

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Comunicación interna y su relación con el estrés laboral de los
colaboradores de distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C,
Tarapoto, 2019**

Por:

Marisa Fiorella Sánchez Rodríguez
Carmen Joesy Trigozo Pezo

Asesor:

Mg. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

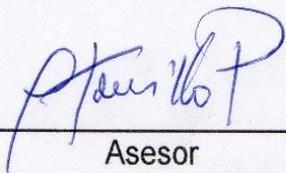
Mtro. Jose Tarrillo Paredes de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Comunicación interna y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C, Tarapoto, 2019." constituye la memoria que presentan las estudiantes Sánchez Rodríguez Marisa Fiorella / Carmen Joesy Trigozo Pezol; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 27 noviembre del año 2019.



Asesor

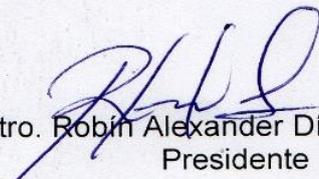
Mtro. Jose Tarrillo Paredes

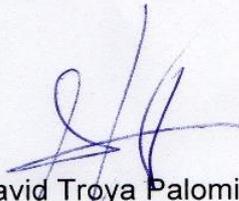
Comunicación interna y su relación con el estrés laboral de los
colaboradores de Distribuidora y Comercializadora FANERO S.A.C.
2019

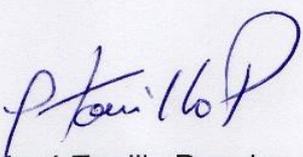
TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el grado de bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR


Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
Presidente


Mtro. David Troya Palomino
Secretario


Mtro. José Tarrillo Paredes
Asesor

Morales, 1 de diciembre del 2019

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la comunicación interna y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C, Tarapoto, 2019. Este trabajo desarrolla un estudio descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal. Participaron en el estudio 40 colaboradores, para la cual se utilizó la encuesta. Para medir la comunicación se utilizó la escala de evaluación de comunicación interna (ECI) de López (2016), para medir el estrés laboral (EEL) se utilizó el instrumento diseñado por Benaiges (2010), ambos instrumentos valoran las respuestas en la escala de Likert. Los resultados, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, demuestran que, si existe correlación entre la comunicación interna y el estrés laboral, obteniéndose un coeficiente de 0.457 (p-valor 0,000). Entre comunicación interna y la dimensión falta de apoyo organizacional, un coeficiente 0.880 (p-valor 0,000); así mismo respecto a la dimensión sobrecarga laboral, un coeficiente 0.942 (p-valor 0,000); así también con la dimensión dificultades interpersonales, un coeficiente 0.897 (p-valor 0,000); con la dimensión fuentes intrínsecas de insatisfacción, un coeficiente 0.925 (p-valor 0,000); finalmente la dimensión falta de justicia organizacional, un coeficiente 0.649 (p-valor 0,000). En suma, si existe relación directa, positiva y significativa entre las variables y las dimensiones. Se llegó a la conclusión que, a mejor comunicación interna, mejor gestión de estrés laboral en los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019.

Palabras claves: comunicación interna, estrés laboral, colaboradores.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between internal communication and the relationship between work stress, employees of the distributor and marketing Fanero S.A.C, Tarapoto, 2019. This is a correlational, non-experimental cross-sectional descriptive study. Forty collaborators participated in the study. To measure the level of work stress (EEL), to measure work stress (EEL), to improve work stress (EEL), both instruments value the responses in the Likert escalation. The results, using Spearman's Rho correlation coefficient, improve if there is a correlation between internal communication and work stress, obtaining a coefficient of 0.457 (p-value 0.000). Between internal communication and the lack dimension of organizational support, a coefficient of 0.880 (p-value 0.000); This same aspect is a coefficient of 0.942 (p-value 0.000); Also with the dimension of interpersonal difficulties, a coefficient of 0.897 (p-value 0.000); with the dimension intrinsic sources of dissatisfaction, a coefficient of 0.925 (p-value 0.000); Finally, the dimension of organizational justice, a coefficient of 0.649 (p-value 0.000). In short, if there is a direct, positive and significant relationship between variables and dimensions. It was concluded that better internal communication, better management of work stress and the employees of the distributor and salesperson Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019.

Keywords: Internal communication, work stress, collaborators.

Introducción

El problema de los recursos hídricos del planeta se encuentra irregularmente distribuidos. Mientras hay zonas, como América del Sur, que disfrutan del 26% de los recursos hídricos del planeta para un 6% de la población y sólo en la cuenca del Amazonas se concentran el 15% de toda la existencia mundial. A este problema se añade la irresponsabilidad del ser humano al contaminar las fuentes de agua dulce con las actividades antrópicas que realiza, con la finalidad de suplir sus necesidades y ambiciones de tipo económico principalmente; cuyos desechos y efluentes generalmente son vertidos en los cauces de las aguas.

El río Cumbaza y Shilcayo son los ríos principales que atraviesan la ciudad de Tarapoto, hoy en día vienen siendo afectados por la irresponsabilidad de la población; vertiendo sus aguas residuales que alteran las condiciones físicas químicos, convirtiéndose en una contaminación acuática. Por esta razón se consideró determinar los lugares de contaminación donde vienen siendo vertidas estas aguas residuales, para luego evaluar el grado de contaminación a través de un análisis.

En el mundo la comunicación interna ha sido uno de los ejes fundamentales para enfrentar los cambios que trajeron consigo la globalización, la calidad y la competitividad. Desde esta perspectiva la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la organización con el entorno, la interacción con los clientes internos como externos y la definición de identidad.

Por otra parte, debido a la competitividad que existe en las empresas de comercialización y distribución, la comunicación es un factor primordial para mejorar los procesos y obtener una actitud positiva al momento de realizar las actividades laborales, pues es muy importante conocer los factores que influyen directamente en buen rendimiento de los colaboradores.

La comunicación es el proceso de transferencia y comprensión de significados. Es decir, si no se trasmite información o ideas, no se lleva a cabo la comunicación. Para que la comunicación sea exitosa, es necesario que el significado se transmita y se comprenda (Robbins y Couter (2014).

La comunicación interna es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, en donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y en la comprensión de los mensajes. Es la comunicación específicamente dirigida al público interno, al personal de una empresa, a todos sus integrantes y que surge a partir de generar un entorno productivo armonioso y participativo (Brandolini y González, 2008).

La comunicación interna debe ser gestionada intencionalmente, es decir que se produzca con una previa planificación. Para ello deberá tener objetivos y resultados claros y concretos. La comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos (Charry, 2018).

Actualmente la comunicación va más allá de ser solo un puente de conexión entre la empresa, empleados y clientes, hoy se ha convertido en una poderosa herramienta estratégica para la consecución de objetivos organizacionales, además de transmitir nuevas creencias, valores, compromiso, confianza y cultura organizacional.

La comunicación interna engloba el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y sostenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del empleo de los diferentes canales de comunicación, que los mantienen informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Andrade, 1991, citado por Bello, 2017).

Según lo mencionado anteriormente la gran problemática que enfrentan hoy las empresas surge cuando existe la ausencia de comunicación, cuando los canales o medios que

se utilizan para llevar a cabo la información no son los apropiados, afectando el buen desempeño del colaborador. Uno de los factores que afectan el desempeño es el estrés laboral. El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Houtman, Jettinghoff, & Cedillo, 2008).

La Universidad de Valencia realizó un estudio a los trabajadores de Unión Europea, los resultados muestran que alrededor del 30% de trabajadores sufren de estrés laboral y el 25% presenta bajas en su desempeño. Chile no ajena a esta realidad solo el 27.6% de los trabajadores no sufren de estrés laboral (Stavroula, Amanda, & Cox, 2004)

El Perú no es ajena a esta realidad, de los 2.000 encuestados para este estudio, un 25% indicó que en los últimos 12 meses su vida fue “muy estresante”, mientras que un 33% la describió como “algo estresante” (en total, un 58% tuvo un nivel de estrés). De acuerdo al sondeo, que se realizó entre mayo y junio del 2014 en 19 regiones, un 35% dijo haber vivido “poco estresado” y solo el 8% tuvo una vida apacible y relajada, sin nada de estrés. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias (Publimetro, 2015).

La empresa Fanero SAC no es ajena a esta realidad, la falta de comunicación interna entre jefes y colaboradores ha ocasionado una baja en la productividad, al no tener la suficiente información, ni claras las metas de la organización, retrasan la correcta toma de decisiones, dando origen al estrés laboral en los colaboradores, afectando los resultados y la supervivencia organizacional.

Estrés laboral es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo, indica la OIT.

Materiales y métodos

Materiales

Participantes: La población del presente estudio está constituida por 40 colaboradores de distribuidora y comercializadora Fanero,SAC los cuales cumplen con las necesidades de la investigación.

Instrumentos: Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Hernández, Collado, Baptista, 2014). El instrumento que se utilizara en la presente investigación a fin de obtener la información y los datos es el cuestionario de elaboración propia con preguntas cerradas empleando la escala de Likert.

Para medir la comunicación interna se utilizó el instrumento de López (2016) con las siguientes dimensiones: Comunicación descendente (12), comunicación ascendente (8), comunicación horizontal (8).

Para medir el estrés laboral se utilizó el instrumento de Benaiges (2010) con las siguientes dimensiones: Falta de apoyo organizacional (6), dificultades interpersonales (7), fuentes intrínsecas de insatisfacción (8), falta de justicia organizacional (4).

La validez del contenido se obtuvo mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés. (Hernández, Collado, Baptista, 2014).

Asimismo, cada uno de los expertos en función a su rol validaron el instrumento considerando aspectos importantes que son: claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo.

Análisis de datos: Para el análisis de datos se procedió a usar el programa estadístico SPSS, el mismo que permitirá analizar de manera confiable los datos recolectados.

Métodos

La metodología empleada para esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, pues está en coherencia con el objetivo de establecer relaciones entre las dimensiones de necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Resultados y Discusión

3.1. Resultados del análisis correlacional entre las variables independientes y dependientes

En la tabla 1 se presenta la relación entre la comunicación interna y el estrés laboral de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,457 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las comunicaciones internas se relacionan significativamente con el estrés laboral de los trabajadores. Indicando que, a mejor comunicación interna, disminuye el estrés laboral en los trabajadores.

Tabla 1.

Análisis de correlación entre la comunicación interna y el estrés laboral de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019.

Fuente: Elaboración propia

	Estrés laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	N
Comunicación interna	0,457**	.000	62

Fuente: Elaboración propia

3.2. Resultados de la relación entre la variable independiente con las dimensiones la variable dependiente

En la Tabla 2 se presenta la relación entre la comunicación interna y la falta de apoyo organizacional de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,880 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las comunicaciones internas

se relacionan significativamente con la falta de apoyo organizacional de los trabajadores. Indicando que, a mejor comunicación interna, disminuir la percepción sobre la falta de apoyo organizacional.

Tabla 2

Análisis de correlación entre la comunicación interna y la falta de apoyo organizacional de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019.

	Falta de apoyo organizacional		
	Rho de Spearman	p-valor	N
Comunicación interna	0,880**	.000	40

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 3 se presenta la relación entre la comunicación interna y la sobrecarga laboral de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,942 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las comunicaciones internas se relacionan significativamente con la sobrecarga laboral de los trabajadores. Indicando que, a mejor comunicación interna, se realizará una mejor distribución de las tareas lo cual disminuirá la sobrecarga laboral de los trabajadores.

Tabla 3

Análisis de correlación entre la comunicación interna y la sobrecarga laboral de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019.

	Sobrecarga laboral		
	Rho de Spearman	p-valor	N
Comunicación interna	0,942**	.000	40

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 4 se presenta la relación entre la comunicación interna y las dificultades interpersonales de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,897 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las comunicaciones internas se relacionan significativamente con las dificultades interpersonales de los trabajadores. Indicando que, a mejor comunicación interna, se solucionarían las dificultades interpersonales, lo cual favorece a los trabajadores y a la organización.

Tabla 4

Análisis de correlación entre la comunicación interna y las dificultades interpersonales de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019.

	Dificultades interpersonales		
	Rho de Spearman	p-valor	N
Comunicación interna	0,897	.000	40

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 se presenta la relación entre la comunicación interna y las fuentes intrínsecas de insatisfacción de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,925 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las comunicaciones internas se relacionan significativamente con las fuentes intrínsecas de insatisfacción de los trabajadores. Indicando que, a mejor comunicación interna, los trabajadores revertirán la percepción negativa sobre las fuentes intrínsecas de insatisfacción.

Tabla 5

Análisis de correlación entre la comunicación interna y las fuentes intrínsecas de insatisfacción de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019.

Fuentes intrínsecas de insatisfacción			
	Rho de Spearman	p-valor	N
Comunicación interna	0,925**	.000	40

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6 se presenta la relación entre la comunicación interna y falta de justicia organizacional de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,649 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, las comunicaciones internas se relacionan significativamente con la falta de justicia organizacional de los trabajadores. Indicando que, a mejor comunicación interna, se disminuirá la percepción negativa sobre la falta de justicia organizacional, de los trabajadores.

Tabla 6

Análisis de correlación entre la comunicación interna y la falta de justicia organizacional de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019.

Falta de justicia organizacional			
	Rho de Spearman	p-valor	N
Comunicación interna	0,649**	.000	40

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones y recomendaciones

1.1. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos en el trabajo de investigación, se realizaron las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general propuesto, se concluye que si existe relación significativa ($r = .457^{**}$; $p < .000$) entre la comunicación interna y el estrés laboral de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019, es decir, que, a mejor comunicación interna, mejor gestión de estrés laboral en los trabajadores.

Para el primer objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa ($r = .880^{**}$; $p < .000$) entre la comunicación interna y la falta de apoyo organizacional de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019, es decir, que, a mejor comunicación interna, disminuir la percepción sobre la falta de apoyo organizacional.

Para el segundo objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa ($r = .942^{**}$; $p < .000$) entre la comunicación interna y la sobrecarga laboral de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019, es decir, que, a mejor comunicación interna, se realizará una mejor distribución de las tareas lo cual disminuirá la sobrecarga laboral de los trabajadores.

Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa ($r = .897^{**}$; $p < .000$) entre la comunicación interna y las dificultades interpersonales de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019, es decir, que, a mejor comunicación interna, se solucionarían las dificultades interpersonales, lo cual favorece a los trabajadores y a la organización.

Igualmente, para el quinto objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa ($r = .925^{**}$; $p < .000$) entre la comunicación interna y las fuentes intrínsecas de insatisfacción de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019, es

decir, que, a mejor comunicación interna, los trabajadores revertirán la percepción negativa sobre las fuentes intrínsecas de insatisfacción.

Finalmente, respecto al sexto objetivo específico, se concluye que si existe relación significativa ($r = .649^{**}$; $p < .000$) relación entre la comunicación interna y falta de justicia organizacional de los colaboradores de la distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C., Tarapoto, 2019, es decir, que, a mejor comunicación interna, se disminuirá la percepción negativa sobre la falta de justicia organizacional de los trabajadores.

1.2. Recomendaciones

Se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda a la empresa establecer un sistema de comunicación ascendente, descendente y horizontal a fin de mejorar la comunicación con los clientes internos y externos, además de reducir el nivel de estrés e incertidumbre.
2. Capacitar periódicamente a los colaboradores (mandos altos y medios) a fin de delegar funciones y guiar a su equipo de trabajo a la consecución de objetivos organizacionales.
Reasignar tareas para facilitar la toma de decisiones
3. Realizar una evaluación de los puestos laborales a fin de reasignar funciones y tareas propias del puesto, y evitar la sobrecarga laboral de los trabajadores, para lograr mejorar la productividad esperada.
4. Establecer ruedas de diálogos, reuniones sociales, actividades grupales a fin de mejorar las relaciones interpersonales con los diferentes actores de la empresa.
5. Se recomienda a la empresa mejorar las condiciones de trabajo (estabilidad, beneficios, ambiente físico), brindar bonos, reconocimientos y ascensos a los trabajadores, establecer un salario emocional para que el trabajador mejore su productividad.
6. La empresa debe propiciar un trato justo entre todos los colaboradores, propiciar un ambiente armonioso y brindar las mismas facilidades para todos.

Referencias

Bello, P. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones Aeroportuarias. Universidad San Ignacio de Loyola.

Brandolini, A., & González, M. (2008). Comunicación interna. (DIRCOM, Ed.) (La Crujía). Buenos Aires.

Charry, H. (2018). In the sector public the management of internal communication and the organizational climate in the sector public. COMUNI@CCIÓN, 9(1), 10.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. Metodología de la investigación. Retrieved from <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>

Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en Desarrollo. Organización Mundial de La Salud, 6(6), 50. Retrieved from http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf

La estresante vida de los peruanos (30 de enero del 2015). Publimetro Perú. p.1.

Robins, s. y Coulter, M. (2014). Administración (8a ed.) México: Prentice hall.

Stavroula, L., Amanda, G., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Serie de Protección de Salud de Los Trabajadores, 3, 37. Retrieved from http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf