre la comunicación organizacional y el estrés en las empresas con la finalidad de brindar recomendaciones que mejoren el funcionamiento del desarrollo organizacional y la calidad de vida de los empleados, puesto que la comunicación es de gran influencia en el ámbito laboral y tiene la capacidad de lograr bastos avances en el crecimiento de una organización. No obstante, el estrés también cumple una función importante en la vida del ser humano, que sometido a un nivel alto de estrés puede provocar disrupciones en el mismo e incluso en la comunicación de las organizaciones, es por ello que se considera importante que las empresas tengan un seguimiento psicológico de cada uno de sus colaboradores, ya que de esta manera se podrían prevenir problemas que tienen un núcleo en el estrés. (Villalobos, 2019)

La presente investigación científica tiene una metodología de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, cuyo objetivo, es determinar la comunicación organizacional en relación con el estrés en los colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena. Así mismo, este fue un estudio viable, ya que se tuvo el conocimiento necesario para dilucidar los temas a tratar, además que contamos con la población y los instrumentos necesarios para la descripción y búsqueda de la información.

Se aspira a que los resultados obtenidos de este estudio sean de utilidad para el personal directivo y el área de recursos humanos de la alcaldía municipal de Plato Magdalena, puesto que al dar a conocer la relación de la comunicación organizacional con el estrés, los directivos podrán utilizar esta información para estructurar la comunicación organizacional en la entidad de manera eficaz para evitar niveles altos de estrés en sus empleados a largo plazo según los resultados obtenidos de esta investigación y de igual manera conocer con mayor detalle cuáles son los niveles de comunicación que influyen sobre el estrés, lo que beneficia la prevención del estrés y también el tratamiento del mismo en la entidad.

CAPITULO II MARCO TEORICO

Antecedentes

Según Trelles (2005), la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y los beneficios que implica el uso de este recurso. (Trelles, 2005; citado en Rodríguez, 2018)

El estrés, por otra parte, se puede definir como un proceso de tensión que se genera a nivel psíquico y que por lo general se encuentra acompañado de manifestaciones, reacciones y cambios que se muestran de manera fisiológicos y/o emocional, que en ocasiones son altamente perjudiciales para la salud. (Arias 2012, Citado en Lava,Rodriguez & Tovar, 2018)

Por lo tanto, este punto se observa la importancia delegada a la comunicación organizacional en relación con el estrés en las distintas instituciones internacionales, nacionales y locales, y cómo afecta la existencia o ausencia de procesos comunicativos y el estrés dentro de las organizaciones.

La información recopilada en este apartado sirve como apoyo a los resultados encontrados en la presente investigación, para así respaldar los datos hallados por medio de los instrumentos utilizados. Igualmente, aportan otro punto de vista respecto a las variables de comunicación organizacional y estrés, evitando limitar el análisis de los resultados al pensamiento de las investigadoras, sino ayudar a ampliarlo, lo que facilita el alcance de

nuestro objetivo general: Determinar la relación entre comunicación organizacional y el estrés en los colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena.

En una investigación titulada "Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género", cuyo objetivo fue determinar las diferencias del estrés entre hombres y mujeres en Iztacala. Realizado por Rosa Segura e Isaac Pérez (2017), llevado a cabo por el programa institucional de estudios de género de la FES Iztacala y en el cual se concluyó al género como uno de los moderadores de la vivencia de estrés, debido a los roles y estereotipos asociados y a las expectativas de comportamiento en hombres y mujeres, además, los factores asociados al género que se manifiestan en todos los ámbitos de la vida, individual, familiar, laboral, etcétera. Este último puede inducir en la presencia de síntomas de estrés debido al cargo que ocupe cada persona y las responsabilidades que este mismo acarree, los cuales pueden conducir a estados estresantes y ser percibidos de diferente forma. (Segura & Pérez, 2017)

En la tesis para obtener el título de licenciado en Psicología llamada "Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017" realizado en la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú por Brenda Carrasco (2017), bajo la finalidad de determinar la relación entre ambas variables con una población constituida por 120 trabajadores administrativos, en la cual se concluyó que existe un nivel promedio de comunicación organizacional interna en las áreas ascendente y horizontal, en el personal administrativo de la empresa ubicada en el distrito de Chorrillos. La explicación de este hallazgo se evidenció por medio de los trabajadores de la entidad quienes afirmaron que hay una correcta transmisión de mensajes entre compañeros; sin embargo, en relación a la siguiente variable que corresponde a estrés laboral, basado en los resultados

obtenidos se observó que en la muestra total existe estrés laboral entre los trabajadores de la entidad, lo cual se debe a una mala comunicación descendente que causa inconvenientes para alcanzar los objetivos planteados. (Carrasco, 2017)

En la tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración, titulada "Relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en la procuraduría pública especializada en delitos de corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017", llevado a cabo en la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú por Lady Galarza 2017. Con el propósito de conocer en qué medida se relaciona la comunicación organizacional y el estrés laboral en la procuraduría pública especializada en delitos de corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017, con una población constituida por 60 personas, en la cual se obtuvo a través de la prueba de Rho de Spearman, un equivalente a 0.765 dicho valor según la escala 2 de rangos de relación manifiesta que el valor encontrado de correlación es positiva muy fuerte. La significancia encontrada es menor a la significancia asumida en la investigación, ($0.000 < 0.005$) con la cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto: si existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el estrés laboral, de acuerdo a los resultados obtenidos, se ha determinado que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable comunicación organizacional y el estrés laboral. (Galarza, 2017)

En la tesis previa a obtener el título de Psicología bautizado "Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa." Realizado en la Universidad Nacional de San Agustín en Arequipa, Perú por Lourdes Pacheco y Stephanie Quispe (2018) con una población de 132 colaboradores entre administrativos y asesores de venta, cuyo objetivo era de determinar la relación entre estrés y comunicación organizacional

en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Arequipa, los resultados mostraron que existe relación inversamente proporcional entre el estrés laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores, de tal manera que mientras el nivel de comunicación sea percibido como adecuado se asociara a una baja presencia de estrés y viceversa. (Pacheco & Quispe, 2018)

En la tesis para obtener el título de licenciado en Administración, titulada "Comunicación interna y estrés laboral en FAVA equipamientos SAC, Lima 2019", llevado a cabo en la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú por Daisy Montes (2019) con el propósito de determinar la relación de la comunicación interna con el estrés laboral en FAVA equipamientos SAC, Lima 2019, con una población constituida por 50 colaboradores, en la cual se obtuvo como coeficiente de correlación (0,851) y se determinó que existe relación positiva muy fuerte. Igualmente se concluyó que la comunicación interna tiene relación positiva muy fuerte con el estrés laboral con un Rho Spearman de 0,851. También que la comunicación interna tiene relación positiva media con los tipos de estrés laboral con un Rho Spearman de 0,425. Por otra parte, que la comunicación interna tiene relación positiva muy fuerte con las causas de estrés laboral con un Rho Spearman de 0,875 y finalmente se concluyó que la comunicación interna tiene relación positiva considerable con las consecuencias de estrés laboral con un Rho Spearman de 0,734. (Montes, 2019)

En la tesis para obtener el título de licenciado en Administración, titulada "Comunicación organizacional y estrés laboral en la municipalidad distrital de Carabayllo, Lima, 2019." Llevado a cabo en la Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú por Rosita Rojas López (2019) con el objetivo de definir el vínculo en la comunicación organizacional y estrés laboral en la municipalidad distrital de Carabayllo, Lima 2019, con una población de 56

trabajadores, en el cual se tuvo como resultado un (0,655) que precisa la existencia de una relación positiva considerable de comunicación organizacional y estrés laboral. (Rojas, 2019)

En el proyecto investigativo previo a obtener el título académico profesional de bachiller en administración, titulado “La comunicación organizacional en un operador logístico de la ciudad de Chiclayo, 2019” Realizado en la Universidad Señor de Sipan en Pimentel – Perú, por David Villalobos (2019). La población objeto de estudio fue de 66, totalidad de los colaboradores de la empresa, cuyo objetivo fue determinar el nivel de comunicación organizacional en un operador logístico de la ciudad de Chiclayo, se determinó que del total de encuestados, el 65% en promedio se encuentra en un nivel alto en la dimensión de comunicación ascendente, lo cual indica que en general los colaboradores de la empresa se encuentran muy de acuerdo en que la comunicación en la empresa fluye de los niveles más bajos hacia los altos niveles. Por otra parte, el 50% se encuentra un nivel alto en el nivel de comunicación descendente, esto significa que los colaboradores de la empresa se encuentran muy de acuerdo en que la comunicación fluye de los niveles altos de la organización hacia los niveles más bajos y el 83% se encuentra en un nivel alto en la dimensión de comunicación horizontal, esto se traduce a que los colaboradores de la empresa se encuentran muy de acuerdo en que la comunicación dentro de la entidad sirve para intercambiar información entre colaboradores del mismo nivel organizacional. (Villalobos, 2019)

En el proyecto previo a obtener el título de Psicología, titulado "El estrés y su influencia en la comunicación en los trabajadores de la empresa bioalimentaria de la ciudad de Ambato Provincia de la ciudad de Tungurahua." Realizado en la Universidad Tecnológica Indoamérica en Ecuador por Rodrigo Benalcázar (2020) con una población de 30 personas que forman parte del departamento administrativo y cuyo objetivo fue identificar si el estrés

influye en la comunicación de los trabajadores de la empresa bioalimentar, se determinó usando la escala de estresores laborales que más de la mitad de la población no presenta síntomas de estrés elevados lo cual afecta positivamente la comunicación organizacional dentro de la empresa. (Benalcázar, 2020)

En un estudio titulado "Comunicación laboral y estrés en tiempos de covid-19, centros de salud MINSA Llacuabamba y Parcoy." , realizado en Parcoy, Perú por Judith Lecca, Miryam Lora y Juan Rodríguez (2020) con el objetivo de determinar durante la pandemia por covid-19 la relación entre la comunicación y el estrés laboral en el personal asistencial de los centros de salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy, con una población constituida por 53 trabajadores asistenciales, en la cual se concluyó que durante el covid-19 existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la comunicación y el estrés laboral en el personal asistencial de los centros de salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy. Además, que las dimensiones de la comunicación que se relacionan significativamente con el estrés laboral, son: dirección de la comunicación y redes de comunicación, por otra parte, también se determinó que no existe relación significativa ($p > 0,05$) entre el estrés laboral y las dimensiones de la comunicación como la selección del canal y barreras de comunicación en el personal asistencial de los centros de salud-MINSA Llacuabamba y Parcoy. (Lecca, Lora & Rodríguez, 2020)

En el proyecto de grado titulado "La comunicación organizacional satisfactoria en el ministerio de tecnologías de la información y la comunicación (MIN TIC) de Colombia", realizado en la Universidad del Rosario de Bogotá, Colombia por Néstor Jiménez (2017) con el objetivo de describir las características de la comunicación organizacional en el Min TIC, el cual contó con una población de 456 colaboradores y en la que se determinó que aproximadamente el 50 % de los trabajadores del Min TIC perciben que la comunicación

interna u organizacional es satisfactoria y aproximadamente el 40% de ellos la perciben como diferente a satisfactoria. Los anteriores valores son comparativamente cercanos, lo cual amerita iniciar actividades encaminadas a mejorar la percepción en la comunicación organizacional del Min TIC. Al 10 % de la población esta le resulta indiferente, lo cual resulta preocupante en una organización del conocimiento de carácter técnico, en donde la calidad de la información es fundamental y puede así impactarse el desempeño y el logro de los objetivos institucionales. En los resultados se evidenció falta de reconocimiento a los esfuerzos femeninos, como parte de la retroalimentación personal; con esto se puede concluir que la retroalimentación es un factor determinante en la percepción de la comunicación organizacional en el Min TIC y, por ese motivo, debe ser parte de las actividades a practicar para su mejoramiento. (Jiménez, 2017)

En una investigación bautizada "Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia" cuyo propósito es identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud nivel III de la ciudad de Cali, Colombia, llevado a cabo por Víctor Charria y Kewy Sarsosa (2017) en la Universidad de Nariño en Colombia, con una población de 595 participantes en la que se concluyó que el personal con cargo asistencial de las cuatro instituciones de salud nivel III presentan niveles altos de estrés laboral, concretamente en los síntomas fisiológicos, e intelectuales y laborales. Esta prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial puede asociarse con las características de rol, las condiciones laborales y la exposición permanente a enfermedades contagiosas propias del contexto de las instituciones de salud. (Charria y Sarsosa, 2017)

La investigación realizada por Hernández (2017) en la ciudad de Valledupar titulada “Diseño de un plan participativo de comunicación interna para la EPSI Dusakawi, como estrategia para el fortalecimiento de los procesos comunicativos”, presentada como requisito para optar al título de comunicadora social de la Universidad nacional Abierta y a Distancia – UNAD. En este proyecto se analizó cómo es y cómo se da la comunicación interna a través de la apreciación de los empleados, refiriéndose a que Dusakawi EPSI (entidad promotora de salud indígena) y se diagnosticó que la comunicación interna y el diseño de un plan participativo de la misma se dio a través de tres fases. La fase inicial de la investigación fue la indagación de los referentes de comunicación interna que existían en el momento en Dusakawi EPSI, el segundo paso fue el desarrollo y aplicativo de los instrumentos que serían base para el diagnóstico de la comunicación interna de la empresa; en la última etapa se realizó el análisis de los resultados arrojados en las encuestas y en las entrevistas. Estos resultados fueron base para la elaboración del plan participativo de comunicación interna de la organización; en donde se diseñaron las estrategias y actividades que buscan fortalecer la comunicación y reducir las fallas encontradas. (Hernandez, 2017)

En un proyecto previo a obtener la especialización en gestión pública titulado "Factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar" realizado por Lenis García (2017) en la ciudad de Valledupar, Cesar por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, cuyo objetivo fue identificar los factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar, el cual contó con una población de 52 trabajadores y en el que se determinó que las consecuencias del estrés laboral sobre los trabajadores se manifiesta en los planos psicosomáticos: con manifestaciones gastrointestinales, musculoesqueléticas, cardiovasculares, depresión e

insomnio; y en las relaciones interpersonales con la dificultad de decir “NO” frente a una solicitud, temor a ser criticado y para comunicar las dificultades que se presentan en el ámbito laboral e igualmente que las fuentes de estrés en los trabajadores administrativos varían en función de los diferentes cargos que desempeña la persona, en su orden de importancia manifestaron que los estresores son los siguientes: atención al público, procesos administrativos largos, deficiencias en la coordinación de las actividades y por último las responsabilidades propias del cargo. Este estrés que produce las actividades del cargo se evidencia en que al 48% de los trabajadores le produce angustia la dificultad para desarrollar las destrezas y habilidades. (García, 2017)

Después de realizar un arduo trabajo de investigación y recopilación de información sobre la temática abordada en el presente proyecto de grado, se logró evidenciar un vacío investigativo de las variables de comunicación organizacional en relación con el estrés a nivel nacional y local, debido a la nula presencia de documentos relacionados con el tema, lo cual quedó constatado en la inexistencia de proyectos, artículos y textos científicos, demostrando que el país, el departamento de Magdalena y el departamento del Cesar no se han preocupado en estudiar la relación entre ambas cuestiones, lo cual declara una urgente necesidad de indagación en este ámbito.

Tal situación resulta preocupante debido a la inatención que se le ha brindado a la comunicación organizacional en relación con el estrés, aun cuando la unión de ambas es vital para el funcionamiento de las empresas, debido a que no solo imposibilita el desarrollo de la misma sino también el de los colaboradores que en ella laboran, pues sus relaciones interpersonales se verán afectadas, provocando estrés y/o angustia en el trabajador.

Es por ello que a continuación presentamos los diferentes enlaces de sitios web académicos multilingües a los que recurrimos infructuosamente para llevar a cabo esta investigación.

Google Académico.

Fecha: 19 de agosto 2021

Hora: 6:35 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

https://scholar.google.com.co/scholar?as_ylo=2017&q=comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+Colombia&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

https://scholar.google.com.co/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2017&as_vis=1&q=comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+el+departamento+del+Cesar&btnG=

Link de búsqueda en el departamento del Magdalena.

https://scholar.google.com.co/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2017&as_vis=1&q=comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+el+departamento+del+Magdalena&btnG=

SCielo.

Fecha: 19 de agosto de 2021

Hora: 7:13 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

[https://search.scielo.org/?view=mobile&output=site\(=es&from=0&sort=&format=summary&count=15&fb=&page=1&q=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+Colombia](https://search.scielo.org/?view=mobile&output=site(=es&from=0&sort=&format=summary&count=15&fb=&page=1&q=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+Colombia)

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

<https://search.scielo.org/?view=mobile&output=site<=es&from=0&sort=&format=summary&count=15&fb=&page=1&q=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+el+departamento+del+Cesar>

Link de búsqueda en el departamento del Magdalena.

<https://search.scielo.org/?view=mobile&output=site<=es&from=0&sort=&format=summary&count=15&fb=&page=1&q=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+el+departamento+del+Magdalena>

Dialnet.

Fecha: 19 de agosto de 2021

Hora: 7:20 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+Colombia

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+el+departamento+del+Cesar

Link de búsqueda en el departamento del Magdalena.

https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+el+departamento+del+Magdalena

Worldwidescience.

Fecha: 19 de agosto de 2021

Hora: 7:23 p.m.

Link de búsqueda.

<https://worldwidescience.org/wws/mobile/es/results.html>

Scholarpedia

Fecha: 19 de agosto de 2021

Hora: 7:26 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

<http://www.scholarpedia.org/w/index.php?title=Special%3ASearch&profile=default&search=organizational+communication+and+stress+in+Colombia&fulltext=Search>

Academia.edu

Fecha: 19 de agosto de 2021.

Hora: 7:29 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

<https://independent.academia.edu/search?q=organizational%20communication%20and%20stress%20in%20Colombia>

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

<https://independent.academia.edu/search?q=organizational%20communication%20and%20stress%20in%20the%20Cesar%20department%20in%20Colombia>

Link de búsqueda en el departamento del Magdalena.

<https://independent.academia.edu/search?q=organizational%20communication%20and%20stress%20in%20the%20Magdalena%20department%20in%20Colombia>

eLibro.net

Fecha: 19 de agosto de 2021

Hora: 7: 32 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

https://elibro.net/es/lc/biblioupc/busqueda_avanzada?as_all=Comunicaci%C3%B3n_organizacional_y_estr%C3%A9s_en_Colombia&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

https://elibro.net/es/lc/biblioupc/busqueda_avanzada?as_all=Comunicaci%C3%B3n_organizacional_y_estr%C3%A9s_en_el_departamento_del_Cesar&as_all_op=unaccent_ico ntains&prev=as

Link de búsqueda en el departamento del Magdalena.

https://elibro.net/es/lc/biblioupc/busqueda_avanzada?as_all=Comunicaci%C3%B3n_organizacional_y_estr%C3%A9s_en_el_departamento_del_Magdalena&as_all_op=unaccent __icontains&prev=as

Microsoft Academic.

Fecha: 19 de agosto de 2021.

Hora: 7:35 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

<https://academic.microsoft.com/search?q=organizational%20communication%20and%20stress%20in%20Colombia&f=&orderBy=0&skip=0&take=10>

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

<https://academic.microsoft.com/search?q=organizational%20communication%20and%20stress%20in%20the%20Cesar%20department&f=&orderBy=0&skip=0&take=10>

Link de búsqueda en el departamento del Magdalena.

<https://academic.microsoft.com/search?q=organizational%20communication%20and%20stress%20in%20the%20Magdalena%20department%20&f=&orderBy=0&skip=0&take=10>

ERIC.

Fecha: 19 de agosto de 2021

Hora: 7:37 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

<https://eric.ed.gov/?q=organizational+communication+and+stress+in+Colombia>

Link de búsqueda en el departamento del Magdalena.

<https://eric.ed.gov/?q=organizational+communication+and+stress+in+the+Magdalena+department+ment+>

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

<https://eric.ed.gov/?q=organizational+communication+and+stress+in+the+Cesar+department+>

EBook Central

Fecha: 19 de agosto de 2021

Hora: 7:49 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioupmsp/search.action?query=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+Colombia>

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioupmsp/search.action?query=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+el+departamento+del+Cesar>

Link de búsqueda en el departamento del Magdalena.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioupmsp/search.action?query=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+el+departamento+del+Magdalena>

Universia.net

Fecha: 20 de agosto de 2021.

Hora: 9:03 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

<https://www.universia.net/co/search?searchTerm=Comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20en%20Colombia&entity=news&entity=course&entity=scholarship&entity=study&entity=university>

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

<https://www.universia.net/co/search?searchTerm=Comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20y%20estr%C3%A9s%20en%20el%20departamento%20del%20cesar&entity=news&entity=course&entity=scholarship&entity=study&entity=university>

Springer Link.

Fecha: 20 de agosto

Hora: 9:12 p.m.

Link de búsqueda en Colombia.

<https://link.springer.com/search?query=organizational+communication+and+stress+in+Colombia&facet-discipline=%22Psychology%22>

Link de búsqueda en el departamento del Cesar.

<https://link.springer.com/search?query=organizational+communication+and+stress+in+the+Cesar+department>

Link de búsqueda en el departamento del Magdalena.

<https://link.springer.com/search?query=organizational+communication+and+stress+in+the+Magdalena+department>

Bases teóricas

Enfoque sistémico

La primera formulación teórica sobre los sistemas es atribuible al biólogo Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), quien acuñó la denominación "Teoría General de Sistemas" para referirse a un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales, al mismo tiempo, para referirse a un instrumento básico para la formación y preparación de científicos (Arnold y Osorio, 1998). El enfoque sistémico de primera generación (Armand y Michèle Mattelart, 1997), surge en los años treinta del siglo XX, a partir de una obra del mismo Bertalanffy, titulada "Modern Theories of Development". En dicha obra el biólogo alemán "establecía las bases de lo que formalizaría en la posguerra como "Teoría de los sistemas", una teoría cuyos principios proporcionaron un instrumento de acción con fines estratégicos durante la Segunda Guerra Mundial" (Armand y Michèle Mattelart, 1997; citado en Madrigal, 2005)

Para autores como Watzlawick, Beavin y Jackson de la escuela de Palo Alto y de la derivación del estudio de otros conceptos de la teoría general de sistemas surge la teoría de la comunicación humana, esta teoría parte de la idea de que toda conducta es comunicación, incluido el silencio. Además, considera que se puede agregar a situaciones en las que el "síntoma" sea la forma de comunicación. (Roda, 2017)

No obstante, en quienes encontramos una explicación más detallada de las aportaciones de la teoría de sistemas a la comunicación, es en José Luis Piñuel y Manuel Martín Serrano. Estos autores hablan sobre las nociones de información, complejidad y entropía, diciendo que: el concepto de información permite comprender que existe en la naturaleza un proceso de complejidad creciente de las interacciones, y que la información aporta la regulación necesaria para que el aumento de la libertad de los actores no acarree la desorganización de la vida. En otros

términos, la regulación de la interacción entre los seres vivos es posible porque los actores de la comunicación son capaces de introducir orden en sus interacciones recurriendo al orden de las señales; o si se prefiere, porque son capaces de manejar la información” (Piñuel, 1993; citado en Madrigal, 2005)

En una organización el flujo comunicacional no siempre es asertivo pues una serie de factores personales como el carácter de los trabajadores e interpersonales como la relación entre los pares, puede afectar el desarrollo de esta, por ello la teoría sistémica busca trabajar desde el interior del sistema para ahondar en aspectos negativos que puedan influir en ella, siendo la teoría de la comunicación humana la vía más certera de hacerlo. (Press, 2013)

Para Eduardo Press (2013) las empresas son una forma de sistema, organizadas en áreas o sectores como: dirección, producción, ventas, atención al cliente, recursos humanos, administración, etc. Cada área tiene su objetivo, su población, función y cultura distintivos, y cada una depende en mayor o menor medida de las otras para lograr un buen desempeño general de la empresa; cada área a su vez, se relaciona con la entidad en general, así cada una de ellas contribuye a adoptar lo que define o caracteriza a la empresa, en cada organización que definimos como sistema, podemos delimitar sectores que llamamos subsistemas: subsistema humano (quiénes son), subsistema de trabajo (cómo se hace), subsistema de administración (cómo se asignan los recursos), y el subsistema de información (cómo se manejan los datos). (Press, 2013)

Estos subsistemas y sus acciones están vinculados por tramas invisibles de sucesos interrelacionados, que a menudo demoran un tiempo (a veces años) en mostrar sus efectos recíprocos, esto hace que muchas veces sea difícil identificar cuál aspecto es causa y cuál efecto.

Como nosotros mismos somos parte de esos vínculos, se hace más difícil ver el todo como un patrón de conductas; así la perspectiva sistémica pone el énfasis en totalidades y en la interacción entre las partes y no en cada una por separado, esto requiere que la empresa sea receptiva y responda a los cambios externos; según lo anterior se puede decir que la teoría sistémica es un gran promotor de la visión holística empresarial ya que por medio de esta se permite que cada una de sus distintas áreas pueda trabajar en función de la organización. (Press, 2013)

este postulado básico se relaciona con el llamado enfoque sistémico de evaluación del estrés y proyecciones terapéuticas del neurólogo Mario Estévez Báez (1995), el cual estudia al estrés incluyendo a los estresores, a la percepción del individuo de la situación estresante, a la respuesta de enfrentamiento del sujeto, a la claudicación funcional de los mecanismos de enfrentamiento ante el estrés y a las enfermedades del estrés, en fin, a todo lo relacionado con el campo del estrés, cubriendo cada parte del mismo. (Estévez, 1995)

Coinciden, en que el estrés forma parte de la vida al igual que la interacción y que ambos contribuyen al perfeccionamiento humano, entienden también que hay algunos elementos que pueden ayudar de modo práctico (operacional) y además desde el punto de vista teórico-conceptual, a la estrategia de la evaluación de la respuesta al estrés del organismo, como vía para comprender mejor la acción de los estresores sobre el organismo (concebido como un todo único) y de la manera más adecuada para corregir las formas ineficientes de respuesta, que contribuyan a la prevención de las múltiples consecuencias nocivas del estrés, concluyendo así que la forma de encontrar dichos elementos era estudiando la manera en como el hombre se comunica con los demás y consigo mismo, teniendo en cuenta su entorno y la forma en cómo se desarrolla dentro de este. (Estévez, 1995)

Por último, la convicción de la utilidad de un enfoque sistémico en la evaluación diagnóstica de la acción del estrés, como base para un control individual de sujetos sometidos a condiciones de estrés intensas y la recuperación funcional de muchos casos afectados intensamente, los condujeron a encaminarse por esta ruta, aplicable a toda actividad humana: el hombre y la interrelación con su medio. (Estévez, 1995)

Desde esta óptica, el contexto en el que vive y se desarrolla la persona afecta la aparición y reacción del sujeto frente al estrés o síntomas de este, lo cual se relaciona con lo propuesto por Bronfenbrenner (1979) quien hablaba de unos factores situados a diversos niveles, más o menos cercanos y que ejercen influencias directas y/o indirectas en el ser humano, en los que encontramos:

Microsistema

Es el nivel más cercano al sujeto, e incluye los comportamientos, roles y relaciones característicos de los contextos cotidianos en los que éste pasa sus días, es el lugar en el que la persona puede interactuar cara a cara fácilmente, como en el hogar, el trabajo, sus amigos (Bronfenbrenner, 1976; citado en (Torrigo; Santin; Andrés; Menéndez; Dardet & López, 2012)

Meso Sistema

Según Bronfenbrenner (1979) “comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente (familia, trabajo y vida social). Es por tanto un sistema de microsistemas se forma o amplía cuando la persona entra en un nuevo entorno” (Bronfenbrenner, 1979). Es decir, vendría a representar la interacción entre los diferentes ambientes en los que está inmerso el sujeto. (Torrigo; Santin; Andrés; Menéndez; Dardet y López, 2012)

Exosistema

“Se refiere a uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo, pero en los cuales se producen hechos que afectan a lo que ocurre en el entorno que comprende a la persona en desarrollo, o que se ven afectados por lo que ocurre en ese entorno (lugar de trabajo de la pareja, grupos de amigos de la pareja, etc....)”

(Bronfenbrenner, 1979; citado en Torrico; Santin; Andrés; Menéndez; Dardet & López, 2012)

Macro Sistema

“En una sociedad o grupo social en particular, la estructura y la sustancia del micro-, el meso- y el exosistema tienden a ser similares, como si estuvieran contruidos a partir del mismo modelo maestro, y los sistemas funcionan de manera similar. Por el contrario, entre grupos sociales diferentes, los sistemas constitutivos pueden presentar notables diferencias. Por lo tanto, analizando y comparando los micro-, meso- y los exosistemas que caracterizan a distintas clases sociales, grupos étnicos y religiosos o sociedades enteras, es posible describir sistemáticamente y distinguir las propiedades ecológicas de estos contextos sociales” (Bronfenbrenner, 1979; citado en Torrico; Santin; Andrés; Menéndez; Dardet & López, 2012)

Términos básicos

Comunicación

De acuerdo con Baez, (2000) “La Comunicación es un mensaje que transmite información, entrar en contacto con otro u otros para hacer partícipe de ideas, sentimientos, intereses a través de señales que pueden ser imágenes, gestos o palabras que forman parte de un código ya que permite transmitir e intercambiar información”. (Baez, 2000; citado en Rodríguez, 2018)

El proceso de la comunicación es la interacción social que se establece entre un emisor y un receptor en un contexto determinado empleando un código lingüístico con la intención de realizar transferencia de la información que contiene un mensaje claro, explícito, pertinente y significativo. Adicionalmente es la habilidad de expresar de forma tal que otros entiendan sus palabras y sus intenciones. (Vander, C. 2005; citado en Rodríguez, 2018)

Según Thompson, (2008) la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. (Thompson, 2008; citado en Rodríguez, 2018)

Comunicación en las organizaciones.

Por su parte Trelles, (2005) asegura que la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su

identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta Sobre sus clientes, la comunicación organizacional es un proceso que sirve para divulgar y facilitar los mensajes emitidos que se dan entre los actores de la organización y los diferentes públicos que tienen dentro de su entorno. (Trelles, 2005; citado en Rodríguez, 2018)

Chiavenato, (2009), considera a la comunicación organizacional, como un proceso de transmitir información y/o mensajes, siendo entendida mediante el uso de símbolos que en común posean los integrantes de la organización, porque su resultado exitoso dependerá de la consonancia y consistencia del comportamiento de quienes la integran; por tanto, la comunicación organizacional es la información que se traslada, cambia e intercambia, transformándose algunas de estructura formal e informal, ya que descienden en las jerarquías, trasladándose lateralmente u horizontalmente. (Chiavenato, 2009; citado en Galarza, 2017)

Para mejorar la comunicación se deben tratar por dos vías; en primer lugar, se deben mejorar los mensajes, o sea, la información que desean transmitir, en segundo lugar deben tratar de comprender lo que otras personas intentan comunicar. En suma, se debe mejorar su capacidad para codificar y decodificar, no solo deben enfocarse en ser comprendidos, sino también en comprender a los otros. (Chiavenato, 2009; citado en Galarza, 2017)

La comunicación en las organizaciones tiene unos elementos para la comprensión y la divulgación de la información, facilitando los mensajes entre su entorno y así poder apoyar los procesos para un mejoramiento continuo; fomentando el diálogo, trabajo en equipo, confianza entre otras. (Rodríguez A. , 2018)

Según Torres (2012) “La comunicación organizacional debe de ser una facilitadora para la toma de decisiones estratégicas, el fortalecimiento de la identidad corporativa y la vivencia

plena de la cultura organizacional por cada uno de sus miembros tomando varios autores”.
(Torres, 2012; citado en Galarza, 2017)

Tipos de Comunicación Organizacional

El autor (Robbins, 2010) señala dos tipos de comunicación que existen dentro de la empresa:

Comunicación Formal: La cual se desempeña en la organización con niveles de jerarquización, por ejemplo, el supervisor da una orden al operario, donde se establece información meramente de actividades que tienen que ver con la labor de cada uno. (Robbins, 2010; citado en Sánchez, 2017)

Comunicación Informal: Llamada así puesto que son las relaciones que existen entre los trabajadores al comunicarse acerca de un tema que no es del trabajo, como por ejemplo a la hora de la comida cuando establecen una relación ajena a lo laboral o cuando se saludan por los pasillos. (Robbins, 2010; citado en Sánchez, 2017)

Niveles de la Comunicación Organizacional

Tanto la comunicación organizacional, como la interpersonal, no son perfectas, sino que sufren transformaciones durante el proceso, lo cual genera que el receptor a menudo reciba el mensaje de modo distinto al transmitido inicialmente, pues el propósito va transformándose en el proceso de comunicación. El modelo teórico más empleado es el propuesto por Daft y Marcic (2006) quienes afirman que la comunicación se da a tres niveles:

Comunicación descendente

Para Kreps (1990), la comunicación descendente emana o surge de la alta dirección hacia los niveles inferiores de la jerarquía organizacional y constituye el sistema de mensajes formal más básico, desempeña funciones claves como: el envío de indicaciones hacia las jerarquías inferiores, brindar información que tiene relación con el trabajo y el desempeño laboral de los integrantes de la organización y facilitar a los integrantes de la organización la posibilidad de reconocer y hacer propias los objetivos organizacionales. (Kreps, 1990; citado en Céspedes, 2017)

Daft y Marcic (2006), define la comunicación descendente como mensajes enviados por la alta administración a los niveles bajos de la organización que surge de un gerente a un trabajador, es cualquier tipo de comunicación que fluye de las autoridades hacia los niveles más bajos de la organización, es empleada para mantener informado y coordinados a sus trabajadores: debido a que esta comunicación se origina desde los altos mandos los mensajes van orientados a brindar instrucciones acerca del trabajo, los procesos y prácticas de la empresa, además de retroalimentar y adoctrinar al personal en función a los objetivos que se pretenden conseguir. (Daft & Marcic, 2006; citado en Céspedes, 2017)

Son los mensajes enviados desde los altos mandos a los subalternos, es decir de arriba hacia abajo este tipo de comunicación vertical se enfoca en fortalecer lazos de empatía y un clima de laboral único con la finalidad de plantear alternativas de solución a las situaciones problemáticas de la empresa. La comunicación descendente generalmente apunta a tratar los siguientes temas (Chiavenato, 2009; citado en Galarza, 2017):

- a) Definición de objetivos y estrategias: La comunicación manifiesta los puntos claves a los

Niveles más bajos de la organización. b) Instrucciones para el trabajo y racionalidad: Indican la forma de realizar el trabajo y cómo éste debe ser relacionado con otras actividades de importancia para la organización. c) Prácticas y procedimientos: Son mensajes basados en la definición de políticas, reglas y reglamentos a nivel institucional. d) Realimentación sobre el desempeño: Son mensajes que se basan en la evaluación de desempeño de un individuo al interior de una organización en la cual se desenvuelve. e) Adoctrinamiento: Están orientados a promover en las personas a la adopción de los valores de la cultura organizacional, aceptar su misión y visión y a participar en actividades que sean representativas para la empresa.

Comunicación ascendente

Para Kreps (1990), la comunicación ascendente fluye de los trabajadores de nivel jerárquico inferior hacia los niveles jerárquicos altos (gerentes) esta comunicación tiene funciones importantes dentro del campo organizacional, tales como: Brinda retroalimentación a los altos mandos acerca de las problemáticas actuales de la empresa, además de información sobre las actividades diarias que se requieren para la toma de decisiones sobre la dirección de la empresa. Igualmente, esta es la principal fuente de los altos mandos para determinar cuan efectiva es la comunicación de tipo descendente y también tiene la función de disminuir la tensión o estrés de sus trabajadores al permitir que ellos compartan información importante a sus jefes. Además, promueve la participación e involucramiento de los trabajadores aumentando la unión e integración de la organización, son mensajes que surgen desde los subordinados hacia los altos mandos. (Kreps, 1990; citado en Céspedes, 2017)

Daft y Marcic (2006) la define como aquellos mensajes que se transmiten desde los grados más bajos hasta los grados más altos en la jerarquía de la organización se origina desde los trabajadores hacia los gerentes, el mensaje que se envía entre trabajador y gerente permite conocer mayores datos acerca del clima al interior de la empresa; es por ello que se necesita que todos los canales comunicativos estén abiertos para poder facilitar la información en la organización a través de esta se pueden conocer tanto los éxitos como los fracasos de la empresa, permite la presencia de acontecimientos fuera de la rutina laboral abriendo campo al aporte de sugerencias o quejas existentes en la empresa. (Daft & Marcic, 2006; citado en Céspedes, 2017)

Dentro de la estructura organizacional, existen algunos tipos de información ascendente como (Chiavenato, 2009; citado en Galarza, 2017):

- a) Problemas y excepciones: Son mensajes que se encargan de describir alteraciones en el desempeño normal y continuo del trabajo, con el objetivo de que la directiva preste atención a los mismos. Sugerecias para mejorar: Son aquellas ideas para buscar la mejora de los procesos de mejora de la calidad y eficacia del trabajo. b) Informes de desempeño: Son mensajes que surgen para informar a la alta gerencia sobre el desempeño de los individuos o unidades de la organización. c) Información contable y financiera: Son aquellos mensajes referidos a los gastos, pagos, utilidades e inversiones de interés para la organización.

Comunicación horizontal

Para Kreps (1990), la comunicación horizontal fluye entre los integrantes de la organización que están dentro de un mismo nivel de jerarquía básicamente constituye la comunicación entre compañeros la cual cumple varias funciones como: facilitar que se coordinen

actividades de la organización, fomentando establecer adecuadas relaciones interpersonales, crear un espacio para poder compartir e intercambiar información importante de la empresa entre los compañeros del trabajo, ser el canal de comunicación formal que facilita la solución de conflictos y asuntos problemáticos entre compañeros, permitir el apoyo mutuo entre los compañeros y el intercambio de mensajes en la organización con el propósito de no sólo informar sino además la participación de sus colaboradores en trabajos de apoyo y coordinación. (Kreps, 1990; citado en Céspedes, 2017)

Daft y Marcic (2006), la definen como el intercambio lateral o diagonal de los mensajes entre compañeros o colegas de trabajo al que pertenecen, es la comunicación llevada a cabo entre trabajadores que se encuentran en un mismo nivel organizacional. Toda organización anhela llegar a cumplir objetivos, pero para que estos se concreten es necesario la exigencia del trabajo de manera conjunta, es decir con el apoyo de todos los trabajadores sin importar su procedencia este tipo de comunicación puede darse entre integrantes de un mismo grupo, integrantes de grupos distintos y personal de otras áreas departamentales. (Daft & Marcic, 2006; citado en Céspedes, 2017)

El emplear este tipo de comunicación asegura el trabajo coordinado, también es útil para poder superar las diferencias organizacionales mediante el uso y práctica de la comunicación horizontal se pueden definir los objetivos, políticas de la empresa, los procesos a seguir, el intercambio de ideas, la facilidad para la toma de decisiones además de desarrollar el interés mutuo. (Daft & Marcic, 2006; citado en Céspedes ,2017)

Existen tres categorías de comunicación en las organizaciones (Chiavenato, 2009; citado en Galarza, 2017):

a) Solución de problemas interdepartamentales: Son aquellos mensajes que se intercambian entre integrantes de una misma área departamental en el centro de trabajo acerca del cumplimiento de tareas y funciones. b) Solución de problemas interdepartamentales: Son aquellos mensajes entre los diferentes departamentos de trabajo con la finalidad de cumplir los proyectos o metas en común. c) Asesoría del staff para departamentos de línea: Son aquellos mensajes de personas especializadas del staff a los altos mandos para poder apoyarles en las actividades.

Céspedes (2017); señala que la comunicación horizontal se ve obstaculizada por causas diversas, entre las más frecuentes podemos señalar las siguientes:

1. La rivalidad y desconfianza interpersonales.

Hoy en día la competitividad es un rasgo de la personalidad potenciado de forma explícita o implícita, en muchas organizaciones este hecho alienta la desconfianza y la rivalidad y fomenta que los sujetos tiendan a no compartir información. A menudo esta manera de actuar incide negativamente en la consecución de los resultados globales que persigue la entidad, otro factor agrava aún más el problema es la rapidez que preside la dinámica organizacional enfrentada a los entornos inestables de hoy en día, esto no favorece que los miembros de las empresas dispongan del tiempo necesario para conocerse a fondo y generar relaciones de confianza mutua.

El panorama descrito por cierto no muy optimista conlleva que la desconfianza, la rivalidad y en ocasiones la agresividad más o menos contenida sean cuestiones que con excesiva frecuencia bloquean la comunicación horizontal.

2) La especialización funcional

El carácter complejo de las organizaciones modernas obliga a dividir éstas en compartimentos funcionales, es decir los sujetos se enfrentan con notables dificultades para alcanzar una percepción globalizada de la realidad. Tal circunstancia afecta muy seriamente a la actividad comunicativa pues los componentes de un área funcional suelen tener problemas para entender en toda su dimensión la realidad de otras áreas de trabajo, cuyos componentes a su vez no los comprenden a ellos, en consecuencia, las brechas en la comunicación del personal de departamentos distintos son un hecho cotidiano.

Todo ello puede desencadenar continuas discusiones entre los miembros de estos departamentos, lógicamente dependiendo del perfil psicológico de los mismos ya que cada uno se cree en posesión de la verdad absoluta y como no entiende la realidad de los demás intenta por todos los medios imponer sus criterios.

3) Ausencia de motivación

Salvo en honrosas excepciones los superiores jerárquicos no suelen estimular la práctica de la comunicación horizontal, los directivos creen que poseyendo el dominio informativo se controla mejor la conducta de las bases y por lo tanto si aumenta la comunicación horizontal su poder puede verse mermado, otra cuestión totalmente distinta es la ausencia total de control sobre las redes horizontales pues si los medios de una organización tuvieran la posibilidad de comunicarse en cualquier momento sobre cualquier temática y tomar decisiones a su libre albedrío, entonces las funciones de la jerarquía podrían verse afectadas de forma negativa.

Esta afirmación resulta especialmente válida si la utilizamos cuando las organizaciones abusan de la comunicación horizontal, aparece un exceso de mensajes que fluye en todas

direcciones sin ningún tipo de filtro; la consecuencia es que el sistema sufre una sobrecarga de mensajes que interfiere en la eficacia organizativa.

Estrés

Ivancevich y Matteson (1992) proponen una definición funcional considerando el estrés como “una respuesta de adaptación con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción situación o acontecimiento eterno que infringe especiales demandas físicas y/o psicológicas de la persona”. (Ivancevich & Matteson, 1992; citado en Pacheco & Quispe, 2018)

Robbins (1994) ” Define al estrés como una formulación dinámica y activa donde la persona se enfrenta a un momento, oportunidad, limitación o una demanda propia de sus deseos, de manera poco conocida a la vez. Así mismo se puede decir que este estrés tiende a ser generado, por la falta de equilibrio dada por las demandas laborales, el cuestionamiento sobre el rendimiento de la persona, condiciones de trabajo, productividad por debajo de lo normal, asimismo producto de las aspiraciones y expectativas de la persona en su ambiente laboral y la imposibilidad de llevarlas a cabo. (Robbins, 1994; citado en Galarza, 2017)

A su vez Cano (2002) plantea al estrés bajo tres enfoques, el primero, asociado a los estímulos, donde el estrés tiende a generar respuestas directas con el organismo estresado. El segundo, como una reacción o cadena de respuesta, donde el estrés se percibe en cambios de conducta, cambios en la fisiología normal y cambios emocionales de la persona. Por último, como un factor de interacción, donde el estrés, se adecua e interactúa con la característica propia de diferentes estímulos, tanto interna como externa. (Cano, 2002; citado en Galarza, 2017)

Estrés Laboral.

Según Cooper, Sloan y Williams (1988), el estrés es una respuesta a una situación en la que el individuo es incapaz de cumplir las demandas, dando lugar a resultados negativos. En su definición de estrés, Cooper y sus colegas explicitan que las fuentes de estrés o estresores y sus efectos son múltiples y no están limitados a una situación particular, como por ejemplo el trabajo. (Cooper, Sloan & Williams, 1988; citado en Pacheco & Quispe, 2018)

Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 2016; citado en Pacheco y Quispe, 2018)

Basados en Bresó (2008) y Dolanetal. (2005) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral:

- Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
- Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.

- Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costos físicos y/o psicológicos.

Causas del Estrés Laboral.

Leka, Griffiths y Cox (2004), mencionan que algunas de las causas muy notorias dentro de una empresa es la mala organización existente entre los puestos de trabajo y la forma de llevarlos a cabo, esto puede ser incluso sí no se ha diseñado un descriptor de puestos funcional. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para ser controladas pueden tener su origen en una definición inadecuada de trabajo, una mala gestión, deficiencia en la comunicación organizacional o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer en el trabajador no recibir suficiente apoyo de los demás, o no tener suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva. (Leka, Griffiths & Cox, 2004; citado en Pacheco & Quispe, 2018)

Tipos de estresores.

Hay muchos modos de categorizar las condiciones de vida potencialmente estresantes. Para facilitar la identificación de los estresores asociados, se han definido tres niveles de análisis. (Ivancevich & Matteson, 1992; Citado en Pacheco & Quispe, 2018)

Estresores individuales: Considera los aspectos personales (a partir de las diferencias individuales) que influyen en la interpretación subjetiva tanto de lo que se considera como estrés y de la reacción en consecuencia:

- Cognitivo/afectivas: por ejemplo creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, locus de control, tolerancia a la ambigüedad, niveles de necesidad, autoestima.
- Conductuales: habilidades, tolerancia a la ambigüedad, asertividad entre otros.

- Demográficas: edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas, entre otros.

Estresores del entorno o extra organizativos: comprende factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona (problemas como las guerras, el terrorismo, el hambre, la pobreza, el deterioro del medio ambiente, el cambio climático, los problemas en la educación, la salud, la exclusión, las crisis financieras y sociales, la corrupción, la violación de los derechos humanos en general, entre otros).

Estresores organizativos: pueden ser agrupados en cuatro tipos:

- Estresores del ambiente físico como luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico, entre otros.
- Estresores de nivel individual: tipo de trabajo, sobrecarga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad por gente, discrepancias con las metas de la carrera laboral, manejo de idiomas.
- Estresores de nivel grupal (interpersonales): en cuanto al trabajo de grupo: conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo); tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo; reconocimiento por el trabajo realizado; apoyo social; apoyo instrumental; carga de trabajo equitativa; acoso.

En cuanto a supervisión: participación en la toma de decisiones; recibir retroalimentación y reconocimiento del supervisor; ofrecer retroalimentación al supervisor; cercanía de la supervisión; exigencias poco claras o contradictorias; acoso.

Tipos de Estrés Laboral

Solas (2015) menciona que es importante como canalizar y analizar la respuesta de alerta del organismo a favor de las personas. Hay dos maneras diferentes de que el organismo reaccione y son las siguientes:

- En forma negativa, lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental.
- En forma positiva, que causa reacciones inversas.

Estrés positivo o Eustrés.

Según lo hablado del tema, este tipo de estrés es una forma necesaria que un individuo debe de llevar en sí, así se logra tener un estado de alerta fundamental para lo realizado física y mentalmente, para obtener una mayor productividad donde se desenvuelva. Es importante manejar este tipo ya que lograra tener un estilo de vida y de lucha constante realizándose de manera correcta de esa forma conllevar en si alegría y satisfacción en todo momento. (González M. , 2019)

Es necesario entender el estrés en varias facetas, a las cuales se les debe prestar atención, porque no solamente perjudican al individuo si se salen del margen sino también afecta significativamente a su entorno. La resistencia que el cuerpo humano posee tiene líneas las cuales no deben sobrepasarse por razones de generar el agotamiento donde se inicia la etapa de alteraciones físicas y mentales en la persona. (González M. , 2019)

Estrés negativo o Distrés.

El trabajo en estos tiempos encuentra una serie de problemáticas por los que pasan los colaboradores, porque realmente las dificultades donde se encuentran o los niveles de estrés

determinan una amenaza en su salud. Por eso los empleados se sienten sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta, y luego la empresa percibe una baja productividad, pero no analizan cuales son las causas reales de dicha situación. A esto se le llama estrés negativo o distrés que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permite rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad. (González M., 2019)

Todas estas situaciones generan un estrés negativo y provocan reacciones en el individuo las cuales se mencionan a continuación:

- Sobrecarga de trabajo.
- Infra carga de trabajo.
- Infratilización de habilidades.
- Repetitividad.
- Ritmo de trabajo.
- Relaciones sociales.
- Cambios en la organización.
- Control por parte de los superiores.

Las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención adopta diferentes formas, no obstante, es importante preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver objetivamente los problemas que día a día se les presenten. (González M. , 2019)

Orgambídez (2015) hace referencia a la manera en la que se comunican los miembros de las organizaciones, puede influir en las raíces de los estresores del ambiente, existen 2 tipos: las

demandas obstaculizadoras y las desafiantes; las demandas obstaculizadoras son aquellas que interfieren u obstaculizan la capacidad de la persona para comunicarse dentro de la organización y alcanzar sus metas: serían los estresores "malos" por naturaleza, entre ellos se destaca especialmente el conflicto, la sobrecarga y la ambigüedad de rol; por el contrario, las demandas desafiantes serían aquellas que pueden ser percibidas más como elementos reforzantes en el trabajo que como obstáculos en el trabajo, tales como elevados niveles de carga de trabajo, presión o responsabilidades. (Orgambídez, 2015; citado en Villalobos, 2019)

El estrés afecta el rendimiento de los trabajadores y el cumplimiento de metas de la organización; los trabajadores afectados por el estrés no pueden dar su máximo rendimiento y puede ocasionar conflictos en las relaciones con los demás, la comunicación de la empresa se puede ver afectada corriendo el riesgo de ser equivocada o hasta nula. algunas categorías de estresores laborales pueden ser: “1. organización laboral donde se ven expuestos los turnos y la carga laboral, 2. los contenidos del puesto, las diferentes obligaciones y deberes en sus puestos de trabajo, 3. estresores del rol, conflicto, ambigüedad, sobrecargas etc. 4. Estresores relacionados con las habilidades sociales, 5. Las características de la organización, áreas, infraestructura, material tecnológico, clima organizacional.”. (Rodríguez & Piero, 2008; citado en Villalobos, 2019)

Limitaciones de la investigación.

Las limitaciones para la presente investigación fueron:

- Retraso en la aplicación del instrumento por causa de la pandemia del Covid 19.
- Tiempo de aplicación de los cuestionarios, por la diversidad de horarios y ocupaciones de los colaboradores de la empresa, por lo que las evaluadoras tuvieron que asistir en diversos horarios laborales.

- Vacaciones de los colaboradores de la empresa.
- Diferencias geográficas por parte de una investigadora.
- Retrasos en el desarrollo del proyecto para las investigadoras, por no contar con computadoras propias y a su alcance.

CAPITULO III MARCO METODOLOGICO

Enfoque

Se llevó a cabo una investigación cuantitativa, la cual según Briones (1996) se basa en el paradigma explicativo, el cual utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia, en las formas que es posible hacerlo en el nivel de estructuración lógica. (Briones, 1996; citado en Reyes, 2017)

Diseño y corte de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental, debido que el objetivo principal de este modelo es el de observar los fenómenos tal y como se dan en su entorno natural para posteriormente ser analizarlos. En esta investigación no se manipulo ninguna variable, se observó una situación ya existente y con esto se realizo un proceso de análisis, buscando medir cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el estrés en los colaboradores de la alcaldía de Plato, Magdalena. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

Teniendo claridad en lo anterior, esta investigación es no experimental- de cohorte trasversal, ya que se observa y posteriormente se describe las variables del estudio para luego analizar los datos recopilados y su incidencia en un periodo de tiempo único, sobre la población muestra predefinida. . (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

Tipo de estudio

Este proyecto investigativo es de tipo correlacional, ya que su utilidad y propósito principal es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación, esta puede ser positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra. . (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

Población, muestra y muestreo

La muestra que se escogió para la presente investigación corresponderá a un total de 54 colaboradores, la muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla el número total manejable de sujetos.

Ramírez (1997) En este sentido establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra; de allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. (Ramírez, 1997; citado en Ramírez, 2018)

Instrumento 1

Test de comunicación organizacional

El test de comunicación organizacional creado por Portugal en el año 2005 tiene como objetivo evaluar la comunicación en sus tres niveles ascendente descendente y horizontal, su aplicación es individual o colectiva orientado a colaboradores que laboren en una organización, con un tiempo de aplicación de 10 a 15 minutos, pero si se observa que se excede ese tiempo se debe orientar al participante o pedir al evaluado el motivo de retraso, se usa la escala Likert, la cual detalla el significado de las cinco acciones Aunque debe estar detallada en la prueba para que puedan comprenderla claramente, donde 5= siempre,4= Frecuentemente,3= algunas veces, 2= ocasionalmente,1= nunca. (Cespedes, 2017)

Los primeros cinco (1, 2, 3, 4, 5) ítems se encargan de evaluar la comunicación ascendente, los siguientes cinco (6, 7, 8, 9, 10) ítems la comunicación descendente y los últimos cinco (11, 12, 13, 14, 15) ítems enunciados miden la comunicación horizontal. (Cespedes, 2017)

El puntaje máximo obtenido en este test será de 75. Los rangos son: - 60 a 75 = muy alto - alto (Adecuada Comunicación Organizacional) - 45 a 59 = medio (Comunicación organizacional promedio) - 01 a 44 = muy bajo -bajo (Inadecuada Comunicación Organizacional) Los rangos por áreas son: - 20 a 25 = Alto - 15 a 19 = Medio - 1 a 14 = Bajo.

Fiabilidad y Validez

Tiene una validez de contenido mediante criterio de jueces y de constructos correlacionados significativamente y de acuerdo con la literatura internacional con variables psicosomáticas entre otras, el instrumento final se conformó con una consistencia interna general basado en el coeficiente V de Aiken, este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1 y a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem obtendrá una mayor validez de contenido, la fórmula utilizada para determinar la validez de contenido fue la siguiente: (Cespedes, 2017)

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

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C, constituye el número de valores del inventario, en este caso 1 (acuerdo y desacuerdo). Ecurra (1988) señala que para que un ítem se considere válido, debe tener un coeficiente de V de Aiken igual o mayor a 0,80, es indispensable contar con la aprobación de 4 jueces como mínimo. (Cespedes, 2017)

Confiabilidad

Confiabilidad por Alfa de Cronbach este coeficiente es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems, tomando valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70, en la siguiente tabla se aprecia que el alfa del Cronbach del test total es de 0.808, es decir, posee un elevado nivel de consistencia interna. (Cespedes, 2017)

Alfa de Cronbach basada en Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,808	,798	15

Tabla 1: Céspedes (2017). Confiabilidad por Alfa de Cronbach.. Recuperando de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3217>.

Baremos

Asignar a cada posible puntaje directo un valor numérico (en una escala determinada) que informa sobre la posición que ocupa el puntaje directo (y por tanto el individuo que la obtiene) en relación con los que obtienen las personas que conforman el grupo normativo donde se bareman las pruebas. A continuación, se presentan los percentiles para cada una de los Componentes y el puntaje total de la muestra piloto: (Céspedes, 2017)

Nivel	Pc	Ascendente	Descendente	Horizontal	Total	Pc	
Muy Bajo	1				0 a 38	1	
	2					2	
	3					3	
	4	0 a 9		0 a 11		4	
	5					5	
	6					6	
	7					7	
	8	10	0 a 9			39	8
	9					9	
Bajo	10	11	10 a 12		41	10	
	15	12	13 a 15		42 a 43	15	

	20		16 a 17	12 a 13	44	20	
Promedio	25	13 a 14	18	14	45 a 46	25	
	30				47	30	
	35				15	35	
	40				16	40	
	45				48 a 49	45	
	50	15 a 16	50	50			
	55	17	51 a 53	55			
	60	18	17	54	60		
	65		20	55 a 56	65		
	70		21	57	70		
	75		22	75			
80	20		18	58 a 59	80		
85	20	23	18	60	85		
90				90			
Muy Alto	91	21	24	19	61 a 62	91	
	92					92	
	93					93	
	94					94	
	95				95		
	96				21	21	96
	97				97		
	98				63 a 65	98	

	99	24 a mas	25 a mas	22 a mas	71 a mas	99
	Media	16,34	19,14	16,42	51,19	Media
	DS	3,75	4,19	2,68	8,11	DS

Tabla 2: Céspedes (2017). Baremos Percentiles para los tres niveles y el puntaje total del Cuestionario de Comunicación Organizacional. Recuperando de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3217>.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORACIÓN
Comunicación Organizacional la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información. (Rodríguez A. , 2018)	Comunicación ascendente.	Atención del jefe al colaborador.	1. ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	5= siempre 4=Frecuentemente 3= algunas veces
		Aplicabilidad de los comentarios o sugerencias de empleados a jefes.	2. ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	2=ocasionalmente 1= nunca.
		Confianza y libertad en las discusiones sobre los problemas del trabajo.	3. ¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	5= siempre 4=Frecuentemente 3= algunas veces 2=ocasionalmente 1= nunca.
		Retroalimentación sobre la información suministrada.	4. ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	5= siempre 4=Frecuentemente 3= algunas veces 2=ocasionalmente

			1= nunca.
	Confianza para tratar temas personales con los superiores.	5. ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	5= siempre 4=Frecuentemente 3= algunas veces 2=ocasionalmente 1= nunca.
Comunicación Descendente	Información sobre el desempeño laboral.	6. ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	5= siempre 4=Frecuentemente 3= algunas veces
	Información necesaria para el desarrollo de las tareas.	7. ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	2=ocasionalmente 1= nunca.
	Lenguaje claro y sencillo de jefe a empleados.	8. ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	5= siempre 4=Frecuentemente 3= algunas veces
	Instrucciones claras de jefe a subordinados.	9. ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	2=ocasionalmente 1= nunca.
	Información oportuna de jefe a colaboradores.	10. ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	5= siempre 4=Frecuentemente 3= algunas veces 2=ocasionalmente 1= nunca.
Comunicación Horizontal	Clima de confianza entre	11. ¿Existe un clima de	5= siempre.

		compañeros.	confianza entre compañeros?	4=Frecuentemente
		Integración y coordinación entre compañeros para la solución de problemas y tareas.	12. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	3= algunas veces. 2=ocasionalmente 1= nunca.
		Comunicación abierta entre compañeros.	13. ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	5= siempre 4=Frecuentemente 3= algunas veces 2=ocasionalmente
		Ocultamiento de información entre compañeros.	14. ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	1= nunca.
		Lenguaje claro entre compañeros.	15. ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?	5= siempre 4=Frecuentemente 3= algunas veces 2=ocasionalmente 1= nunca.

Tabla 3: Comunicación Organizacional. Elaborada por; Karine Bernal Lobo & Saray Daniela Marquez Gomez.

Instrumento 2

Cuestionario para la evaluación del estrés

Versiones del cuestionario

El Cuestionario para la evaluación del estrés tiene tres versiones. La primera fue desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, g.) para el ministerio de trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por Villalobos, g. (2005), y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la pontificia universidad javeriana, a través del subcentro de seguridad social en 2010. (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010).

Estructura del cuestionario

El cuestionario para la evaluación del estrés –tercera versión, publicado en el 2010 y revalidado por el ministerio de la protección social, la Pontificia Universidad Javeriana y el subcentro de seguridad social y riesgos profesionales en el mismo año, tiene como objetivo identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés. (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010)

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9
Total	31

Tabla 4: Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Estructura del cuestionario. Recuperado de <https://riesgopsicosocial.co>.

El cuestionario se divide en agrupaciones de síntomas, el instrumento debe administrarse por completo (31 síntomas) y sólo es posible obtener resultados válidos por el total del cuestionario. (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010)

Fundamentación estadística

Características psicométricas del cuestionario

La validez y la confiabilidad del cuestionario para la evaluación del estrés se estimaron de forma diversa pero complementaria en las tres versiones del mismo, a continuación, se presentan los principales hallazgos de los análisis estadísticos y psicométricos que corroboran las características de validez y confiabilidad del cuestionario. (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010)

Validez y confiabilidad

A partir de la revisión de literatura científica se recopilaron los síntomas principales que indican la presencia de reacciones de estrés, con esta información más la consulta de expertos, se

construyó la primera versión del instrumento, la validez de ésta se determinó por el método de jueces. (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010)

La segunda versión del Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos G., 2005) incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los profesionales responsables. El segundo análisis fue la validación con jueces (psicólogos y médicos del área de salud ocupacional), se calcularon igualmente los coeficientes de correlación de Pearson entre las puntuaciones de las dimensiones (grupos de síntomas) y los puntajes totales del cuestionario; los resultados ratificaron la validez de constructo del instrumento ($r = 0,87$; $p = 0,001$). (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010)

En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana. Los resultados del cuestionario de estrés se correlacionaron de forma inversa y significativa con las tres escalas del SF-36v2 (estado general de salud percibido, vitalidad y salud mental), esto correspondió con el comportamiento esperado, pues a mayor nivel de estrés menores condiciones de salud general, de salud mental y de vitalidad. (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010)

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del alfa de cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,889 ($p = 0,001$). la tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

Por lo general, el coeficiente alfa de cronbach no viene acompañado de algún valor de probabilidad asociado; sin embargo, mientras su valor se aproxime más a 1 (valor máximo), mayor es la confiabilidad de la escala. Además, en el contexto psicométrico y por acuerdos tácitos, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la confiabilidad de una escala; el estudio de validación de los cuestionarios adoptó la siguiente escala para la valoración del coeficiente de confiabilidad: • Inferior a 0,65 = baja confiabilidad • 0,65 0,70 = confiabilidad aceptable • 0,71 0,80 = buena confiabilidad • 0,81 0,90 = muy buena confiabilidad • 0,91 1,00 = excelente confiabilidad. (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010)

La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de testretest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$). Los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

Escalas	Coefficientes de correlación con el cuestionario para la evaluación del estrés
Salud general	-0,485
Vitalidad	-0,636
Salud mental	-0,662
La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).	

Tabla 5: Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Tabla de coeficientes de correlaciones. Recuperado de <https://riesgopsicosocial.co>.

Instrucciones para la aplicación y calificación

Aplicación

Escala de respuesta

Los ítems del cuestionario para la evaluación del estrés, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una x en el espacio correspondiente. (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010)

La escala de respuestas es la siguiente:

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
----------------	---------------------	----------------	--------------

Modalidades de aplicación

Está conformado por un total de 31 ítems, con una duración promedio de aplicación de 7 minutos, su aplicación es de manera individual o colectiva, orientada a los trabajadores afiliados al sistema general de riesgos profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país. (Pontificia Univesidad Javeriana, 2010)

El cuestionario para la evaluación del estrés puede aplicarse en dos modalidades:

- La Heteroaplicación: esta modalidad tiene dos opciones de manejo:
 - a. Heterolectura y auto diligenciamiento: el examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta. El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato, esta modalidad requiere que los que respondan el

- cuestionario lean y escriban; para esta opción, la heteroaplicación puede hacerse de manera individual o en grupo, se recomienda utilizar la modalidad de grupos, de máximo cinco (5) trabajadores, con nivel educativo de primaria completa, y grupos de máximo 12 trabajadores con bachillerato.
- b. Heterolectura y heterodiligenciamiento: el examinador lee los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el trabajador dice su respuesta, el examinador la registra en el formato. Esta es una opción de aplicación individual, recomendada para grados educativos desde analfabeta, primaria incompleta, bachillerato incompleto, así como para personas que presentan dificultades de lectoescritura
- La auto-aplicación: en esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta. Una vez finaliza, se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems.

Nivel educativo	Tipo de aplicación	Modalidad de aplicación
Ninguno (analfabeta) Primaria incompleta	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
Primaria completa	Individual	Heteroaplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 5 personas por examinador)	Heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Bachillerato incompleto Bachillerato completo	Individual	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y

		heterodiligenciamiento)
	Colectiva (máximo 12 personas por examinador)	Autoaplicación con opción de heteroaplicación (heterolectura y autodiligenciamiento)
Técnica o tecnológica incompleta		
Técnica o tecnológica completa		
Pregrado incompleto	Individual o colectiva	Autoaplicación
Pregrado completo		
Posgrado incompleto		
Posgrado completo		

Tabla 6: Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Modalidades de aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés. Recuperado de <https://riesgopsicosocial.co>.

Condiciones de aplicación

La correcta aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés considera varios aspectos: debe tenerse en cuenta la integridad del cuestionario, con el fin de garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través del cuestionario, este instrumento no debe ser alterado en su estructura, contenido u orden. Es por tanto contraindicado realizar cualquier tipo de modificación a las instrucciones, ítems o forma de calificación, esto implica que no se deben eliminar o incluir nuevos apartados.

Por otra parte, se requiere que el examinador lea y comprenda el manual general de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y el presente manual antes de realizar la primera aplicación. Además, debe velar por unas apropiadas condiciones de privacidad, adecuadas condiciones de iluminación, ventilación y control de ruidos, igualmente

debe regirse a una secuencia de aplicación del test, que consiste en los siguientes pasos:

- a. Presentación.
- b. Carta de información y firma del consentimiento informado.
- c. Aplicación del cuestionario.
- d. Aplicación de la ficha de datos generales.

Esta secuencia es recomendada visto que los cuestionarios se administrarán según la cantidad de ítems de cada instrumento, de mayor a menor. De esta forma el trabajador hallará que los que responde después del intra-laboral son más fáciles de contestar y por ende le tomarán menos tiempo.

Integridad del cuestionario: con el fin de garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través del cuestionario, este instrumento no debe ser alterado en su estructura, contenido u orden, es por tanto contraindicado realizar cualquier tipo de modificación a las instrucciones, ítems o forma de calificación. Esto implica que no se deben eliminar o incluir nuevos apartados.

Calificación e interpretación

Paso 1. Calificación de los ítems: cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9, dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma; en la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

Paso 3. Obtención del puntaje bruto total: La obtención del puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotales que corresponden a promedios ponderados:

- a. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
- b. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
- c. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- d. Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Tabla 7: Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Calificación e interpretación del cuestionario para la evaluación del estrés. Recuperado de <https://riesgopsicosocial.co>.

Nota: Si un cuestionario no cuenta con el total de ítems respondidos no debe calcularse su puntaje bruto. De hacerse, el resultado que se obtenga no sería válido.

Paso 2. Transformación de los puntajes brutos: Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100. Para realizar esta transformación se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

- Los puntajes transformados deben ser manejados con sólo un decimal a través del método de aproximación por redondeo, de lo contrario la comparación con la tabla de baremos carecerá de validez y la interpretación será errada. •
- Los puntajes transformados sólo pueden adquirir valores entre cero (0) y 100. En caso de que al transformar un puntaje se obtenga un valor inferior a cero o superior a 100, se deberá rectificar el cálculo realizado, dado que dichos valores indicarán un error.

Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos:

El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje total. La tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés utiliza dos tipos de baremos según el nivel del cargo que ocupa el trabajador que responde el cuestionario y se presentan los baremos para la interpretación del puntaje total del cuestionario.

Baremos	Nivel ocupacional de los trabajadores a quienes se aplica el cuestionario
Jefes, profesionales y técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. • Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio

	profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros.
Auxiliares y operarios	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarias, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
	<ul style="list-style-type: none"> • Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Tabla 8: Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Baremos de interpretación de resultados de la tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés. [Tabla 8]. Recuperado de <https://riesgopsicosocial.co>.

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Tabla 9: Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). Baremos de la tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés. Recuperado de <https://riesgopsicosocial.co>.

Paso 5. Interpretación del nivel de estrés: comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa. Cada uno de los posibles niveles de estrés tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

- Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.
- Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
- Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto, los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
- Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	VALORACIÓN
Estrés Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el	Estrés	Síntomas sobre Dolores en el cuello o tensión muscular.	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	Siempre:9 Casi siempre:6 A veces:3 Nunca:0
		Síntomas gastrointestinales y digestivos.	2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	Siempre:9 Casi siempre:6 A veces:3 Nunca:0
		Síntomas respiratorios.	3. Problemas respiratorios.	Siempre:9 Casi siempre:6 A veces:3 Nunca:0
		Cefalea.	4. Dolor de cabeza.	Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0
		Problemas para conciliar el sueño o hipersomnia.	5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0
		Síntomas cardiacos.	6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0
		Modificaciones en el apetito.	7. Cambios fuertes del apetito.	Siempre:3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca:0
		Síntomas relacionados a funciones de los órganos genitales.	8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	Siempre:3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca:0

<p>conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (Pacheco y Quispe, 2018)</p>	<p>Problemas en las relaciones filiales.</p>	<p>9. Dificultad en las relaciones familiares.</p>	<p>Siempre:9 Casi siempre:6 A veces:3 Nunca:0</p>
	<p>Problemas para permanecer quieto o iniciar tareas.</p>	<p>10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.</p>	<p>Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0</p>
	<p>Problemas en las relaciones interpersonales.</p>	<p>11. Dificultad en las relaciones con otras personas.</p>	<p>Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0</p>
	<p>Desapego hacia el trabajo.</p>	<p>12. Sensación de aislamiento y desinterés.</p>	<p>Siempre:3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca:0</p>
	<p>Sobrecarga laboral.</p>	<p>13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.</p>	<p>Siempre:9 Casi siempre:6 A veces:3 Nunca:0</p>
	<p>Problemas en la concentración y olvidos recurrentes.</p>	<p>14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.</p>	<p>Siempre:9 Casi siempre:6 A veces:3 Nunca:0</p>
	<p>Elevación de accidentes de trabajo.</p>	<p>15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.</p>	<p>Siempre:9 Casi siempre:6 A veces:3 Nunca:0</p>
	<p>Insatisfacción respecto a la vida.</p>	<p>16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.</p>	<p>Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0</p>
	<p>Agotamiento o desánimo.</p>	<p>17. Cansancio, tedio o desgano.</p>	<p>Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0</p>
	<p>Bajos niveles en el rendimiento del trabajo o falta de creatividad.</p>	<p>18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.</p>	<p>Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0</p>
<p>Desánimo por asistir a la jornada laboral.</p>	<p>19. Deseo de no asistir al trabajo.</p>	<p>Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0</p>	

Desinterés por las tareas realizadas.	20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	Siempre:3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca:0
Problemas en la toma de decisiones.	21. Dificultad para tomar decisiones.	Siempre:3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0
Anhelos por cambiar de trabajo.	22. Deseo de cambiar de empleo.	Siempre:3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0
Sensaciones de soledad y temor.	23. Sentimiento de soledad y miedo.	Siempre:9 Casi siempre:6 A veces:3 Nunca: 0
Sensación de irritabilidad y pensamientos negativos.	24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.	Siempre:9 Casi siempre:6 A veces:3 Nunca: 0
Presencia de sensaciones de agobio o tristeza.	25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca: 0
Uso de fármacos para aliviar la tensión o los nervios.	26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca: 0
Pensamientos pesimistas.	27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".	Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca: 0
Consumo de alcohol o cafeína y uso del cigarrillo.	28. de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	Siempre:6 Casi siempre:4 A veces:2 Nunca:0
Sensación de pérdida del raciocinio.	29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	Siempre:3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0
Rigidez en el comportamiento o terquedad.	30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	Siempre:3 Casi siempre:2 A veces:1 Nunca: 0
Sentimientos de poco control	31. Sensación de no poder manejar los	Siempre:3 Casi siempre:2

	frente a los problemas de la vida	problemas de la vida.	A veces:1 Nunca: 0
--	-----------------------------------	-----------------------	-----------------------

Tabla 10: Cuestionario para la evaluación del estrés, Elaborada por; Karine Bernal Lobo & Saray Daniela Marquez Gomez.

Consideraciones éticas

El colegio colombiano de psicólogos estipula el consentimiento informado como un deber del profesional de la psicología y en nuestro estudio se respetó dicho deber como un derecho de los participantes de modo que se le informo al usuario sobre dicho requisito para el proceso ;para asegurarse de que éste entienda acerca de los procedimientos, las técnicas o estrategias que se utilizaron, siendo necesario que las personas que participaron proporcionaron su firma en dicho consentimiento explícito esta obligación emana de lo dispuesto en el parágrafo único del artículo 1° de la ley 1090 de 2006, de igual manera que se respetaro el principio de confidencialidad respetando la no revelación de la identidad de los participantes. (Colpsic, 2019)

Dentro de la política nacional de ciencia tecnología e innovación emitida por Colciencias en el 2017 en el documento de política nacional de ciencia, tecnología e innovación se estipula que en el manejo de la información de trabajos investigativos se tendrá en cuenta aspectos éticos relacionados con el principio de privacidad y protección de datos (instituciones, actores y sujetos que intervienen en las revisiones bibliográficas) dándose uso adecuado de la información que se consulte. (Colciencias, 2017)

De igual manera que se respetó el contexto en el cual se condujo la investigación, obteniendo así mismo los debidos permisos para observar y cumplir con acceder al lugar, de las reglas del sitio parte de personas autorizadas y por último fue fundamental reconocer

limitaciones de la investigación y las nuestras propias, por lo tanto, los resultados fueron reportados con honestidad. (Reyes, 2017)

Resultados obtenidos

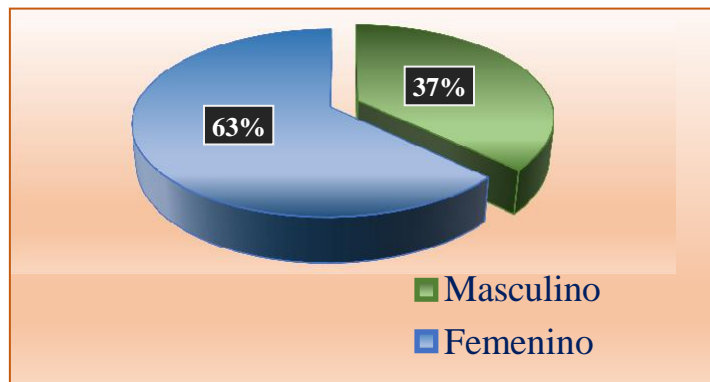
En este capítulo se darán a conocer los resultados que se obtuvieron en la aplicación de los cuestionarios en base a las variables de estudio. Estos resultados se dividieron en cuatro secciones, siendo la primera los datos sociodemográficos, la segunda la comunicación organizacional, la tercera, el estrés y como cuarto las correlaciones entre los dos últimos elementos mencionados. Así mismo se procedió a realizar la interpretación de los gráficos obtenidos para cada una de los apartados.

Datos sociodemográficos

Se muestran a continuación los resultados de los datos sociodemográficos de los sujetos en estudios, los cuales fueron obtenidos a partir de una ficha de información general.

Figura 1.

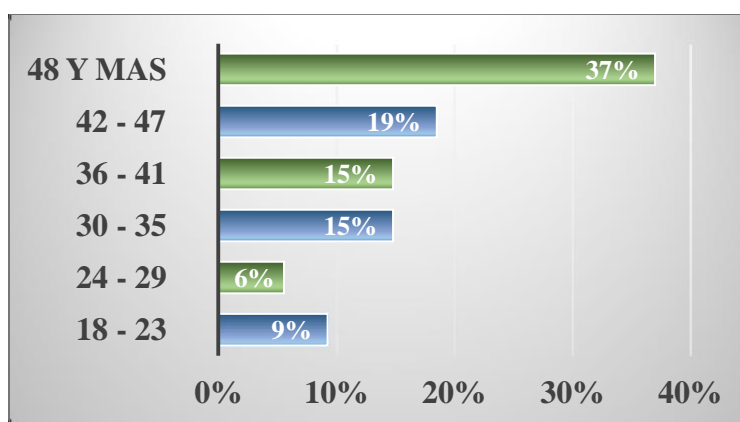
Porcentajes según el sexo.



En el gráfico se evidencia que el 37% de los colaboradores son de sexo masculinos mientras que hay una predominancia del sexo femenino con un 63%, dando así el total de la población en estudio.

Figura 2.

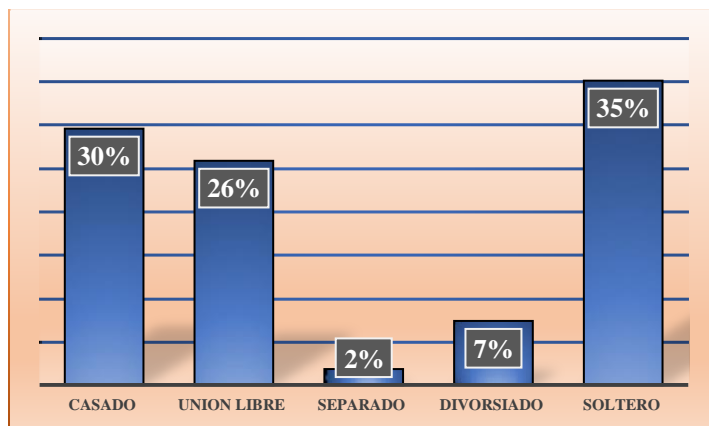
Porcentajes según la edad.



En cuanto a las edades del talento humano de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena se observa que el 37% están en el rango de 48 y más, mientras el 19% se encuentran entre los 42 a 47 años; así mismo, los rangos entre los 36 a 41 y los 30 a 35 comparten un porcentaje del 15% cada uno, mientras los trabajadores de 24 a 29 años representan el 6% y por último, el 9% restante corresponde a los sujetos que se encuentran entre los 18 a los 23 años de edad.

Figura 3.

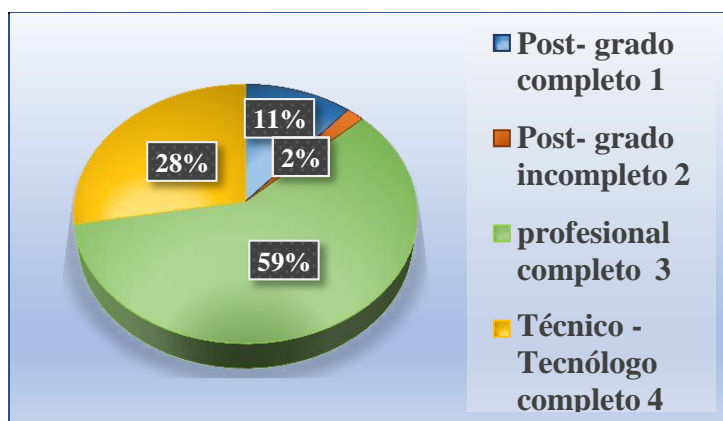
Porcentajes según el estado civil.



El estado civil entre los empleados de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena muestra que el 30% están casados, el 26% se encuentra viviendo en unión libre, el 2% son separados, el 7% divorciado y el 35% son solteros, siendo este estado el más predominante.

Figura 4.

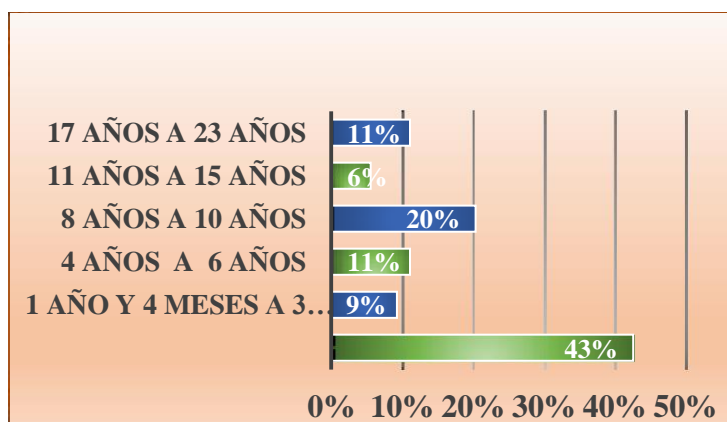
Porcentajes según el nivel de estudio.



Respecto al nivel de estudio de los colaboradores, se evidenció que el 59% son profesionales completos, siendo esta cifra la predominante en esta categoría, seguida por el 28% de los encuestados, quienes afirmaron ser técnicos o tecnólogos. Por otra parte, el 11% corresponde a aquellos que tienen un post grado completo y finalmente el 2% cobija a aquellos que cuentan con un post grado incompleto.

Figura 5.

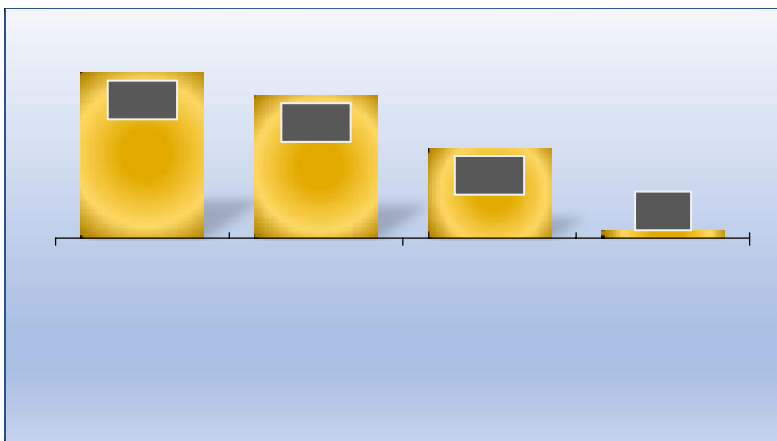
Porcentajes según los años en la empresa.



En cuanto al número de años laborando en la empresa se puede observar que el 43% lleva menos de 1 año a 1 año y 2 meses, mientras aquellos que lleven de 1 año y 3 meses hasta los 3 años ocupan el 9%. un 11% corresponde a los trabajadores que llevan entre 4 a 6 años, seguidos por el 20% de aquellos que tienen un tiempo de entre 8 a 10 años, después se encuentran los que han trabajado de 11 a 15 años con un 6% y finalmente están los que llevan de 16 a 23 años con un 11%. Concluyéndose que la mayoría del personal es relativamente nuevo.

Figura 6.

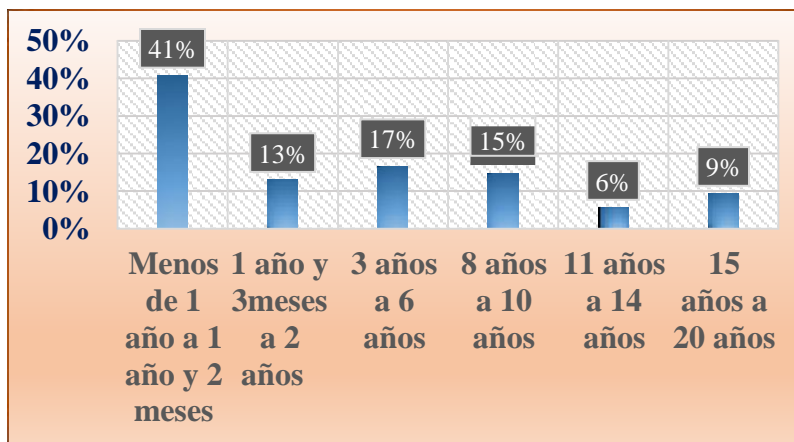
Porcentajes según el tipo de cargo



Los tipos de cargos de los colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena están predominados con un 41% por aquellos en los que se requiera ser profesional, analista, técnico o tecnólogo. En segundo lugar, se encuentra los cargos donde se ejerce una jefatura con un 35%, seguido con un 22% de aquellos en los que se necesite ser auxiliar, asistente administrativo o asistente técnico y por último con un 2% aquellos cargos de operario, operador, ayudante y servicios generales.

Figura 7.

Porcentajes según los años en el cargo actual.



Los números de años en el cargo actual están predominados con el 41% por aquellos que lo ejercen desde hace menos de 1 años hasta 1 año y 2 meses, reiterándose así que la mayoría del personal es nuevo. Aquellos que llevan de 1 año y 3 meses a 2 años en el puesto actual ocupan el 13%. Por otra parte, y con el 17% se encuentran los que laboran desde hace 3 a 6 años, seguidos del 15% correspondiente a aquellos que lo hacen desde 7 a 10 años, luego se encuentran con un 6% el personal que está en el mismo cargo entre 11 a 14 años y por último, el 9% cobija a quienes han mantenido su cargo actual desde hace 15 a 20 años.

Figura 8.

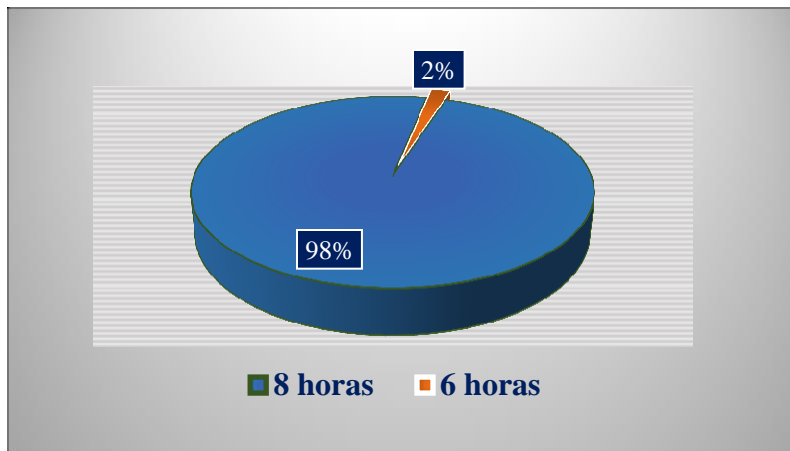
Porcentajes según el tipo de contrato.



En la gráfica se observa que el tipo de contrato predominante es el de término indefinido con el 59%, seguido por el de prestación de servicios con un 24%, luego se encuentra con el 11% el temporal de más de 1 año y finalmente está el temporal por menos de 1 año con un 6%.

Figura 9.

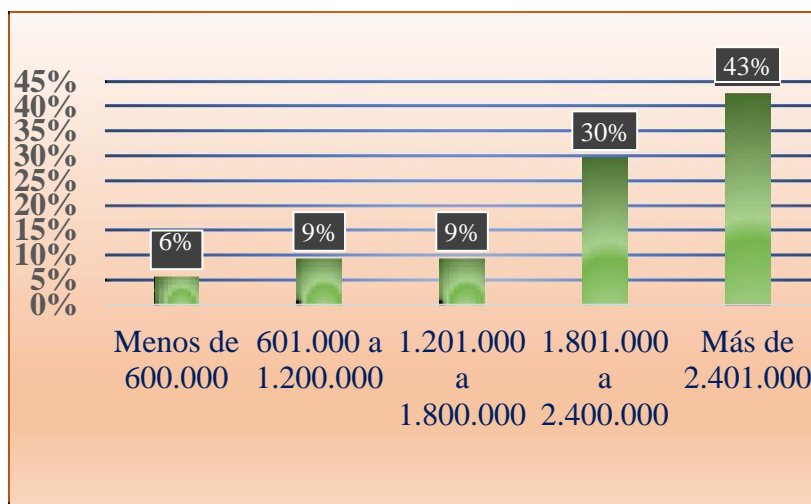
Porcentajes según el número de horas de trabajo.



En el gráfico se observa con un 98% que mayoritariamente el personal de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena labora las 8 horas establecidas y solo el 2% ejerce 6 horas.

Figura 10.

Porcentajes según el salario.

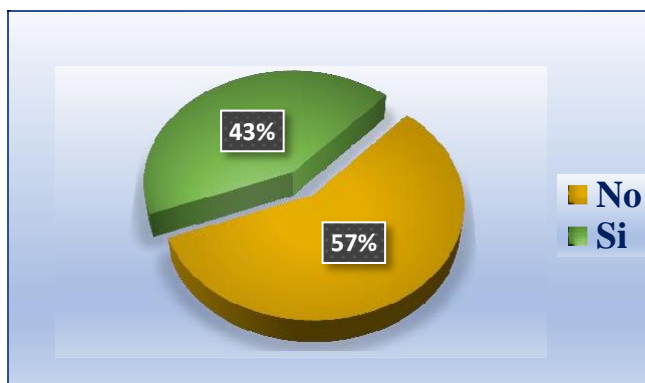


Se puede evidenciar por medio de la gráfica que el personal que recibe un salario de menos de 600.000 pesos corresponde al 6%, mientras aquellos que ganan entre 601.000 a

1.200.00 ocupan el 9%, luego se encuentran aquellos que ganan entre 1.201.000 a 1.800.000 los cuales tienen el 30%. Por otra parte, aquellos que reciben un pago de 1.801.000 a 2.400.000 representan el 43% y por último con un 13% se encuentran quienes ganan más de 2.401.000 de pesos colombianos.

Figura 11.

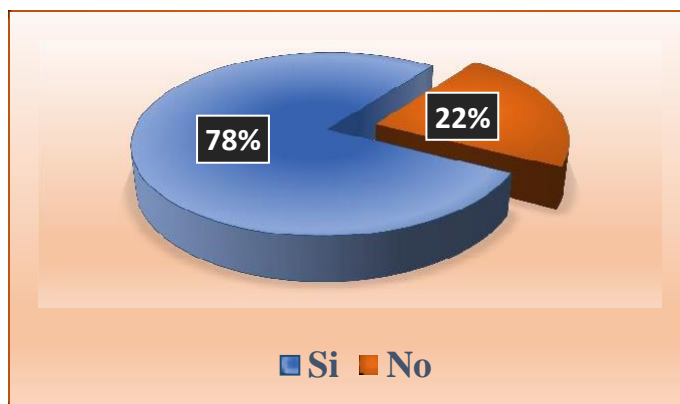
Porcentajes según la satisfacción respecto al salario.



Aquí se vio una clara predominancia de los trabajadores con un 53% quienes manifestaron no sentirse satisfechos con el salario que tenían en la organización y solo un 47% expresó estar satisfechos con si pago.

Figura 12.

Porcentajes según el conocimiento de los riesgos laborales.



Respeto al conocimiento de los riesgos laborales, se evidencia que el 78% si conoce cuáles son los riesgos asociados a su cargo, mientras el 22% los desconoce. Siendo este un factor importante al que se debe tener en cuenta, pues, aunque la mayoría si está al tanto es primordial que todos conozcan cuáles son los peligros a los que se verán enfrentados al realizar su trabajo diariamente.

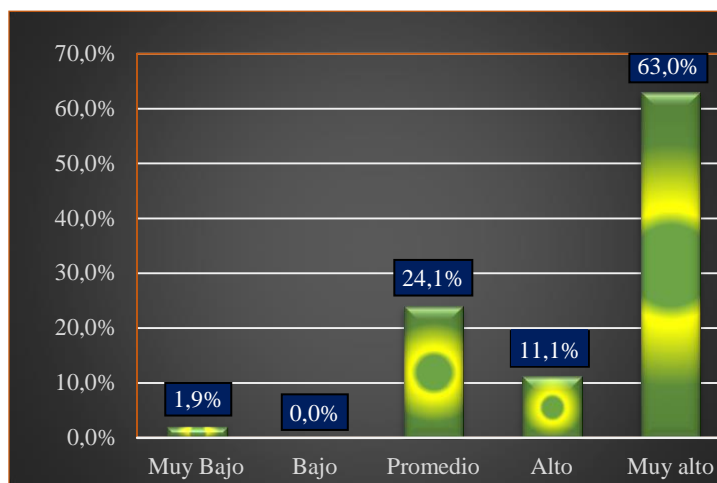
Test de Comunicación Organizacional

Se presentan a continuación los resultados de las dimensiones de la comunicación organizacional obtenidos mediante el test de comunicación organizacional de Portugal 2005.

Comunicación Ascendente

Figura 13.

Porcentajes de la comunicación ascendente

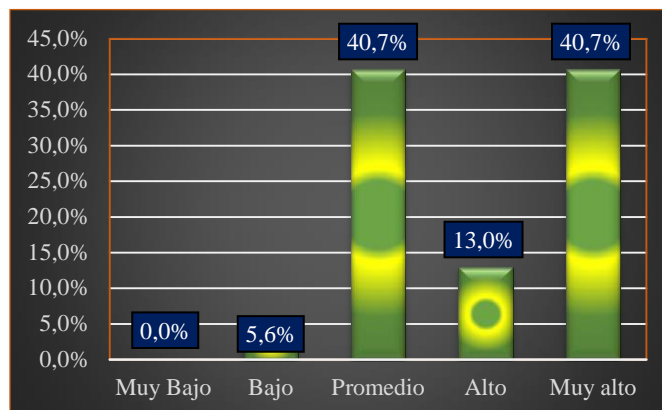


En la comunicación ascendente se aprecia que el 63% de la población tiene un nivel de comunicación muy alto. Además, se observa que el 11,1% tiene un nivel de comunicación alto y el 1,9% tiene un nivel de comunicación muy bajo.

Comunicación Descendente

Figura 14.

Porcentajes de la comunicación descendente

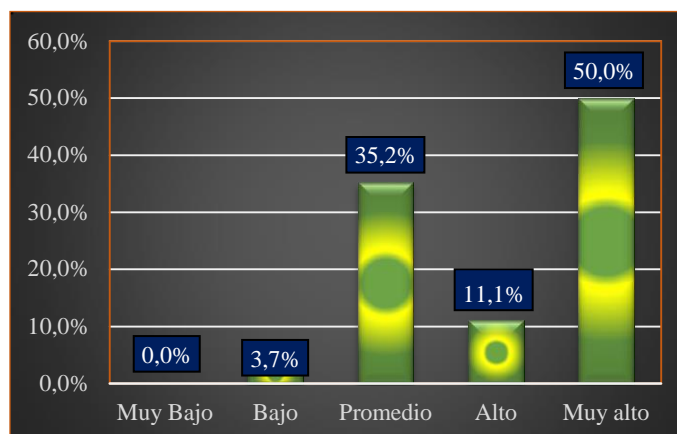


En la comunicación descendente se aprecia que el 40.7% de la población, presenta un nivel de comunicación muy alto. Además, se observa que el 13% tiene un nivel alto y 5.6% se encuentra en un nivel bajo.

Comunicación Horizontal

Figura 15.

Porcentajes de la comunicación horizontal

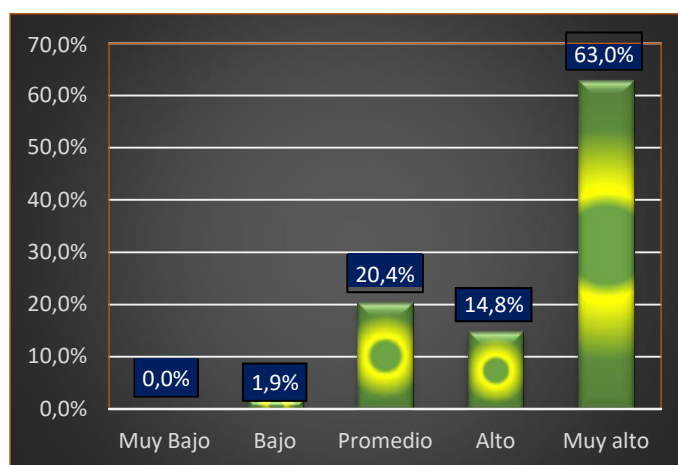


En la comunicación horizontal se aprecia que el 50% de la población presente un nivel de comunicación muy alto. Además, se observa que el 11,1% tiene un nivel de comunicación alto y el 3,7% se ubica en un nivel bajo.

Comunicación Total

Figura 16.

Porcentajes de la comunicación total



Finalmente, en la comunicación total se aprecia que el 63% de la población presenta un nivel de comunicación muy alto. Además, se observa que el 14,8% cuenta con un nivel de comunicación alto y el 1,9% tiene un nivel de comunicación bajo.

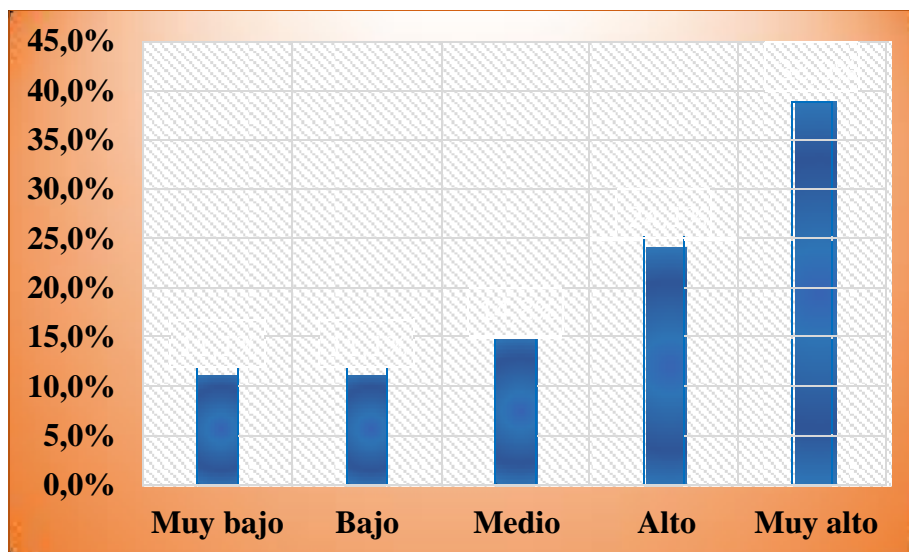
Cuestionario para la evaluación del estrés.

Dado que el estrés es una variable unidimensional, se presentan a continuación los resultados de los niveles actuales en la alcaldía municipal de Plato, Magdalena. Para obtener los porcentajes generales, se calificaron los ítems según los valores de cada pregunta y se

multiplicaron por la cifra correspondiente a cada rango, lo que arrojó el puntaje total bruto que posteriormente se convirtió en porcentajes cuantificables.

Figura 17.

Porcentajes individuales para los niveles de estrés.



Análisis de los niveles actuales de estrés

Teniendo en cuenta la gráfica se puede evidenciar que los colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena en general presentan un nivel de estrés elevado, pues solo el 37% lo padece de forma nivelada o baja, en cambio, el 24,1% se encuentra en un estado alto y el 38.9% en un nivel muy alto. Lo cual significa que, la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata y vigilancia.

Como el estrés laboral está afectando a un gran número de trabajadores y miembros clave del personal, puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad, debido a que

ha dado lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, contribuyendo a la mala salud física y mental del talento humano. Igualmente se evidencia que los individuos que están bajo estrés les resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional, debido a la presencia alta de síntomas fisiológicos negativos, intelectuales y laborales, psicoemocionales y comportamientos sociales erráticos que dificultan el desarrollo personal del trabajador en los distintos escenarios de su vida.

Prueba de normalidad

Para evaluar el estadístico de normalidad de las variables comunicación organizacional y estrés en el spss utilizamos el Test de Kolmogorov-Smirnov (KS) que se basa en la idea de comparar la función de la distribución acumulada de los datos observados con la de una distribución normal, midiendo la máxima distancia entre ambas curvas. (Romero M. , 2016)

Se utiliza un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia (α) del 5%, donde: hipótesis nula H_0 : es que los conjuntos de datos siguen una distribución normal. Hipótesis alternativa H_1 : es que no sigue una distribución normal. (Romero M. , 2016)

El criterio del nivel de significancia es el observado en el (p-valué): si p-valué es menor que el nivel de significancia (α) (0,05) rechazar la hipótesis nula, si p valué es mayor que el nivel de significancia (α) (0,05) entonces no hay elementos suficientes en la muestra para rechazar la hipótesis nula. Con base a lo anterior se arroja un estadígrafo de tipo paramétrico y no paramétrico para la correlación de las variables de estudio. (Romero M. , 2016)

A continuación, en las tablas 12, 13, 14, 15 y 16 se representan la distribución de los datos en cada una de las dimensiones de las variables en estudio realizadas por intermedio de la prueba KS.

Tabla 11: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión comunicación ascendente.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de comunicación ascendente es normal con la media 21 y la desviación estándar 3,265.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,079 ¹	Retener la hipótesis nula.

Tabla 12: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión comunicación descendente

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de comunicación descendente es normal con la media 22 y la desviación estándar 2,485.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,000 ¹	Rechazar la hipótesis nula.

Tabla 13: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión comunicación horizontal.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de comunicación horizontal es normal con la media 19 y la desviación estándar 3,236.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,054 ¹	Retener la hipótesis nula.

Tabla 14: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión comunicación total.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de total comunicación es normal con la media 62 y la desviación estándar 7,291.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,200 ^{1,2}	Retener la hipótesis nula.

Tabla 15: resumen de la distribución de los datos en el KS de la dimensión estrés.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de estrés es normal con la media 14 y la desviación estándar 7,728.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,156 ¹	Retener la hipótesis nula.

Se evidencia que en las dimensiones pertenecientes a la variable de comunicación organizacional: comunicación ascendente tabla 12, comunicación horizontal tabla 14, comunicación total tabla 15 y la dimensión correspondiente a la variable estrés tabla 16, dieron como resultado retener la hipótesis nula, dado que el nivel de significancia fue superior a 0,05, lo que significa que los datos se distribuyen normalmente, por consiguiente, para calcular la correlación entre las dimensiones antes mencionadas, se realiza por medio de una prueba paramétrica, para este caso el coeficiente de correlación de Pearson.

El coeficiente de correlación de Pearson es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación, cuando dos valores, por ejemplo, se mueven en la misma dirección, el coeficiente de correlación es positivo y a la inversa, cuando dos acciones se mueven en direcciones opuestas, el coeficiente de correlación es negativo. El coeficiente es o no significativo de la siguiente manera: $r = 0.7831$ (valor del coeficiente) s o $P = 0.001$ (significancia) $N = 625$ (número de casos correlacionados) (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

Tabla 16: Variables y dimensiones en estudio que se distribuyen de manera normal.

variable 1	variable 2	Estadígrafo	Nivel de medición
Comunicación Organizacional	El estrés		
Comunicación ascendente Comunicación horizontal	Estrés	Coefficiente de correlación de Pearson	Intervalo
variable 2	variable 1	Estadígrafo	Nivel de medición
El estrés	Comunicación Organizacional		
Estrés	Comunicación total	Coefficiente de correlación de Pearson	Intervalo

Por otro lado, en la tabla 13 se evidencia que la distribución de los datos de la dimensión comunicación descendente para la variable de comunicación organizacional dieron como resultado rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, que permite mostrar que los datos no se distribuyen de manera normal, dado que el nivel de significancia fue inferior 0.05, por lo que se utiliza una prueba no paramétrica, que para este caso es el Rho de Spearman.

El coeficiente Rho de Spearman, simbolizado como r_s , es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de

análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014)

Tabla 17: Variables y dimensiones en estudio que se distribuyen de manera no normal.

Variable 1: Comunicación Organizacional	Variable 2 El estrés	Estadígrafo	Nivel de medición
Comunicación descendente	Estrés	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	Ordinal
Variable 2 El estrés	Variable 1: Comunicación Organizacional	Estadígrafo	Nivel de medición
Estrés	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	Ordinal

Para la interpretación de las diferentes correlaciones se tendrá en cuenta las siguientes tablas.

Tabla 18: escala de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson.
Fuente: (Slideshare Scribd Company-diapositiva 5, Velazquez, 2016)

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 19: grado de relación según coeficiente de correlación del Rho de Spearman.
Fuente: (basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado 1998, Citado en Mondragón , 2014)

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

Correlaciones de variables

Correlaciones del coeficiente de Pearson

Tabla 20: correlación entre la dimensión comunicación ascendente y el estrés con la prueba paramétrica de Pearson.

		Comunicación Ascendente	Estrés
Comunicación Ascendente	Correlación de Pearson	1	-,121
	Sig. (bilateral)		,383
	N	54	54
Estrés	Correlación de Pearson	-,121	1
	Sig. (bilateral)	,383	
	N	54	54

Como se observa en la tabla 21, el resultado del coeficiente de correlación Pearson es igual a -0,121, que muestra una correlación negativa muy baja (-0.01y -0.19), a un nivel de significancia bilateral igual a 0,383, que es mayor que el valor crítico, 0,05, y de acuerdo a la regla de decisión se debe retener la hipótesis nula (Ho), por lo que se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación ascendente y el estrés.

Tabla 21: correlación entre la dimensión comunicación horizontal y el estrés con la Prueba paramétrica de Pearson.

		Comunicación Horizontal	Estrés
Comunicación Horizontal	Correlación de Pearson	1	,062
	Sig. (bilateral)		,657
	N	54	54
Estrés	Correlación de Pearson	,062	1
	Sig. (bilateral)	,657	
	N	54	54

Como se observa en la tabla 22, el resultado del coeficiente de correlación Pearson es igual a 0,062, que muestra una correlación positiva muy baja (-0.01y -0.19), a un nivel de

significancia bilateral igual a 0,657, que es mayor que el valor crítico, 0,05, y de acuerdo a la regla de decisión se debe retener la hipótesis nula (H_0), por lo que se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación horizontal y el estrés.

Correlación de Rho Spearman.

Tabla 22: correlación entre la dimensión comunicación descendente de la variable 1 y la variable 2 estrés con la prueba paramétrica de Rho de Spearman.

			Comunicación n Descendente	Estrés
Rho de Spearman	Comunicación Descendente	Coeficiente de correlación	1,000	-,192
		Sig. (bilateral)	.	,165
		N	54	54
	Estrés	Coeficiente de correlación	-,192	1,000
		Sig. (bilateral)	,165	.
		N	54	54

Como se observa en la tabla 23, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a -0,192, que muestra una correlación negativamente débil (-0.01y -0.10), a un nivel de significancia bilateral igual a 0,165, que es mayor que el valor crítico, 0,05, y de acuerdo a la regla de decisión se debe retener la hipótesis nula (H_0), por lo que se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación descendente y el estrés.

Correlación de la comunicación organizacional y el estrés con el coeficiente de Pearson

Tabla 23: correlación entre la comunicación organizacional y el estrés con la prueba paramétrica de Pearson.

		Comunicación Total	Estrés
Comunicación Total	Correlación de Pearson	1	-,091
	Sig. (bilateral)		,514
	N	54	54
Estrés	Correlación de Pearson	-,091	1
	Sig. (bilateral)	,514	
	N	54	54

Como se observa en la tabla 23, el resultado del coeficiente de correlación Pearson es igual a -0,091, que muestra una correlación negativa muy baja (-0.01y -0.19), a un nivel de significancia bilateral igual a 0,514, que es mayor que el valor crítico, 0,05, y de acuerdo a la regla de decisión se debe retener la hipótesis nula (Ho), por lo que se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre la comunicación organizacional y el estrés.

Discusión

El presente proyecto de grado contó con una población constituida por 54 colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena, en donde el 63% son mujeres y el 37% hombres, los cuales varían según su tipo de cargo entre profesional, analistas, técnicos y tecnólogos, representando estos el 41% de los sujetos en estudio, el 35% corresponde aquellos que ejercen una labor de jefatura. Por otra parte, los auxiliares, asistentes administrativos y asistentes técnicos ocupan el 22% y los operarios, operadores, ayudantes y personal de servicios generales

representan el 2%. Igualmente, y a términos generales se evidenciaron resultados variados en cuanto al estado civil, nivel de estudio y edad, siendo la más concurrida el rango entre 48 años y más.

Esto se apoya en lo expuesto por Segura (2017) quien considera al género como uno de los moderadores de la vivencia de estrés, debido a los roles y estereotipos asociados y a las expectativas de comportamiento en hombres y mujeres. Además, los factores asociados al género que se manifiestan en todos los ámbitos de la vida, individual como la edad y la escolaridad, familiar como el estado civil y laboral, etcétera. este último puede inducir en la presencia de síntomas de estrés debido al cargo que ocupe cada persona en su trabajo y las responsabilidades que este mismo acarree, los cuales pueden conducir a estados estresantes y ser percibidos de diferente forma.

Respecto a las dimensiones de la comunicación organizacional referente a comunicación ascendente, descendente y horizontal en los sujetos en estudio, se pudo apreciar que el 63.0% de los colaboradores tienen un nivel muy alto de comunicación ascendente, representando esto la mayoría de la población. Respecto a la comunicación descendente se evidenció que el 40.7% tiene un nivel muy alto, indicando un porcentaje menor a la mitad de la población, razón por la cual, da muestra de un pequeño déficit en este tipo de comunicación, y por último la horizontal, en donde se encontró que el 50% de los colaboradores tiene un rango muy alto, demostrando que en términos generales las categorías de la comunicación se encuentran en un estado promedio.

Resultados que guardan relación con lo expuesto por Press (2013), quien dice por medio de la teoría sistémica de la comunicación humana que en una organización el flujo comunicacional no siempre es asertivo y puede variar en niveles según una serie de factores

personales como el carácter de los trabajadores e interpersonales como la relación entre los pares, los cuales afectan su desarrollo, es por ello que la teoría sistémica busca trabajar desde el interior del sistema para ahondar en aspectos negativos que puedan influir en ella y buscar una solución a la misma. (Press, 2013)

Dichos resultados se fundamentan también en la investigación de Villalobos (2019) quien determinó que en la dimensión de comunicación ascendente, en promedio se encuentra un nivel alto, lo cual significa que se permite informar a la gerencia sobre la percepción y satisfacción de la empresa, además de permitir retroalimentación hacia los trabajadores consiguiendo su integración en la toma de decisiones. Respecto a la comunicación descendente se encontró que está en un nivel alto, lo cual sirve para orientar y controlar los flujos de información en la empresa, además de permitir que los trabajadores estén informados de las políticas de la organización. Por último, se determinó que el nivel de comunicación horizontal es alto, cosa que permite el intercambio de información entre colaboradores del mismo nivel organizacional e igualmente que se brinde información exacta y oportuna entre los empleados de la entidad.

Por otra parte, la comunicación organizacional total evidenció que el 63,0% de la población tiene un nivel de comunicación muy alto, el 14.8% se ubicó en un rango alto, mientras el 20.4% uno promedio y finalmente el 1.9% se encuentra en un nivel bajo.

Estos resultados se fundamentan en la investigación de Jiménez (2017) quien determinó que aproximadamente el 50 % de los trabajadores del Min TIC perciben que la comunicación interna u organizacional es satisfactoria y aproximadamente el 40% de ellos la perciben como diferente a satisfactoria. Los anteriores valores son comparativamente cercanos, lo cual amerita iniciar actividades encaminadas a mejorar la percepción en la comunicación organizacional del

Min TIC. Al 10 % de la población esta le resulta indiferente, lo cual resulta preocupante en una organización del conocimiento de carácter técnico, en donde la calidad de la información es fundamental y puede así impactarse el desempeño y el logro de los objetivos institucionales. (Jiménez, 2017)

Lo anterior igualmente es respaldado por Chiavenato (2009), quien considera a la comunicación organizacional, como un proceso de transmitir información y/o mensajes que en común poseen los integrantes de la organización, por lo cual su resultado exitoso dependerá de la consonancia y consistencia de la comunicación y el comportamiento de quienes la integran. (Chiavenato 2009, Citado en Galarza, 2017)

Respecto a la variable de estrés de los colaboradores de la alcaldía de plato, magdalena se concluyó que existe un nivel muy alto de estrés con un 38.9% que por sí solo no representa una cifra alarmante, pero si lo relacionamos con el 24.1% siguiente, correspondiente a colaboradores que están en un rango de estrés alto nos damos cuenta que sobrepasa el 50% general.

Este resultado se fundamenta en las siguientes investigaciones: Charria y Sarsosa (2017) concluyeron que la prevalencia de estrés laboral en niveles altos puede asociarse con las características de rol, las exigencias del puesto y las condiciones laborales.

García (2017) quien determinó que el estrés laboral en los trabajadores administrativos varía en función de los diferentes cargos que desempeñan y en su orden de importancia, además los síntomas de estrés suelen aparecen en puestos relacionado a la atención al público, procesos administrativos largos, por problemas como deficiencias en la coordinación de las actividades y, por último, las responsabilidades propias del cargo.

Y se apoya igualmente en la teoría de Robbins (1994) quien define al estrés como una formulación dinámica y activa donde la persona se enfrenta a un momento, oportunidad, limitación o una demanda propia de sus deseos, de manera poco conocida a la vez. A sí mismo se puede decir que este estrés tiende a ser generado, por la falta de equilibrio dada por las demandas laborales, el cuestionamiento sobre el rendimiento de la persona, condiciones de trabajo, productividad por debajo de lo normal, asimismo producto de las aspiraciones y expectativas de la persona en su ambiente laboral y la imposibilidad de llevarlas a cabo. (Robbins, 1994, Citado en Galarza, 2017)

La relación del estrés con la comunicación ascendente, arrojó por medio del coeficiente de Pearson una correlación negativa muy baja (-0,121) con un nivel de significancia bilateral de (0,383), de igual manera para la comunicación descendente una correlación negativamente débil, con un coeficiente Rho Spearman de (-0,192) y un nivel de significancia del (-0,165), así mismo se determinó que la comunicación horizontal tiene una correlación positiva muy baja con, con un coeficiente de Pearson de (-0,062) y un nivel de significancia bilateral de (0,383).

Resultados que guardan relación con lo expuesto en Orgambidez (2015) quien manifiesta que la manera en la que se comunican los miembros de las organizaciones, puede influir en la aparición de estresores en el ambiente. Las situaciones más comunes que los pueden generar son: las demandas obstaculizadoras y las desafiantes; las demandas obstaculizadoras son aquellas que interfieren u obstaculizan la capacidad de la persona para comunicarse dentro de la organización y alcanzar sus metas: serían los estresores "malos" por naturaleza; entre ellos se destaca especialmente el conflicto, la sobrecarga y la ambigüedad de rol. Por el contrario, las demandas desafiantes serían aquellas que pueden ser percibidas más como elementos reforzantes en el

trabajo que como obstáculos en el trabajo, tales como elevados niveles de carga de trabajo, presión o responsabilidades. (Orgambídez 2015, citado en Villalobos, 2019)

Rodríguez & Piero, (2008) dicen que el estrés afecta el rendimiento de los trabajadores y el cumplimiento de metas de la organización; los trabajadores afectados por el estrés no pueden dar su máximo esfuerzo y puede ocasionar conflictos en las relaciones con los demás, la comunicación de la empresa se puede ver afectada corriendo el riesgo de ser equivocada o hasta nula. Algunas categorías de estresores laborales pueden ser: “1. Organización laboral donde se ven expuestos los turnos y la carga laboral, 2. Los contenidos del puesto, las diferentes obligaciones y deberes en sus puestos de trabajo, 3. Estresores del rol, conflicto, ambigüedad, sobrecargas etc. 4. Estresores relacionados con las habilidades sociales, 5. Las características de la organización, áreas, infraestructura, material tecnológico, clima organizacional.”. (Rodríguez & Piero 2008, citado en Villalobos, 2019)

Lo expuesto anteriormente se fundamenta en las siguientes investigaciones: Carrasco (2017), en la cual concluye que en las áreas de comunicación organizacional interna: ascendente y horizontal en relación con el estrés, hay una correcta transmisión de mensajes entre compañeros, empleados y jefes; lo que evidencia que el estrés no se hace presente en esas áreas. Sin embargo, existe estrés laboral entre los trabajadores de la entidad. Lo cual se debe a una mala comunicación descendente que causa inconvenientes para alcanzar los objetivos planteados.

Pacheco & Quispe (2018), los resultados mostraron que existe relación inversamente proporcional entre el estrés laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores, de tal manera que mientras el nivel de comunicación sea percibido como adecuado se asociara a una baja presencia de estrés y viceversa, esto se da debido a la correcta emisión de mensajes,

relaciones entre compañeros, habilidades sociales y cumplimiento de demandas, obligaciones y deberes de los miembros de la organización dentro del tiempo establecido, son factores para evitar dificultades a mediano y a largo plazo.

Finalmente se concluyó que la comunicación organizacional tiene una correlación negativa muy baja con el estrés, con un coeficiente de Pearson de (-0,091) y un nivel de significancia bilateral (0,514).

Resultados que guardan relación con el enfoque sistémico de evaluación del estrés y proyecciones terapéuticas del neurólogo Mario Estévez Báez (1995) que indica que la manera más adecuada para corregir las formas ineficientes de respuesta y que contribuyan a la prevención de las múltiples consecuencias nocivas del estrés es estudiando la manera en como el hombre se comunica con los demás y consigo mismo, teniendo en cuenta su entorno y la forma en cómo se desarrolla dentro de este.

Igualmente, este resultado se fundamenta en la investigación de Pacheco y Quispe (2018) en su trabajo titulado "relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa", en donde concluyeron que existe una relación inversamente proporcional entre el estrés laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores, de tal manera que mientras el nivel de comunicación sea percibido como adecuado se asociara a una baja presencia de estrés y viceversa.

Conclusiones

En cuanto a las edades del talento humano de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena se encontró que la mayoría del personal está en el rango del 48 y más siendo este del 37%. Así mismo se determinó una predominancia del sexo femenino con un 63% sobre el 37% que corresponde a los varones de la entidad.

Respecto al estado civil se evidenció que el 56% de los trabajadores están casados o viven en unión libre, cifras que se dividen en 30% y 26% correspondientemente. Para los primeros y 26% para los segundos. Igualmente, en el nivel de estudio de los colaboradores, se concluyó que el 59% son profesionales completos, representando la mayoría de la población, y en cuanto al tipo de cargo se encontró que el 41% ocupan oficios en los que se requiera ser profesional, analista, técnico o tecnólogo.

En cuanto a la comunicación ascendente se determinó que el 63% de la población tiene un nivel de comunicación muy alto, el 11,1% alto y el 1,9% un nivel muy bajo. En la comunicación descendente se halló que el 40.7% de la población presenta un nivel de comunicación muy alto, el 13% un nivel alto y el 5.6% presenta un nivel bajo. Finalmente para la comunicación horizontal se identificó que el 50% tiene un nivel de comunicación muy alto, el 11,1% un nivel de comunicación alto y el 3,7 se ubica en un nivel bajo. Por otra parte, en la comunicación total se concluyó que el 63% de la población tiene un nivel de comunicación muy alto, el 14,8% tiene un nivel de comunicación alto y el 1,9% tiene un nivel bajo.

Respecto a la variable de estrés en los colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena se encontró que en general presentan un nivel de estrés elevado, pues solo el 37% lo

padece de forma nivelada o baja, en cambio, el 24,1% se encuentra en un estado alto y el 38.9% en un nivel muy alto.

En cuanto a las correlaciones de la comunicación organizacional en relación con el estrés se determinó que la comunicación ascendente tiene una correlación negativa muy baja con el estrés, correlacionándose inversamente con un coeficiente de Pearson de (-0,121) y un nivel de significancia bilateral de (0,383), siendo estadísticamente no significativa.

Se concluyó que la comunicación descendente tiene una correlación negativamente débil con el estrés, correlacionándose inversamente con un coeficiente Rho Spearman de (-0,192) y un nivel de significancia del (-0,165), siendo estadísticamente no significativa.

Se determinó que la comunicación horizontal tiene una correlación positiva muy baja con el estrés, correlacionándose directamente con un coeficiente de Pearson de (-0,062) y un nivel de significancia bilateral de (0,383), siendo estadísticamente no significativa.

Se concluyó que la comunicación organizacional tiene una correlación negativa muy baja con el estrés, correlacionándose inversamente con un coeficiente de Pearson de (-0,091) y un nivel de significancia bilateral (0,514), siendo estadísticamente no significativa.

Recomendaciones

Tras realizar el análisis de los resultados de esta investigación y desde el punto de vista psicológico, se propone a la secretaría de gobierno y al departamento de recursos humanos de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena las siguientes recomendaciones:

Luego de identificar que la comunicación organizacional referente a comunicación ascendente, horizontal y total se encuentran en niveles altos, se sugiere con el propósito de mantener estos resultados, planificar reuniones de staff periódicamente entre compañeros al menos una vez al mes para resolver dudas y verificar que todos están enfocados en la búsqueda de los mismos objetivos. Esto según Silva (2021) fomentará la escucha en la organización y se ayudará atender los reclamos y sugerencias de los colaboradores. Además, se recomienda incentivar el trabajo grupal con el fin de generar confianza y familiaridad, lo cual según el mismo autor impulsará el compromiso y el bienestar entre los empleados. Finalmente, se plantea reforzar la confianza, el reconocimiento del trabajo individual y el respeto entre el personal, incentivando el diálogo entre todos. (Silva, 2021)

Igualmente y debido a que los resultados de la comunicación descendente mostraron que solo el 40.7% de la población se encuentra en un nivel alto, se propone realizar una evaluación del desempeño a los empleados para que así los colaboradores reciban información detallada sobre su rendimiento en el trabajo y se les pueda proporcionar una serie de estrategias y recomendaciones para mejorarlo o mantenerlo, lo cual según Acosta (2018) permitirá que el empleado tenga la oportunidad de hacer ajustes a las técnicas que utiliza y pueda con estas mejorar su rendimiento en la organización y sentir más confianza al momento de cumplir con sus funciones. (Acosta, 2018)

Teniendo en cuenta que los colaboradores de la alcaldía municipal de Plato, Magdalena en general presentan un nivel de estrés elevado, pues solo el 37% lo padece de forma nivelada y baja, se sugiere evaluar de manera regular el estrés laboral en la organización, y poner en práctica la capacitación en gestión del estrés, en donde se cree y motive a los colaboradores a asistir a espacios de esparcimiento, relajación, gestión del tiempo, reafirmación personal, talleres de actividades recreativas y estimulación, para evitar la aparición de síntomas de estrés o combatirlos en el momento en que se presenten. Esto según Martínez (2020) ayudará a mejorar el ambiente laboral, a promover la reafirmación personal, además de optimizar la relación entre empleadores, colaboradores y compañeros. (Martínez, 2020)

Por otra parte, tras evidenciarse en las diferentes correlaciones de las variables de estudio, que ninguna tuvo una significancia alta, se sugiere trabajar más en potenciar la comunicación organizacional en relación con el estrés dentro de la organización. En el nivel ascendente pueden emplearse algunas herramientas como los círculos de calidad, sistemas de sugerencias, el método Phillips 66, los sistemas de reivindicaciones y el cuestionario de actitudes. Para el nivel descendente se sugiere implementar las reuniones de información simple, de contra-información, de "briefing", las convenciones y eventos especiales. Todo esto ayudará según Ulloa (2020) a aumentar la motivación y la productividad, resolver problemas, proporcionar mayor confianza y satisfacción del colaborador frente al trabajo, optimizar tareas y mejorar el clima laboral. (Ulloa, 2020)

Luego de demostrarse que a mayor comunicación horizontal había mayor estrés, se recomienda crear actividades de esparcimiento en donde los colaboradores puedan interactuar con sus pares laborales en ambientes que promuevan el compañerismo, la escucha y el diálogo. Igualmente, realizar un grado razonable de socialización y promover el trabajo en equipo, lo cual

según Villalobos (2021) contribuirá a aumentar la dedicación y el compromiso con el grupo laboral, por lo que se sugiere poner en marcha mejores sistemas de trabajo y de gestión que creen una cultura más cordial, basada en el apoyo. Además, dentro de la oficina se pueden usar herramientas en línea para facilitar la comunicación corporativa y aún cuando la comunicación cara a cara es importante, las herramientas en línea son muy útiles para evitar roces y/o riñas en las interacciones presenciales. (Villalobos, 2021)

Finalmente y después de establecer la relación de la comunicación organizacional con el estrés laboral, la cual muestra una correlación negativa muy baja se recomienda desarrollar un sistema que permita fortalecer conexiones, crear diálogos abiertos, hacer accesible la información a cada colaborador de la empresa y desmontar jerarquías, ya que eso suele crear atascos en la comunicación, lo cual según López (2017) otorgará herramientas con las cuales el talento humano puede mejorar su actitud respecto al trabajo, reducir o evitar el estrés laboral, aumentar sus conocimientos y comprensión del mismo, además de reforzar su capacidad para afrontarlo de la forma más eficaz posible. (López, 2017)

Referencias bibliográficas

Acosta, N., 2018. *Comunicación ascendente efectiva*. Cuida tu dinero. Recuperado de:

<https://www.cuidatudinero.com/13083293/comunicacion-ascendente-efectiva>

Aljuree, A. (13 de 12 de 2019). *Comunicación organizacional: ¡más allá del sentido común!*

Recuperado el 11 de 12 de 2019, de dinero: <https://www.dinero.com/opinion/opinion-online/articulo/comunicacion-organizacional-mas-alla-del-sentido-comun/106262>

Antezana, R. (2011). *BASES DE LA EDUCACIÓN BAJO UN ENFOQUE SISTÉMICO*.

Universidad Mayor de San Simón.

Arias 2012, Citado en Lava,Rodriguez & Tovar. (2018). *Estres laboral y Comunicación*. Bogotá colombia : Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud- Programa de Psicología.

basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado1998, Citado en Mondragón . (2014). *USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA*. Iberoamericana-Corporación Universitaria Iberoamericana.

Benalcázar Naranjo, R. A. (2020). *El estrés y su influencia en la comunicación en los trabajadores de la empresa Bioalimentaria de la ciudad de Ambato Provincia de la ciudad de Tungurahua*. Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamérica. Recuperado de: https://scholar.google.com.co/scholar?as_ylo=2017&q=comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1#d=gs_qabs&u=%23p%3DSmg6FMsTA_EJ

Camino, G. (2019). *ESTRATEGIA PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE TUNGURAHUA*.

Ecuador : Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

- Carrasco, B. (2017). *Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017*. LIMA – PERÚ: Universidad Cesar Vallejo- Facultad de humanidades- Escuela profesional de psicología.
- Cedaro, K. (2017). *Importancia de los distintos Canales de Comunicación Interna para la gestión de las Universidades Públicas Gestión Total de Calidad*. Uruguay: Universidad Tecnológica Nacional.
- Cespedes, F. (2017). “*Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017*”. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Charria, V. & Sarsosa, K., 2017. *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Cali, Colombia: Universidad de Nariño. Recuperado de:
https://scholar.google.com.co/scholar?as_ylo=2017&q=comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+Colombia&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1#d=gs_qabs&u=%23p%3DpWIGfcQMGrQJ
- Colciencias. (2017). *Documento de Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación N° 1501*. Bogotá.
- Colpsic. (2019). *El consentimiento informado en psicología, una reflexión personal*. Colegio Colombianos de Psicólogos. Recuperado de: <https://www.colpsic.org.co/quienes-somos/reflexiones/23>.
- Contreras, H. (2016). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*. Colombia: RRPPnet Portal de relaciones publicas.

Díaz, Luceño, García & Valdehita. (19 de 05 de 2019). *LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES: UN ELEMENTO ESTRATÉGICO*. Recuperado de:

http://www.infocop.es/view_article.asp?id=822

Esperanza Torrico, Carmen Santín, Susana Menéndez. (2012). *El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología*. España: Universidad de Murcia.

Estévez, M., 1995. *Enfoque sistémico del estrés*. Habana, Cuba. Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía. Recuperado de:

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.researchgate.net/publication/281100126_Enfoque_Sistemico_del_Estres&ved=2ahUKEwjs0cr1vMHyAhVERDABHf2qBAsQFnoECAQQAQ&usg=AOvVaw2Hzq3TffDhC9GwDQm-pHgH

Galarza, L. (2017). *Relación entre la Comunicación Organizacional y el Estrés Laboral en la Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Corrupción en la sede central de Miraflores - Lima, 2017*. Lima- Peru: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN-ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

García, L., 2017. *Factores causales de estrés laboral en el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cesar*. Valledupar, Cesar, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. Recuperado de:

https://scholar.google.com.co/scholar?as_ylo=2017&q=comunicaci%C3%B3n+organizacional+y+estr%C3%A9s+en+Colombia&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1#d=gs_qabs&u=%23p%3DvjEFwLnRk5EJ

González, M. (2019). *“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL” (ESTUDIO REALIZADO EN SERVITECA ALTENSE DE QUETZALTENANGO)*. Universidad Rafael Landívar.

Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION Sexta edicion*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Jiménez, N. (2017). *La comunicación organizacional satisfactoria en el ministerio de tecnologías de la información y la comunicación (MIN TIC) de Colombia*. Bogotá-Colombia: Universidad del Rosario.

Lecca, J., Lora, M. & Rodríguez, J., 2020. *Comunicación laboral y estrés en tiempos de Covid-19. Centros de Salud MINSA Llacuabamba y Parcoy*. Parcoy, Perú: Revista Epistemia.

Recuperado de:

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56315/AC_Lecca_FJP-Lora_LMG-

[Rodr%25C3%25ADguez_VJL.pdf%3Fsequence%3D3%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKewjj8eaO-](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56315/AC_Lecca_FJP-Lora_LMG-Rodr%25C3%25ADguez_VJL.pdf%3Fsequence%3D3%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKewjj8eaO-)

[rryAhVnQzABHcNGB3UQFnoECAyQAQ&usg=AOvVaw1MJZNbBXtQfcFaNBskW4tA](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56315/AC_Lecca_FJP-Lora_LMG-rryAhVnQzABHcNGB3UQFnoECAyQAQ&usg=AOvVaw1MJZNbBXtQfcFaNBskW4tA)

López, J., 2017. *8 maneras de mejorar la comunicación interna en la empresa*.

Corporateyachting. Recuperado de: <https://corporateyachting.es/es/8-maneras-de-mejorar-la-comunicacion-interna-en-la-empresa/>

Martínez, K., 2020. *Capacitación sobre el manejo del tiempo y su efecto en los factores psicosociales en el trabajo*. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24427&ved=2ahUKEwjFoM->

TrIDzAhU5RzABHRmGDUcQFnoECAYQAQ&usg=AOvVaw2sbgVaY6veLENpy1uw
 __Jp

Martínez, M., 2019. *Consecuencias de la falta de Comunicación Interna en la empresa. IMF Blog de recursos humanos*. Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/recursos-humanos/consecuencias-falta-comunicacion-interna-empresa/>

Melissa Ospina, Yesica Rojo, Jimena Zuluaga. (2016). *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL MECANISMO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN GENERALI COLOMBIA*. medellin: UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

Molina, A. (2018). *Comunicación interna y externa: ¿en qué se diferencian?* Lima- Peru: COONEXIONESAN.

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana.

Montes, D., 2019. *Comunicación interna y estrés laboral en fava equipamientos SAC, Lima 2019*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43354/Montes_DDM-SD.pdf%3Fsequence%3D5%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwiM_fqw-7ryAhURTABHRsgCAgQFnoECAYQAQ&usg=AOvVaw0-m0V8lnn-oigrt_iXMMa4.

Naciones Unidas. (2017). *Progresos en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Informe del Secretario General*.

- Pacheco, L. & Quispe, S., 2018. *Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa Retail de la ciudad de Arequipa*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de:
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6064&ved=2ahUKEwj2svOj_L3yAhWiSTABHfB0ArwQFnoECAkQAQ&usg=AOvVaw2URDk9EpPFUAa0hoew6ruH.
- Pontificia Univesidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogota D.C: Ministerio de la Protección Social.
- Press, E. (2013). *Psicología organizacional sistémica*. GESTIOPOLIS.
- Ramírez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017*. Lima-Peru: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN- Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional- ESCUELA DE POSGRADO.
- Reyes, M. (12 de Julio de 2017). *LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*. Recuperado el 11 de 12 de 2019, de UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR: <http://meryannguaita.blogspot.com/>
- Rodriguez, A. (2018). *LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES*. Bogota D.C: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Rojas, R., 2019. *Comunicación organizacional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima, 2019*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado de:
https://scholar.google.com.co/scholar?as_ylo=2017&q=comunicaci%C3%B3n+organizac

- ional+y+estr%C3%A9s&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1#d=gs_qabs&u=%23p%3D9L3H3
JmkicQJ.
- Romero, M. (2016). *Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal*. Revista Enfermería del Trabajo 2016; 6:3 (105-114).
- Romero, V. (14 de 07 de 2016). *Economía y Negocios*. Recuperado el 25 de 09 de 2019, de La importancia de la Comunicación Organizacional en las empresas:
<https://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional-en-las-empresas>
- Sánchez, I. (2017). *Teoría de la comunicación organizacional*. Mexico: GESTIOPOLIS.
- Sánchez, J. (2014). *Hombre violentados psicológicamente por sus parejas lo que el sexo fuerte se cansó de ocultar*. (Tesis de Grado) , Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
Obtenido de <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/1286>
- Silva, F., 2021. *7 estrategias para mejorar la comunicación en tu empresa*. La Patria.
Recuperado de: <https://www.lapatria.com/opinion/blogs/emprende/7-estrategias-para-mejorar-la-comunicacion-en-tu-empresa>
- Slideshare Scribd Company-diapositiva 5, Velazquez. (31 de Julio de 2016). *Slideshare Scribd Company*. Obtenido de Diapositivas coeficiente . pearson y sperman:
<https://es.slideshare.net/pablovelasquez22/diapositivas-coef-pearson-y-sperman>
- Suárez, R. (2017). *ENSAYO SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN*. (Manta, Manabí, Ecuador): ULEAM .
- Ulloa, F., 2020. *Estrategias para fortalecer la comunicación organizacional*. 361 grados.
Recuperado de: <https://361grados.net/estrategias-para-fortalecer-la-comunicacion-organizacional/>

Villalobos, C., 2021. *Dinámicas de integración laboral*. Gestión de clientes. Recuperado de:

<https://blog.hubspot.es/service/dinamicas-integracion-laboral>

Villalobos, D. (2019). *TRABAJO DE INVESTIGACIÓN LA COMUNICACIÓN*

ORGANIZACIONAL EN UN OPERADOR LOGISTICO DE LA CIUDAD DE

CHICLAYO, 2019. Pimentel- Peru: Universidad señor de sipan.

Anexos

Anexo 1: Instrumento 1; Cuestionario de comunicación organizacional.

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (Portugal, 2005)

Sexo: _____

Edad: _____

Estado civil: _____

Tiempo de servicio: _____

- Alternativas:

Siempre **5**

Frecuentemente **4**

Algunas veces **3**

Ocasionalmente **2**

Nunca **1**

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

Anexo 2: Instrumento 2; Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión.

--	--	--

Fecha de aplicación:

dd mm aa

**Número de identificación del
Respondiente (ID):**

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o				

poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				



Fecha de aplicación:

--	--	--

dd mm aa

Número de identificación del

Respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márkela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo

--

2. Sexo

Femenino	
Masculino	

3. Año de nacimiento

--

4. Estado civil

Soltero (a)	
Casado(a)	
Unión libre	
Separado(a)	
Divorciado(a)	
Viudo (a)	
Sacerdote/ Monja	

5. Ultimo nivel de estudios que alcanzo (marque una sola opción)

Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca	No se
2	5		
3	6		

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10.10.

Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)	
---	--

11. Lugar donde trabaja actualmente

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario.

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

**FORMATO MODELO PARA PRESENTAR INFORME DE RESULTADOS DEL
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS - TERCERA VERSIÓN**

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

Nombre del trabajador:		
Número de identificación (ID):		
Cargo:		
	Puntaje (transformado)	Nivel de estrés

DATOS DEL EVALUADOR

Departamento o sección:	
Edad	
Sexo	
Fecha de aplicación del cuestionario:	
Nombre de la empresa	

Nombre del evaluador 1:	
Número de identificación (C.C.):	
Profesión:	
Nombre del evaluador 2:	
Número de identificación (C.C.):	
Profesión:	

* Todo informe que carezca de estos datos no será válido.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

**TOTAL GENERAL SÍNTOMAS DE
ESTRÉS**

INTERPRETACIÓN GENÉRICA DE LOS NIVELES DE ESTRÉS-TERCERA VERSIÓN

- Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

- Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

- Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

- Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

- Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS DEL EVALUADOR

--

RECOMENDACIONES PARTICULARES

--

Fecha de elaboración del informe			
	dd	mm	Aa

Firma del evaluador:	
-----------------------------	--

Anexo 3: consentimiento informado.



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ identificado con C.C _____ de _____ manifiesto a usted que acepto formar parte de la aplicación de los cuestionarios presentados para la realización de la tesina previa a obtener el título en psicología.

Que en virtud de lo establecido en la normatividad nacional vigente relacionado con el código Deontológico y Bioético de acuerdo a los principios de confidencialidad, secreto profesional, y en relación con los procesos de formación académica de la Psicología, he sido debidamente informado sobre los pasos del ejercicio, donde se respetará la privacidad de los datos, bienestar del o los participantes, salvaguardando la privacidad, la confidencialidad y el sigilo profesional que en especial se debe llevar en este proyecto de grado.

Este procedimiento será utilizado únicamente como parte de la tesina previa a obtener el título en psicología, el cual solo se leerá como trabajo escrito, sin ningún proceso de intervención.

He sido debidamente informado y soy consciente de que se tratará y no se compartirá información personal y sensible a otros procesos académicos, la cual es la base del sigilo profesional y de todo proceso psicológico y por lo tanto autorizo el utilizar la información plasmada en los cuestionarios, sin fines de intervención pero si con recomendaciones para fines netamente académicos.

Es claro para mí y estoy de acuerdo en dar a conocer mis datos y respuestas y también es claro para mí, que si dentro de la actividad hay una situación de riesgo para mi vida o para otros, puedo tomar la decisión de retirarme de la aplicación.

La presente se firma a los _____ días del mes _____ del año 2021.

Nombre del colaborador

Firma



www.unicesar.edu.co
Bañeario Hurtado Vía a Patillal. PBX (57) (5) 5845336 EXT. 1052
Línea de atención al ciudadano 01 8000 400380
Valledupar Cesar Colombia

Anexo 4: solicitud de permiso para la aplicación de instrumentos de medición.

Alcaldía de Plato, Magdalena.
Sr. Michelle Baldovino
Secretario de Gobierno

Cordial Saludo

Por medio de la presente, las egresadas en psicología de la Universidad Popular del Cesar, Karine del Pilar Bernal Lobo y Saray Daniela Márquez Gómez, nos dirigimos a usted para solicitar el permiso de realizar nuestro proyecto de grado en su entidad, el cual se enfoca en estudiar la comunicación organizacional como elemento estresor.

Si la respuesta llega a ser favorable por parte de su organización, se realizarán los pasos a seguir para continuar y terminar el proyecto de grado; los cuales serán la recogida de información del personal que labora en la organización; además, la aplicación de dos instrumentos de medición sobre los temas antes mencionados y la entrega de resultados.

De la misma forma, se hace salvedad de que cada paso a seguir se realizará bajo la supervisión de los asesores de proyectos de grado asignados por parte de la Universidad, por la supervisión de ustedes como empresa y que cada dato recogido será utilizado solo con fines académicos.

Así mismo, pretendemos dejar claro que el proyecto será realizado bajo los principios generales de responsabilidad, competencia, estándares morales y legales, confidencialidad, bienestar del usuario, relaciones profesionales, evaluación de técnicas e investigación con participantes humanos, expuestos en la ley 1090 de 2006, el cual reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología y se dicta el Código Deontológico y Bioético de Psicólogos.

Esperamos su respuesta frente a la presente solicitud. Sin más por el momento nos despedimos, deseándoles un buen día.

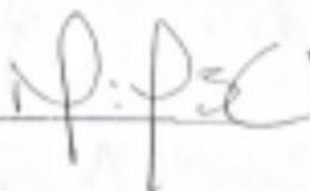
Karine del Pilar Bernal Lobo
CC 1065845929

Correo académico:
kdbernal@unicesar.edu.co

Saray Daniela Márquez Gómez
CC 1065829121

Correo académico:
Sdmarquez@unicesar.edu.co

Firma de la organización: _____




Beltrario Hurtado Via a Parital P
Línea de atención



Anexo 5: autorización de aplicación de los instrumentos de medición.



Re: Apoyo en proyecto de grado

1 mensaje

<recursoshumanos@plato-magdalena.gov.co>
 Para: MARTINEZ SUAREZ, ANTONIO DEL CRISTO <antoniomartinez@unicesar.edu.co>
 Cc: BERNAL LOBO, KARINE DEL PILAR <kdbemal@unicesar.edu.co>

jue., 6 de mayo de 2021 a la hora 12:08 p. m.

151.10.01.2021065

Plato, 06 de mayo de 2021.

Doctor

Antonio Martínez Suarez

Docente y asesor del programa de Psicología

Universidad Popular del Cesar

Valledupar Cesar

ASUNTO: AUTORIZACION APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.

Cordial saludo.

Para esta entidad es importante contribuir con los estudiantes que se encuentran en estado de prácticas profesionales, pasantía u otro instrumento que les permita culminar su proceso en este caso su proyecto de grado y si obtener el título profesional como Psicólogo; por lo que en días pasado se autorizó a las estudiantes:

Karine del Pilar Bernal Lobo con C.C. No. 1.065.845.929 y Saray Daniela Márquez Gómez con C.C. No. 1.065.829.121; para que iniciaran la aplicación del instrumentos de medición requeridos del caso.

La medición se realizó con éxito con el personal de Planta que labora en la entidad, resultado final de ésta se llevaron unos compromisos por parte de los estudiante relacionados con la socialización de los mismos.

Cordialmente,

Original Firmado
YOLIMA SORAYA SAUMETH TORRES
 Prof. Univ. Secretaria de Gobierno
 Jefe de Talento Humano (E)
 Contacto: 3216846151

De: "MARTINEZ SUAREZ, ANTONIO DEL CRISTO" <antoniomartinez@unicesar.edu.co>

Para: "recursoshumanos" <recursoshumanos@plato-magdalena.gov.co>

Enviados: Lunes, 3 de Mayo 2021 22:20:47

Asunto: Apoyo en proyecto de grado

Señora:
 Yolima Saumeth Torres.
 Jefe de recursos humanos:
 Alcaldía Municipal de Plato, Magdalena.
 Correo: recursoshumanos@plato-magdalena.gov.co

Cordial saludo,

Muy respetuosamente me dirijo a usted, como docente y asesor del programa de Psicología de la Universidad Popular del Cesar, para solicitar su colaboración autorizando la aplicación en su institución de los instrumentos de medición requeridos del caso, actividad que se hace necesaria para que mis asesorado(a)s puedan recolectar los datos referentes a su proyecto de grado y obtener el título profesional como psicólogo(a)s.

Título del proyecto de investigación:
Comunicación organizacional en relación con el estrés en los colaboradores de la Alcaldía Municipal de Plato, Magdalena.

Estudiantes:
Karine del Pilar Bernal Lobo
kdbernal@unicesar.edu.co
Celular: 3006965389
C.C. 1.065.845.929

Saray Daniela Márquez Gómez
sdmarquez@unicesar.edu.co
Celular: 3042085857
C.C. 1.065.829.121

Lo(a)s egresado(a)s deben garantizar por escrito la confidencialidad de la información que recolecten así como el diligenciamiento del consentimiento informado y comprometerse con la socialización de los resultados del estudio, para beneficio de la Institución.

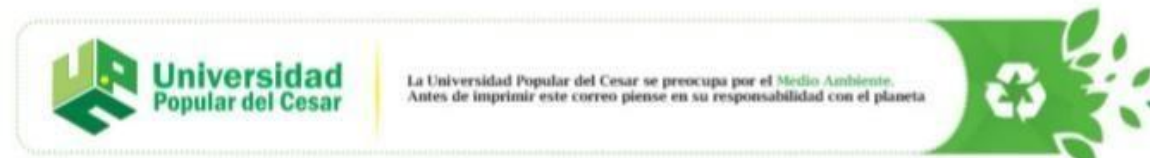
Agradezco su apoyo y colaboración en el desarrollo del proyecto de grado de mis asesorado(a)s

Atentamente,

Este correo no representa posición oficial de la Universidad Popular del Cesar, por lo que esta no adquiere ninguna responsabilidad por su contenido, salvo en el caso de funcionarios en ejercicio de atribuciones reglamentarias. Puede provenir de una cuenta ofrecida a funcionarios, docentes o estudiantes, como parte del proceso y en tal situación el mensaje como sus anexos son estrictamente confidenciales.



Este correo no representa posición oficial de la Universidad Popular del Cesar; por lo que esta no adquiere ninguna responsabilidad por su contenido, salvo en el caso de funcionarios en ejercicio de atribuciones reglamentarias. Puede provenir de una cuenta ofrecida a funcionarios, docentes o estudiantes, como parte del proceso y en tal situación el mensaje como sus anexos son estrictamente confidenciales.



Anexo 6: reseñas de búsqueda bibliográfica.

