



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION

CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION

---

“IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL  
ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE  
APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL  
DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. EN EL  
2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Comunicadora**

**Autora:**

Bach. Mayra Alejandra Capurro Castillo

**Asesor:**

Dr. Alfredo Alegría Alegría

Trujillo – Perú

2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Formulación.....	16
1.3 Justificación.....	17
1.4 Limitaciones.....	17
1.5 Objetivos.....	18
1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....	18
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	18
<b>CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Definición de términos.....	45
<b>CAPÍTULO 3 HIPÓTESIS.....</b>	<b>47</b>
3.1. Formulación de hipótesis.....	47
3.2. Operacionalización de variables.....	48
<b>CAPÍTULO 4 MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>57</b>
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	57
4.2. Material.....	57
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i> .....	57
4.2.2. <i>Población/Muestra</i> .....	57
4.3. Métodos.....	58
4.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i> .....	58

4.3.1.1. <i>De recolección de datos</i> .....	58
4.3.1.2. <i>De análisis de datos</i> .....	59
<b>CAPÍTULO 5 RESULTADOS</b> .....	<b>60</b>
<b>CAPÍTULO 6 DISCUSIÓN</b> .....	<b>68</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>78</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>80</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>82</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>88</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> – Cuadro sobre el nivel de comunicación interna en el departamento de aprobación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el 2018.....	<b>65</b>
<b>TABLA 2</b> – Cuadro sobre el nivel de estrés laboral en el departamento de aprobación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el 2018.....	<b>66</b>
<b>TABLA 3</b> – Cuadro sobre el impacto de la comunicación interna en el estrés laboral en el departamento de aprobación de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el 2018.....	<b>67</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Dibujo 1 – Comunicación interna.....	23
Dibujo 2 – Modelo de las cinco íes.....	26
Dibujo 3 – Canales de comunicación.....	29
Dibujo 4 – Episodio de tensión o estrés. ....	31
Dibujo 5 – Síntomas típicos del estrés.....	33
Dibujo 6 – Modelo de tensión o estrés.....	37
Anexo 1 – Guía de Observación.....	88
Anexo 2 – Guía de preguntas para entrevistas.....	90
Anexo 3 – Cuadro comparativo de entrevistas.....	92
Anexo 4 – Cuadro de resultados de las encuestas.....	94
Anexo 5 – Modelo de encuesta.....	95
Anexo 6 – Cuadro general de porcentajes de encuestas.....	99
Anexo 7 – Cuadro de suma total de variables.....	104
Figura 1.....	105
Figura 2.....	105
Figura 3.....	106
Figura 4.....	106
Figura 5.....	107
Figura 6.....	107
Figura 7.....	108
Figura 8.....	108
Figura 9.....	109
Figura 10.....	109
Figura 11.....	110
Figura 12.....	110
Figura 13.....	111
Figura 14.....	111

<b>Figura 15.....</b>	<b>112</b>
<b>Figura 16.....</b>	<b>112</b>
<b>Figura 17.....</b>	<b>113</b>
<b>Figura 18.....</b>	<b>113</b>
<b>Figura 19.....</b>	<b>114</b>
<b>Figura 20.....</b>	<b>114</b>
<b>Figura 21.....</b>	<b>115</b>
<b>Figura 22.....</b>	<b>116</b>
<b>Figura 23.....</b>	<b>116</b>
<b>Figura 24.....</b>	<b>117</b>
<b>Figura 25.....</b>	<b>117</b>
<b>Figura 26.....</b>	<b>118</b>
<b>Figura 27.....</b>	<b>118</b>
<b>Figura 28.....</b>	<b>119</b>
<b>Figura 29.....</b>	<b>119</b>
<b>Figura 30.....</b>	<b>120</b>
<b>Figura 31.....</b>	<b>120</b>
<b>Figura 32.....</b>	<b>121</b>
<b>Figura 33.....</b>	<b>121</b>
<b>Figura 34.....</b>	<b>122</b>
<b>Figura 35.....</b>	<b>122</b>
<b>Figura 36.....</b>	<b>123</b>
<b>Figura 37.....</b>	<b>123</b>
<b>Figura 38.....</b>	<b>124</b>
<b>Figura 39.....</b>	<b>124</b>
<b>Figura 40.....</b>	<b>125</b>
<b>Figura 41.....</b>	<b>125</b>
<b>Figura 42.....</b>	<b>126</b>
<b>Figura 43.....</b>	<b>126</b>

## RESUMEN

El presente informe tiene como propósito analizar el impacto de la comunicación interna en el estrés laboral en el departamento de aprobación de créditos de la institución financiera Caja Trujillo en el año 2018, debido a que en la actualidad en este tipo de empresas se presenta altos índices de estrés entre los trabajadores.

La Caja Trujillo es una institución que está en un desarrollo constante, tiene más clientes y puede existir una preocupación por parte de los trabajadores o departamentos de la entidad, situación que ameritaría un mejor manejo comunicativo en dicha organización.

Para este fin, la autora ha utilizado los principios de autores como Robbins y Judge (2013), Cano (2002), Costa (2001), entre otros, para presentar aspectos teóricos básicos de las variables.

Fue aplicada una encuesta de 41 preguntas, elaborada por la autora, a todas personas que pertenecen al departamento de aprobación de créditos de la Caja Trujillo para encontrar y reunir datos y puntos de vista de cada colaborador. A su vez se utilizó una guía de entrevista y guía de observación para complementar información. Se obtuvo como resultados que existe una relación muy significativa entre comunicación interna y estrés laboral, y por el tipo de comunicación que se utiliza, esta sí genera estrés laboral en los trabajadores del departamento de aprobación de créditos, los que permiten afirmar la validez de la hipótesis planteada.

**Palabras Clave:** Comunicación Interna, Estrés Laboral.

## ABSTRACT

This report was intended in order to analyze the impact of internal communication in work stress in the credit department of approval of the financial institution Caja Trujillo in 2018. The reason is because today there are high rates of job stress among workers in this kind of business enterprises. Therefore we want to find out the impact that internal communication has in job stress.

Caja Trujillo is an institution that is in a continue development. It has more customers and there may be a concern from workers or departments of the company, a situation that would deserve a better communicative management in the organization.

To this end, the author used the principles of authors like Robbins and Judge (2013), Cano (2002), Costa (2001), among others to present basic theoretical aspects of the variables.

It was applied a survey of 41 questions, elaborated by the author, to all the workers of the credit department of approval of Caja Trujillo in order to find and collect information and points of views of each employee. It was also used an interview guide and an observation guide will be used to supplement information. The results showed that there exists a significant relationship between internal communication and job stress, and by the type of communication used . This fact does generate job stress on workers of the department of credit supervision and allows to affirm the validity of the hypothesis proposed.

**Key Words:** Internal Communication, Work Stress.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

Africano, N. (2004). La risoterapia en las habilidades interpersonales como forma de intervención en el desarrollo de las organizaciones inteligentes. Trabajo especial de grado para optar el título especialista en desarrollo de organizaciones inteligentes. Febrero. Cabimas Zulia. pp. 68–70.

<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Aguilar, M. y Valverde, M. (2014). *Análisis de la comunicación interna en el Instituto Nacional de Seguros (INS) para generar una propuesta que favorezca la cultura organizacional ante los procesos de cambio*. (Tesis de maestría). Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.

<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1327>

Andrade, H. (2002). Cultura organizacional, administración de recursos simbólicos y comunicación. México D.F: Trillas. Recuperado de

<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1327>

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional internal: proceso disciplina y técnica. España: Netbiblo. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNUoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Atalaya, M. (2001). *El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo*. Industrial Data, 25-36.

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Burke, R. (1988). Sources of managerial and professional stress in large organisations, in Cooper, C.L. y Payne, R. (Eds), *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work*, John Wiley & Sons, Chichester, p. 77-112. Recuperado de

<https://docplayer.es/16643201-El-impacto-sobre-los-trabajadores-de-una-gestion-de-recursos-humanos-socialmente-responsable-un-analisis-para-catalunya.html>

- Camacho A. y Katime I. (2010). *Plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados de la empresa Dinissan Santa Marta*. Universidad Sergio Arboleda Santa Marta, Colombia. Recuperado de <https://es.slideshare.net/yilupinan/com410-p30-s4epropplan-comint-30960067>
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés* [Documento www]. Recuperado el 16 de abril de 2010, de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- Costa, J. (1999). *La comunicación en acción: Informe sobre la nueva cultura de la gestión*. Barcelona: Paidós Iberica. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1327>
- Del Pino, R. (2005). *Administración estratégica del estrés en el trabajo: diagnóstico de estresores laborales y apoyos institucionales en complejos petroleros marinos de producción*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Dasi, F. & Martínez Vilanova, R. (2005). *Técnicas de negociación: Un método práctico*. (5ta edición) España: Esic. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4660/1/61%20o.e..pdf>
- Davis, K. & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F. : Mc Graw Hill. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Enrique, A., Madroñero, M., Morales, F. & Soler, P. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. España: Universitat Atonoma de Barcelona.

Freeman, R. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.  
Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/97217/Tesis?sequence=1>

García Jiménez, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

García Londoño, C. & Trujillo, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa FAVI de la universidad tecnológica de Pereira*. Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf?sequence=1>

García Torres, M. (2004). *El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/121/GARCIA\\_TORRES\\_MARIA\\_DISE%C3%91O\\_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/121/GARCIA_TORRES_MARIA_DISE%C3%91O_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1)

Gómez, L., Bakin, B. & Cardy, R. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. 3 Ed. Prentice Hall. Madrid.

Guato, M. (2013). *La comunicación interna y el ambiente laboral en el colegio técnico provincia de Pastaza de la ciudad de Puyo*. (Tesis de licenciatura). UTA, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4660/1/61%20o.e..pdf>

Hackman, J. & Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. In *Journal of Applied Psychology*, 60 (2) April, pp.159-70. USA.. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Haynes, M. (1985). *Time Management: How to Make the Most Of your Most Perishable Resource*. USA: PennWell Books. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Martínez, Y. (2004). *La Comunicación Institucional*. Madrid: Fragua. Recuperado de

<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1327>

Martínez Selva, J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación. Recuperado de

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Nelson, D. & Burke, R. (2000). Women executives: health, stress, and success. *Academy of Management Executive*, vol. 14, núm. 2, p. 107-21. Recuperado de

<https://docplayer.es/16643201-El-impacto-sobre-los-trabajadores-de-una-gestion-de-recursos-humanos-socialmente-responsable-un-analisis-para-catalunya.html>

Lockward, A. (2011). El rol de la confianza en las organizaciones a través de los distintos enfoques o pensamientos de la administración. *Ciencia y Sociedad*, XXXVI Julio-Septiembre, 464-502. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/870/87022526005.pdf>

Lucas, A. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Barcelona: Colección Boch Comunicación.

Quintero, N., Africano, N. & Faría E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. En *Revista NEGOTIUM / Ciencias gerenciales*, 3 (9). Recuperado de

<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Robbins, S. (1991). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Prentice-Hall.

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (11ª. edición). México: Pearson.

<https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª. edición). México: Pearson. Recuperado de [http://ebookbit.com/book?k=Comportamiento+Organizacional+\(15%C2%AA+Ed.\)&isbn=9786073219808&lang=es&source=firebaseapp.com#pdf](http://ebookbit.com/book?k=Comportamiento+Organizacional+(15%C2%AA+Ed.)&isbn=9786073219808&lang=es&source=firebaseapp.com#pdf)

Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A. & Llorca, J. (2003). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta Sanitaria*. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112005000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006)

Sanchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Santa Fe, Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Savery, L. & Luks, J. (2001). The relationship between empowerment, job satisfaction and reported stress: some Australian evidence. *Leadership & Organization Development Journal*, vol. 22, núm. 3, p. Recuperado de <https://docplayer.es/16643201-El-impacto-sobre-los-trabajadores-de-una-gestion-de-recursos-humanos-socialmente-responsable-un-analisis-para-catalunya.html>

Selye, H. (1950). *Stress and the general adaptation syndrome*. Inglaterra: British Medical Journal. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Sparks, K. & Cooper, C. (1999). Occupational differences in the work-strain relationship: towards the use of situation specific models, *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, vol. 72, p. 219-229. Recuperado de <https://docplayer.es/16643201-El-impacto-sobre-los-trabajadores-de-una-gestion-de-recursos-humanos-socialmente-responsable-un-analisis-para-catalunya.html>

Stonner, J. & Freeman R. (1994). *Administración*. México D.F: Prentice Hall.

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Trujillo, C. & García C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. Universidad Tecnológica de Pereira, Risaralda, Colombia. Recuperado de

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf?sequence=1>

Uscanga, T. & García A. (2008). "Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo" Edición electrónica. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/index.htm>