

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Influencia de la comunicación organizacional en el estrés laboral en docentes de una institución educativa pública de Chachapoyas

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Iker Barboza Cubas

ASESOR

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui
<https://orcid.org/0000-0003-4433-0215>

Chiclayo, 2025

**Influencia de la comunicación organizacional en el estrés laboral en
docentes de una institución educativa pública de Chachapoyas**

PRESENTADA POR
Iker Barboza Cubas

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Julio Mario Bances Anteparra
PRESIDENTE

Carlos Daniel García Toro
SECRETARIO

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui
VOCAL

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres y hermanos, quienes han sido guía en mi camino gracias a su ejemplo de esfuerzo y determinación. A ustedes, mi fuente constante de inspiración y el pilar fundamental de mi vida, les agradezco profundamente por enseñarme que, con tenacidad, es posible alcanzar grandes logros y por su invaluable apoyo, tanto emocional como económico, que me permitió hacer realidad esta meta.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida, la inteligencia y la sabiduría que me han permitido construir mi propio camino. Extiendo también mi gratitud a los docentes de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, quienes compartieron generosamente sus conocimientos, y, de manera especial, a mi asesora, la Mgtr. Martha Fiorella Portaro Inchaustegui, por su guía constante a lo largo de este proceso.

Influencia de la comunicación organizacional en el estrés laboral en docentes de una institución educativa pública de Chachapoyas

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	revistas.ort.edu.uy Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	revistasojs.ucaldas.edu.co Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	13
Materiales y métodos	21
Resultados y discusión	23
Conclusiones	30
Recomendaciones.....	31
Referencias	32
Anexos.....	36

Resumen

Esta investigación tuvo como principal objetivo determinar la influencia de la comunicación organizacional en el estrés laboral en docentes de una institución educativa pública de Chachapoyas. Se empleó un método cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional causal. La población estuvo conformada por 102 docentes, y se utilizó una muestra censal, obteniendo un 1,96% de no respuesta. Los datos se recolectaron mediante cuestionarios de comunicación organizacional y del Maslach Burnout Inventory, con coeficientes beta de 0,75 y 0,78, respectivamente. Los datos fueron procesados con el programa Excel 2016 y analizados utilizando el paquete estadístico SPSS versión 25. Los resultados señalan que la dimensión de comunicación formal es el aspecto más significativo en la institución educativa, con un 55%, en comparación con el 42% de nivel medio y el 3% de nivel bajo. En cuanto a la variable estrés laboral, el 37% del total de profesores encuestados reportaron un nivel bajo de estrés, el 34% niveles medios y el 29% niveles altos. De este modo, se pudo concluir la influencia de la comunicación organizacional sobre el estrés laboral, teniendo en cuenta que, si la comunicación organizacional comienza a ejercer influencia, una disminución en la misma se asocia en 1.832 más posibilidades de no generar estrés laboral.

Palabras clave: Estrés, Comunicación, Organización, Docentes.

Abstract

The main objective of this research was to determine the influence of organizational communication on work stress in teachers of a public educational institution in Chachapoyas. A quantitative method was used with a non-experimental, cross-sectional and causal correlational design. The population consisted of 102 teachers, and a census sample was used, obtaining a non-response rate of 1.96%. The data were collected through organizational communication questionnaires and the Maslach Burnout Inventory, with beta coefficients of 0.75 and 0.78, respectively. The data were processed with the Excel 2016 program and analyzed using the SPSS statistical package version 25. The results indicate that the formal communication dimension is the most significant aspect in the educational institution, with 55%, compared to 42% at the middle level and 3% at the low level. Regarding the variable work stress, 37% of the total number of teachers surveyed reported a low level of stress, 34% reported medium levels and 29% reported high levels. Thus, it was possible to conclude the influence of organizational communication on work stress, taking into account that, if organizational communication begins to exert influence, a decrease in it is associated with 1,832 more possibilities of not generating work stress.

Keywords: Stress, Communication, Organization, Teachers.

Introducción

En la actualidad, el estrés se ha convertido en una problemática que afecta a gran cantidad de personas tanto a nivel nacional como internacional. Este fenómeno, tiene una connotación patológica de “tensión agobiante” que se ha vuelto uno de los principales desencadenantes de diversas enfermedades, tanto físicas como mentales. Todas las áreas de la acción humana están envueltas por el manto oscuro del estrés (Montoya, 2022). En el entorno laboral, uno de los factores que genera agobio en el trabajo es la falta de habilidades comunicativas, que provoca tensiones y puede llegar hasta ciertos tipos de violencia. La falta de comunicación organizacional interna puede marcar un punto de quiebre no solamente en la vida saludable del trabajador, sino más allá de las fronteras del trabajo: su familia (Ríos et al., 2020).

Asimismo, en los últimos años, investigaciones mencionan que se ha observado que los trabajadores dedicados a la labor docente enfrentan niveles de estrés muy considerables, tanto así que se muestran por encima del promedio (Collie & Mansfield, 2022). Este mal se relaciona con la presencia de mayor fatiga y la menor retención en su profesión. Es por eso que, en investigaciones recientes, se ha señalado que los docentes, en diferentes niveles de educación, enfrentan niveles significativos de estrés laboral en comparación con otras profesiones (Muhonen, 2022). El estrés representa un problema que afecta negativamente tanto al individuo como a su organización, especialmente cuando se ve agravado por la falta de control, la incertidumbre y la falta de herramientas adecuadas (Álvarez et al, 2022). En el entorno educacional, esta angustia en los docentes puede surgir debido a una serie de elementos, que incluye el exceso de la carga laboral, la responsabilidad de enseñar y velar por el bienestar de los estudiantes, la presión por lograr a cabalidad los criterios requeridos por la institución, los escasos recursos y falta de apoyo suficiente, así como los desafíos que se relacionan con la forma de comportarse de los estudiantes y la forma de establecer comunicación con ellos.

Es así que, las relaciones entre empleados en distintas empresas e instituciones, junto con la comunicación en el trabajo y el ambiente laboral, es un tema crucial en el entorno organizacional actual. A medida que las organizaciones experimentan cambios culturales, se desarrolla una relación crítica que afecta la manera en que se comunican internamente. La cultura organizacional desempeña una labor muy importante en la definición de normas, valores y ética dentro de la empresa (Ríos et al., 2020). Estos cambios culturales imperan de forma considerable en el bienestar laboral de los colaboradores, particularmente en el ámbito

educativo, donde los docentes pueden experimentar considerables niveles de estrés y poca satisfacción laboral debido a una deficiente comunicación efectiva. Esta falta de comunicación puede dar lugar a discrepancias entre la dirección y los empleados, generando tensiones adversas que se ven reflejados en la salud emocional y la productividad laboral de los colaboradores. Esta problemática no solo afecta el día a día de la organización, sino que también tiene implicaciones a largo plazo para su crecimiento y desarrollo (Kukovec, 2021).

El fenómeno desencadenado por el estrés laboral se refleja en un incremento de las enfermedades vinculadas con la misma, que van desde la ansiedad hasta desarrollar algunos tipos de cáncer (Montoya, 2022). En algunos casos se puede experimentar esta tensión como un mal catastrófico y lamentable, donde el desgaste físico y psicológico de la persona aumenta el desarrollo de las enfermedades que lamentablemente pueden provocar la muerte. El agotamiento laboral, generalmente, es consecuencia de las exigencias y demandas de trabajo en las organizaciones, la cual los colaboradores están propensos a tener tensión en el área de trabajo y menor capacidad en la toma de decisiones, lo que puede disminuir el desempeño de la organización en gran medida (Rojas et al., 2021).

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha destacado que el estrés en las organizaciones constituye una de las preocupaciones primordiales que se debe tener en cuenta a nivel mundial en el ámbito laboral, como indicó en su informe de 2016. Este fenómeno afecta principalmente los aspectos físico, psicológico y social del trabajador. Comienza a partir de la sensación de no poder satisfacer las exigencias laborales o, en muchos casos, el temor de no cumplir con las expectativas. Además, el problema de tensiones que se genera en el trabajo es una realidad que se viene manifestando en todos los países del mundo, en todas las ocupaciones y en trabajadores de países desarrollados como los que todavía están en vías de desarrollo (Matabanchoy et al., 2022). Los docentes en el Perú no son ajenos a la creciente problemática provocada por el estrés laboral, que se viene desencadenando a nivel mundial, y que afecta de manera directa y alarmante en la salud de los profesores y en el desarrollo de la institución educativa en cuanto a la calidad de educación que se les brinda a los estudiantes.

Por otro lado, la misma Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala en las últimas encuestas realizadas en el 2019, que aproximadamente el 60% de la población trabajadora se ve afectada por el estrés laboral. Es decir, estudios no sólo de carácter local, sino también investigaciones con visión y colaboración global, como el realizado por el organismo especializado de la ONU en el área del trabajo, hacen reportes que tratan de hacer más

consciente a la sociedad de este mal. Más del 50% de la población trabajadora sufre de fatiga laboral, y esto podría aumentar con el tiempo. Este reporte invita a la comunidad internacional a abordar este problema desde distintas áreas: científico-tecnológico, político, social, económico, entre otros (Matabanchoy et al., 2020). Asimismo, los procesos de comunicación y las relaciones dentro de cualquier empresa, institución o entidad han cambiado drásticamente debido a la irrupción de internet como un medio esencial. Esta evolución no solo ha transformado la manera en que las organizaciones interactúan, sino que también ha contribuido al aumento del estrés laboral, ya que los empleados deben adaptarse a la constante conectividad y a las demandas inmediatas que el entorno digital impone (Montserrat et al., 2020).

Los efectos manifestados por el estrés laboral según Ríos et al (2020) en muchos casos suele ser consecuencia de una comunicación deficiente dentro de la organización. Cuando los docentes no perciben en la institución una lógica de diálogo sincero, en donde recíprocamente puedan expresar sus ideas y ser escuchados, es más probable que retengan sus problemas internamente, lo que puede llevar a situaciones agobiantes que repercutan en el entorno laboral. Estos problemas pueden extenderse a la vida familiar, ya que la familia, como pequeña comunidad cercana al trabajador, experimenta de manera más directa las consecuencias provocadas por esta angustia. Cuando el docente llega a casa estresado, está más predispuesto a generar conflictos con su pareja y sus hijos. Es así que, cuando la comunicación organizacional no es efectiva, alcanzar los objetivos de la institución se vuelve muy complicado. Las organizaciones sin una comunicación adecuada a menudo se perciben como inactivas, ya que la falta de información impide la coordinación y la interacción entre sus miembros. Para que una organización se mantenga dinámica y operativa, es fundamental establecer una comunicación organizacional eficiente (Díaz y Vásquez, 2022).

Asimismo, en sus investigaciones Matabanchoy et al. (2020) manifestaron que el estrés laboral en profesores es provocado principalmente por una mala interacción con estudiantes, autoridades o supervisores de la institución donde laboran, esto repercute en el temor de no poder manifestarse adecuadamente, o que sus opiniones no sean aceptadas o escuchadas. Además, en lo que respecta a las relaciones laborales, se nota una falta de valoración por el trabajo desempeñado de los profesores por parte de los directivos, aunque manifiestan que, en ciertas ocasiones, los padres de familia y los estudiantes sí reconocen su trabajo. Bakhuys et al. (2024) aclaran en su estudio que el estrés laboral constituye una preocupación crítica en los entornos de trabajo a nivel mundial, con el riesgo de provocar agotamiento emocional relacionado con las responsabilidades laborales. Este problema es especialmente común en el

ámbito educativo, donde una gran cantidad de empleados informa sobre agotamiento emocional asociado a su trabajo. Este agotamiento puede tener graves consecuencias para la salud de los docentes, el bienestar de los estudiantes y el rendimiento general de las escuelas.

Por su parte, Li (2021) menciona que una comunicación efectiva durante el cambio en una organización es indispensable como forma de apoyar a los empleados a afrontar la incertidumbre y estrés laboral. Del mismo modo, Valenzuela et al. (2020) concluyeron que al desarrollar una comunicación en la organización que sea efectiva se convierte en una estrategia que va a impulsar la transformación en la manera de cómo gestionar un negocio, especialmente en los tiempos actuales que cada vez se van volviendo más competitivos. Es importante tener en cuenta la importancia que adquiere la comunicación para garantizar el eficiente funcionamiento organizacional. Además, Suárez et al. (2020) resaltaron que, durante una entrevista con responsables de recursos humanos de varias empresas, preguntaron si consideraban que las condiciones laborales podían desencadenar el estrés, a lo que respondieron afirmativamente argumentando que la falta de condiciones adecuadas, como espacio suficiente, buena iluminación y ventilación, generaba mayor tensión en los empleados.

Sin embargo, se desconoce o aún no está claro sobre las funciones que desempeña la comunicación en las organizaciones para facilitar la capacidad de los colaboradores, especialmente en situaciones de cambios no previstos ocasionados por el estrés laboral que se caracteriza por alto grado de ansiedad, incertidumbre y urgencia (Li, 2021). Asimismo, Sangal et al. (2021) mencionan que las investigaciones aún no han identificado hasta qué punto la comunicación efectiva puede, directa e indirectamente, ayudar a reducir el estrés en el trabajo. También, es importante tener en cuenta que, en algunas organizaciones, especialmente del Perú, aún no se han implementado instrumentos específicos en su estructura jerárquica en lo que concierne a la variable comunicación organizacional, esto da como resultado la falta de alineación en la planificación estratégica de estas organizaciones (Méndez & Palacios, 2021). Por otro lado, es relevante destacar la gran importancia de atender el estrés laboral a través de investigaciones principalmente en países en desarrollo, aunque no se debe dejar de lado la presencia de desafíos metodológicos, teóricos y conceptuales en el estudio de este fenómeno (Rojas et al., 2021).

Después de todo, no existen investigaciones realizadas en el sector educación, específicamente en instituciones educativas, que evidencien la influencia en la comunicación

organizacional y el estrés laboral en los docentes, teniendo en cuenta las repercusiones en el ámbito laboral.

Es ese vacío de conocimiento en la investigación previa sobre el tema, lo que se pretende estudiar dando respuesta a la siguiente pregunta. ¿Cómo influye la comunicación organizacional en el estrés laboral en docentes de una institución educativa pública de Chachapoyas?

Así pues, este estudio se realizó con el propósito de generar un aporte al conocimiento en la literatura y proporcionar un entendimiento total de cómo la comunicación organizacional influye en la generación del estrés laboral de los profesores. El beneficio del resultado de esta investigación no solo será para la comunidad académica, sino que también implica de manera práctica para las instituciones educativas y los jefes de recursos humanos, ya que aportará en la ampliación de estrategias más auténticas de comunicación interna y respaldo a los docentes en momentos de alta presión. Además, teniendo una mejor comprensión sobre cómo la comunicación puede influir en la experiencia de estrés de los docentes, se podía optar por diseñar intervenciones específicas para brindar una mejora en la calidad de vida y aumentar su desempeño, lo que, en última instancia, resultaría en una educación de mayor provecho y calidad para los estudiantes.

Las variables en estudio son un tema de creciente relevancia, especialmente en el contexto de la educación, donde los docentes enfrentan desafíos constantes en su trabajo. Esta investigación está centrada en el papel fundamental que desempeña la comunicación interna estratégica en la estabilidad emocional y la salud de los profesores de una entidad educativa. A pesar de que se viene dando una atención creciente hacia este fenómeno en el sector educación, existe un vacío de conocimiento con relación al aporte específico de la comunicación organizacional en el estrés de los docentes.

En relación con esto, se planteó como objetivo general: determinar la influencia de la comunicación organizacional en el estrés laboral en los docentes de una institución educativa pública en Chachapoyas. En este contexto, se plantean objetivos específicos que guiarán el desarrollo de la investigación. En primer lugar, se busca describir los tipos de comunicación organizacional que se aplica en los docentes de una entidad educativa pública de Chachapoyas. Un segundo objetivo específico se centra en describir el nivel de estrés laboral experimentado por los docentes de esta institución educativa pública de Chachapoyas. Por último, se pretende

identificar la relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral de los docentes de una institución pública de Chachapoyas.

En el marco de la presente investigación, se ha formulado la siguiente hipótesis: Un alto nivel de comunicación organizacional disminuye el nivel de estrés laboral experimentado por los docentes de una institución educativa pública de Chachapoyas.

Revisión de literatura

Reyes y Ponce (2023) realizaron un estudio en Perú con el objetivo de examinar la conexión entre el estrés laboral y el ambiente organizacional. Los hallazgos mostraron una relación inversa y significativa: a menor estrés laboral, mejor es el ambiente organizacional. Se evidencia una estrecha conexión entre ambos factores, ya que cuando la organización propicia condiciones desfavorables, el clima laboral se ve afectado negativamente, lo que incrementa el estrés entre los empleados.

En su estudio, Villacorta et al. (2023) analizan la conexión entre las habilidades de gestión y la comunicación interna en una institución educativa pública en Perú. Los hallazgos resaltaron la importancia de promover valores como la empatía, el liderazgo, la ética y el trabajo en equipo, los cuales son fundamentales para una gestión directiva transformadora y accesible. Este enfoque fomenta la productividad del personal mediante una comunicación asertiva que facilita la comprensión mutua y el intercambio de ideas, mejorando así la gestión institucional.

Zhao et al. (2023) examinaron en su investigación el efecto moderador del estrés laboral en la relación entre la carga de trabajo de los profesores y su identidad profesional. Los resultados revelaron que el estrés laboral impacta negativamente esta conexión; un aumento en el estrés asociado con sus responsabilidades reduce la percepción que los docentes tienen de su propia identidad profesional, lo que puede afectar su rendimiento y satisfacción en el trabajo. Estos hallazgos enfatizan la importancia de abordar las causas del estrés en el entorno educativo para mejorar la calidad de vida de los docentes y fortalecer su identidad profesional.

Acosta y Maitta (2022) realizaron un estudio en Ecuador para evaluar los niveles de estrés en docentes del Centro de Educación Básica Naciones Unidas, ubicado en la ciudad de Portoviejo. Los resultados revelaron que las demandas laborales pueden generar estrés en el ambiente profesional. Asimismo, se encontró que el 86% de las manifestaciones de estrés

correspondían a mujeres, y que el 79% de todos los docentes participantes experimentaron algún grado de estrés, ya sea leve, moderado o alto.

Sanz et al. (2022) en su investigación en España buscaron medir las dimensiones que conforman el síndrome de burnout en los directores de instituciones educativas y detectar los elementos que aumentan el riesgo y los síntomas asociados que estos puedan manifestar. Como resultados encontraron que algunos indicadores están asociados al cambio emocional, la despersonalización y la autorrealización. Asimismo, han demostrado la existencia de la necesidad de aumentar la enseñanza específica de la dirección pedagógica, compartida y transformativa. Se mostró, además, que existe necesidad de incrementar habilidades de dirección, para potenciar una certera relación con los compañeros y familia.

Sangal et al. (2021) llevaron a cabo una investigación en EE.UU. para determinar si la percepción de apoyo y la comunicación de los líderes locales se relacionaban con una reducción en los niveles de estrés y agotamiento experimentados por los trabajadores de la salud en la primera línea de atención. Los hallazgos obtenidos indican que una comunicación más efectiva mediada por una mayor percepción de apoyo se asoció significativamente con un menor estrés laboral ($B = -0.33$, $p < 0.001$) y agotamiento ($B = -7,84$, $p < 0,001$). Un aumento de un punto en la escala Likert de comunicación se correlacionó con una disminución del 9% en el estrés y una reducción del 19% en el agotamiento.

Li (2021) realizó una investigación en EE.UU cuyo objetivo fue comprender cómo los esfuerzos estratégicos de comunicación interna, específicamente la comunicación transparente, facilitan la adopción de estrategias de afrontamiento por parte de los empleados y la reducción del estrés durante cambios organizacionales no planificados. En los resultados de este estudio se encontró que la comunicación interna transparente ayuda a reducir el estrés laboral relacionado con el cambio. Asimismo, la comunicación interna transparente que proporciona información responsable, veraz y sustancial relacionada con el cambio organizacional puede considerarse un importante recurso de afrontamiento en el lugar de trabajo.

Andesna et al. (2020) en su investigación, propusieron examinar y analizar cómo el entorno psicológico de trabajo y la carga laboral afectan las intenciones de rotación de los empleados de PT EDI Indonesia, considerando el estrés laboral como una variable interviniente. Los resultados revelaron que un entorno laboral más favorable tiene un impacto negativo sobre

el estrés laboral, lo que sugiere que mejorar las condiciones de trabajo puede contribuir a reducir el estrés entre los trabajadores.

Lecca et al. (2020) realizó una investigación para examinar la relación entre la comunicación y el estrés laboral en el personal de atención de los Centros de Salud MINSA Llacuabamba y Parcoy durante la pandemia de COVID-19. Los hallazgos indicaron una evaluación moderada entre ambas variables (Spearman $R = 0,317$; Sig. $p = 0,021$), destacándose que una comunicación inadecuada se asociaba con un aumento en el estrés laboral, con una incidencia del 32,1%.

Papic (2019) realizó un estudio para examinar las distintas formas de comunicación interna entre supervisores y docentes, con el fin de lograr los objetivos de gestión escolar en una institución educativa en Chile. En los resultados de este estudio se menciona que, en su mayoría, la plana docente directiva ve como mejor opción utilizar diversos tipos de comunicación, con la finalidad de coordinar las actividades de los docentes con relación al logro de los objetivos ya previstos por la institución. Asimismo, se puede concluir que al utilizar estos enfoques de comunicación influye de forma positiva en la coordinación de las actividades laborales entre supervisores y profesorado en todo el ámbito de la administración educativa.

Aris et al. (2019) realizó un estudio en Indonesia para evaluar el impacto del estrés laboral, la carga de trabajo y el ambiente de trabajo sobre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados de DPMPTSP Aceh. Los hallazgos revelaron que el estrés laboral afecta negativamente el rendimiento de los empleados, con un coeficiente de estimación de $-0,213$, lo cual indica que niveles elevados de estrés pueden contribuir a una disminución en su desempeño.

Martínez et al. (2019) realizó un estudio sobre el estrés laboral en los docentes del Circuito 03 del Distrito 13D11 en Ecuador. Los resultados indicaron que los profesores experimentaban niveles de estrés que variaban entre medios y medios-altos, en gran parte debido a un ambiente laboral desfavorable en la institución. La jerarquía institucional dificulta la comunicación y la participación, lo que provoca ansiedad, apatía y resistencia al cambio. Estos factores psicosociales pueden generar problemas laborales, afectando el desempeño tanto individual como colectivo, lo que repercusiones negativas en la calidad de la educación que se les brinda a los estudiantes.

En cuanto a las bases teóricas, Ríos et al. (2020) menciona que la palabra "comunicación" proviene del término latino "communis", implicando que su sentido se relaciona con las interacciones dentro de una comunidad, el desarrollo de la cultura organizacional de una empresa se encuentra intrínsecamente ligado a los procesos de comunicación interna. La comunicación en el ámbito organizacional, como para forjar la cultura empresarial, se origina en el intercambio de ideas, conceptos y principios que los individuos emplean, y a su vez, estos elementos van dando forma a perfiles y características que eventualmente se convierten en atributos. distintivos culturales de la empresa.

La comunicación interna en una institución educativa cumple una función esencial, ya que brinda a los miembros que lo conforman información crucial que les permite contribuir al avance y sostenimiento de la misma. Además, se considera un recurso valioso en la gestión de las organizaciones educativas a nivel comunitario. Asimismo, desde el punto de vista de su propósito, la organización educativa sirve como el medio a través del cual se lleva a cabo la labor educativa, que comprende tanto la enseñanza como la formación (Papic,2019).

Ver la comunicación como un elemento que se extiende por toda la organización permite su incorporación en una política institucional en lugar de limitarla a ser solamente un instrumento. En una etapa posterior, una vez que los estándares de comunicación de la organización se hayan establecido y aplicado, será posible abordar la implementación de la metodología y tomar decisiones respecto a la elección de los apropiados medios de comunicación que se emplearán (Valenzuela et al., 2020). La comunicación radica a través de un desafío por adoptar su rol estratégico y educativo dentro de la organización que aprende, generando diversas estrategias comunicativas efectivas para mantener el conocimiento organizacional accesible y disponible, facilitando de tal forma la toma de decisiones y aumentando la calidad (Rueda et al, 2020).

Asimismo, la comunicación interna abarca las interacciones comunicativas entre individuos o grupos en diversos niveles y áreas, con el propósito de dar forma a las organizaciones, establecer modelos y coordinar las actividades diarias. Sin embargo, esta descripción no aborda el aspecto fundamental de la comunicación interna como una parte esencial de la gestión estratégica, donde las interacciones involucran a todos los empleados, independientemente de su posición. En un enfoque ideal de la comunicación interna en una organización, se le otorga un papel central a la dirección, que asume la responsabilidad de definir metas, procesos y la orientación de la comunicación interna (Kukovec et al., 2021).

"La comunicación interna cumple con el deber de proporcionar información y fomentar la libre expresión de los empleados" (Méndez & Palacios, 2020, p. 74). Esta comunicación interna debe ser gestionada de manera eficiente a través de la caracterización de sus procesos, los cuales, de manera inherente, evaluarán los canales de comunicación, como el intranet, los servicios de telefonía fija y móvil, las especificaciones relacionadas con la documentación física, la información visual presentada en diversos medios informativos y la interacción interpersonal en el contexto de las relaciones internas entre empleados.

Para Sangal et al. (2021) una comunicación honesta, abierta y coherente dentro de una organización funciona como un faro de navegación para el personal, proporcionando una guía clara y confiable en medio de los desafíos y decisiones diarias. Cuando los líderes se comprometen a compartir información de manera transparente y consistente, establecen un ambiente de confianza que permite a los trabajadores entender claramente las expectativas y metas de la empresa, capacitándolos para tomar decisiones informadas y contribuir de manera efectiva al éxito organizacional.

La comunicación en una organización para los autores Avilés y Campos (2020) se planifica y diseña con el propósito de llevar a cabo acciones comunicativas o ejecutivas exitosas, las cuales se definen en función de la interacción entre los actores, en este caso, los aspectos culturales. En consecuencia, la comunicación organizacional desempeña un papel crucial en el fomento de la productividad, ya que actúa como el elemento que une y da significado a las partes del sistema. En este sentido, la unidad, la coherencia y la secuencia de las actividades dentro de un sistema organizado se logran gracias a la comunicación.

Según Villacorta et al. (2023) es esencial implementar una comunicación interna que sea sistémica e interactiva, adecuada a una sociedad dinámica y tecnológica. Esto implica integrar de manera eficiente tanto las formas tradicionales como las virtuales de comunicación, donde los docentes en posiciones gerenciales deben emitir mensajes constructivos para garantizar la efectividad comunicativa en todos los contextos.

La variable comunicación organizacional es un aspecto concreto y medible en las empresas, ya que puede ser evaluada y clasificada. Además, su impacto puede relacionarse con otros procesos dentro de la organización, lo que permite entender mejor cómo las prácticas de comunicación afectan el funcionamiento general y el desempeño de la empresa o institución

(Contreras y Garibay, 2020). La extensa capacidad comunicativa mediante el uso de las nuevas tecnologías ha traído con ello evidentes repercusiones educativas (Meléndez, 2023).

Las instituciones contemporáneas utilizan el proceso de comunicación organizacional no solo para compartir información entre sus empleados, sino también como una herramienta clave para potenciar el desempeño laboral. La premisa es que, al estar bien informados, los trabajadores pueden realizar sus tareas de manera más efectiva y eficiente, lo que contribuye a mejorar su productividad y rendimiento general (Vivas et al., 2022).

La comunicación involucra el intercambio de mensajes entre dos o más individuos y se desarrolla a través de tres dimensiones fundamentales: técnica, semántica y pragmática. En el ámbito técnico de la comunicación se abordan los elementos que garantizan la precisión en el uso de términos y procesos específicos. En el nivel semántico de la comunicación se centra en el significado y la interpretación de las ideas transmitidas en el mensaje. Por último, en el nivel de la práctica de la comunicación se evalúa la eficacia del mensaje recibido en términos de lograr un comportamiento específico (Ríos et al., 2020).

Respecto a las dimensiones, Papić (2019) menciona los indicadores respectivos que subrayan la importancia de proporcionar retroalimentación a los directivos y fomentar la comunicación entre pares como elementos esenciales para impulsar la comprensión de la misión educativa y alcanzar metas. Tanto la comunicación formal como la informal son herramientas fundamentales para informar, aclarar dudas y mejorar la calidad de las interacciones internas. Esta interacción fluida y constante garantiza un entendimiento más claro de los objetivos educativos, promoviendo la colaboración y la eficacia en el desarrollo institucional.

Tipos de comunicación

Comunicación Ascendente. Tiene la característica de fluir desde un nivel superior, ya sea a partir de una organización o grupo, que se dirige o enfoca hacia un nivel inferior. Esencialmente, esta comunicación proviene del liderazgo o dirección que tiene como propósito principal garantizar que el personal entienda de manera efectiva los objetivos que propone la organización.

Comunicación Descendente. Es aquella que está orientada a dirigir hacia niveles superiores dentro de una organización o grupo, este tipo de comunicación desempeña un papel fundamental al proporcionar feedback del avance hacia los objetivos y el descubrimiento de

problemas ya existentes. Además, promueve un flujo bidireccional de información. Esta modalidad implica transmitir la información por parte de los docentes hacia la dirección, la cual generalmente es utilizada por directivos para generar un aporte en la mejora de los procesos de trabajo, tener un diálogo e interacción más estable y fomentar la colaboración de las distintas unidades de la organización educativa.

Comunicación Horizontal. La comunicación lateral se da principalmente entre individuos que laboran en un mismo grupo de trabajo o que ejercen funciones en posiciones de niveles similares dentro de la organización. Este tipo de comunicación cumple una función muy importante en el proceso de una coordinación y en el fortalecimiento de la cohesión entre las diferentes unidades que existen dentro de la organización, así como en las funciones desempeñadas dentro de su estructura. Además, este enfoque horizontal contribuye con integrar funciones, agiliza las conexiones y relaciones entre los miembros de la institución educativa, generando así una contribución a una mayor eficiencia en el conjunto de actividades (Papic, 2019).

Al explicar lo que se entiende por estrés, es posible hacer una distinción entre dos tipos: estrés "positivo" y estrés "negativo". Al hacer mención al estrés positivo, también conocido como "eustrés", se caracteriza por sus efectos beneficios, como una mayor motivación, enfoque de energía, entusiasmo y mejora del rendimiento. Sin embargo, es importante destacar que el estrés positivo también puede conllevar ansiedad, reducción en el rendimiento y problemas tanto mentales como físicos. Por otro lado, el estrés negativo se refleja en consecuencias físicas, psicológicas y conductuales que afectan de manera adversa diversos aspectos de las operaciones organizativas (Kukovec et al., 2021).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2016 menciona que, el estrés es una respuesta que no solo tiene manifestaciones físicas, sino también emocionales, ante una falta de equilibrio percibido entre las demandas del entorno de trabajo y los recursos que se tienen a disposición de cada trabajador para hacer frente. Es crucial destacar que el estrés relacionado con el trabajo está influenciado por la forma en que se organiza el trabajo, su diseño y las dinámicas laborales. Generalmente, se suele dar cuando las demandas laborales están por debajo de las capacidades, necesidades o recursos de los trabajadores, o cuando el conocimiento y las habilidades de una persona o grupo no se adaptan a las condiciones o expectativas previstas que se plantea una cultura organizativa (Montoya, 2022).

Según Patlán (2019), el estrés laboral surge cuando el empleado percibe que su entorno de trabajo es excesivo y supera sus capacidades, lo que afecta negativamente su bienestar y salud. Este estrés puede originarse de un desequilibrio entre el esfuerzo realizado en el trabajo y las recompensas recibidas de la organización, las cuales se distribuyen a través de tres sistemas de intercambio social: el salario, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional. Además, el estrés laboral tiene un impacto directo en la economía de la organización, ya que genera problemas relacionados con el ausentismo y la productividad (Bada et al., 2020).

Según Montoya (2022), cuando se menciona el término "estrés", se hace referencia a una respuesta que se adapta y que está influenciada por una serie de características individuales o procesos psicológicos que resultan de posibles acciones, situaciones o circunstancias externas que plantean a las personas una demanda especial que puede afectar tanto su bienestar físico como emocional o psicológico. Asimismo, Cruz et al, (2021) menciona que el estrés laboral puede desarrollarse debido a la interacción entre la persona, el ambiente de trabajo y su percepción de factores laborales que percibe como amenazas, los cuales pueden verse involucrados como su bienestar físico, psicológico y social, y aumentar el riesgo de consumo de alcohol.

Asimismo, Burgos et al. (2020) mencionan que el estrés laboral es una reacción fisiológica natural ante ciertos desafíos en el entorno de trabajo; sin embargo, cuando las respuestas del individuo no son adecuadas, este estrés puede volverse patológico. Esto puede repercutir negativamente en la salud física, emocional, social y psicológica de la persona, afectando tanto su desempeño en el trabajo como su bienestar general.

El estrés laboral surge como una reacción ante las presiones y demandas del trabajo, las cuales, al combinarse con la falta de control sobre las decisiones laborales, pueden ocasionar tensiones en los empleados. Esto puede dar lugar a una reacción emocional, fisiológica y conductual potencialmente perjudicial que afecta tanto al desempeño del empleado como al resultado de sus tareas. Sin embargo, es importante resaltar que este proceso tiene variaciones en el comportamiento de un individuo a otro, dependiendo de su enfoque en el manejo de emociones positivas, cogniciones y aprendizajes adquiridos a través de experiencias previas con el estrés (Rojas et al., 2021).

Dimensiones para evaluar el nivel de burnout

Cansancio emocional. Este fenómeno se manifiesta cuando una persona se encuentra sobrecargada por las exigencias del trabajo, lo que provoca un agotamiento severo que impacta tanto su estado emocional como su rendimiento. A medida que esto avanza, la persona puede percibir una reducción en su capacidad para manejar las responsabilidades, lo que lleva a una disminución de la motivación y a una creciente desconexión emocional con su labor.

Despersonalización. Indica que cuando una persona comienza a experimentar agotamiento emocional, es posible que adopte una actitud defensiva o distante hacia sus compañeros de trabajo. Esta postura no solo perjudica las relaciones interpersonales en el entorno laboral, sino que también actúa como un mecanismo de autoprotección contra el estrés persistente, llevando al individuo a cerrar sus emociones para evitar asumir más presión o responsabilidades adicionales.

Realización personal. En esta dimensión, a medida que la persona se siente incapaz de satisfacer tanto sus expectativas como las demandas externas, surge un creciente sentimiento de insuficiencia y frustración. Esto impacta directamente en su bienestar emocional y puede erosionar su autoestima, instaurando un ciclo negativo que agrava su malestar y dificulta alcanzar satisfacción tanto en su vida personal como profesional (Sanz et al., 2022).

Materiales y métodos

En este estudio, la unidad de análisis se centra en profesores en una entidad educativa, quienes constituyen la fuente primordial de la información necesaria, definiendo la unidad de análisis como los elementos desde los cuales se recopilará la información, a numerosos individuos, elementos, eventos o grupos bajo investigación (Hernández et al., 2014). La población se compone por 102 profesores que conforman el personal de una institución educativa pública en Chachapoyas. La muestra, es censal debido a la limitación en la cantidad de docentes disponibles, esto refleja de manera idéntica al grupo de estudio total de 102 profesores, de la institución educativa en la ciudad de Chachapoyas. Cabe resaltar que de los 102 que conforman la población total, se logró encuestar a 100 docentes de la institución educativa, debido a que 2 de ellos no mostraron disponibilidad para responder a los cuestionarios.

Esta investigación se caracteriza por su enfoque cuantitativo de tipo básico, que se centra en datos no numéricos como opiniones y sensaciones de los docentes que se realizará sin manipulación experimental. Emplea un diseño correlacional-causal para explorar relaciones entre variables, y su principal objetivo es generar conocimiento en un área específica.

Para la recolección de datos, se utilizaron encuestas como técnica principal para ambas variables. En el caso de la comunicación organizacional, se aplicó un cuestionario, detallado en el anexo 3, compuesto por cinco dimensiones y 11 ítems según Papic (2019). Por otro lado, para medir el estrés laboral, se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual evalúa tres dimensiones a través de 22 ítems, según lo indicado por Fernández et al. (2023) y disponible en el anexo 2.

En primer lugar, se realizaron las gestiones y coordinaciones iniciales con el director de la institución educativa con el fin de oficializar las aprobaciones requeridas, así como establecer los períodos necesarios para implementar los métodos y participar tanto antes como después en la muestra de investigación.

La etapa inicial de la prueba sirvió para constatar si el nivel de estrés laboral muestra similitud en todos los evaluados. Luego, se procedió a llevar a cabo el uso del instrumento, que se realizó en un lapso de 10 días, cada una con una duración de cuatro horas, a lo largo de dos meses.

Para la validación de los instrumentos, se utilizaron los resultados de la evaluación del juicio de 10 expertos, que se puede apreciar en el anexo 4, quienes indicaron una percepción positiva sobre la validez de los mismos. Se obtuvieron coeficientes de la prueba de V de Aiken al 95% de nivel de confianza para cada instrumento. Para la variable "estrés laboral", se obtuvo un coeficiente de 0.93, y para la variable "comunicación organizacional", 0.94. Estos resultados son altamente satisfactorios, ya que indican una alta validez de los instrumentos, acercándose al valor máximo de 1.

La confiabilidad se evaluó mediante la recolección de datos a través de una prueba piloto aplicado a 25 docentes, utilizando el coeficiente Beta de Raju. Ambos instrumentos, correspondientes a las variables "estrés laboral" y "comunicación organizacional", fueron evaluados utilizando este coeficiente. Los resultados fueron positivos, situándose en el rango de 0.7 a 1, lo que indica su aplicabilidad. Para el instrumento de la variable "estrés laboral", se obtuvieron resultados de $\alpha = 0.76$ y $\beta = 0.78$. En cuanto al instrumento de "comunicación

organizacional", los resultados fueron $\alpha = 0.76$ y $\beta = 0.75$. Estos resultados confirman la aplicabilidad y confiabilidad de ambos instrumentos.

El análisis de los datos se llevó a cabo siguiendo una secuencia específica. Primero, se utilizó el programa Excel para organizar los datos de cada variable en tablas y gráficos. Luego, se realizó un análisis estadístico con el software SPSS. Posteriormente, se describe la variabilidad de los datos utilizando parámetros de dispersión. Además, se aplicó el coeficiente de presión de rango de Spearman, una medida no paramétrica esencial para evaluar la relación entre variables. Este coeficiente ayuda a determinar la fuerza y dirección de la relación entre dos variables categóricas relevantes para el estudio. Finalmente, se realizó un análisis de regresión logística binaria, utilizando métricas como Chi cuadrado, razón de verosimilitud, Cox-Snell, Odds ratios, test de Wald y Kappa de Cohen, lo que permitió comprender la influencia entre las variables dependientes e independientes.

Resultados y discusión

Dentro de esta investigación se planteó como objetivo determinar la influencia de la comunicación organizacional en el estrés laboral en profesores de una entidad educativa pública de Chachapoyas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

En primer lugar, para el objetivo específico número 1, se buscó describir los tipos de comunicación organizacional que se aplica en los profesores de una entidad educativa pública de Chachapoyas.

Tabla 1

Dimensiones de la variable Comunicación organizacional que se aplica en los docentes

Dimensión	Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Ascendente	Bajo	9	9%
	Medio	45	45%
	Alto	46	46%
	Total	100	100%

Horizontal	Bajo	10	10%
	Medio	52	52%
	Alto	38	38%
	Total	100	100%
Descendente	Bajo	8	8%
	Medio	55	55%
	Alto	37	37%
	Total	100	100%
Formal	Bajo	3	3%
	Medio	42	42%
	Alto	55	55%
	Total	100	100%
Informal	Bajo	16	16%
	Medio	39	39%
	Alto	45	45%
	Total	100	100%

Nota. Se utilizaron los percentiles 33 y 66 para realizar la baremación.

La Tabla 1 muestra la distribución de cada dimensión de la variable comunicación organizacional. De un total de 100 docentes encuestados en una institución educativa pública de Chachapoyas, se obtuvo que, para la dimensión ascendente, el 9% tienen un nivel bajo, el 45% un nivel medio y el 46% un nivel alto. En la dimensión horizontal, el 10% presenta un nivel bajo, el 52% un nivel medio y el 38% un nivel alto. Para la dimensión descendente, el 8% tiene un nivel bajo, el 55% un nivel medio y el 37% un nivel alto. En la dimensión formal, el 3% tiene un nivel bajo, el 42% un nivel medio y el 55% un nivel alto. Finalmente, para la dimensión informal, el 16% tiene un nivel bajo, el 39% un nivel medio y el 45% un nivel alto.

Para el objetivo específico número 2 se buscó, describir el nivel de estrés laboral experimentado por los profesores de esta entidad educativa pública de Chachapoyas

Tabla 2

Nivel de estrés laboral experimentado por los profesores de una entidad educativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	37%
Medio	34	34%
Alto	29	29%
Total	100	100%

Nota. Se utilizaron los percentiles 33 y 66 para realizar la baremación.

La Tabla 02 revela que el 37% de los docentes presentan un bajo nivel de estrés laboral, el 34% tienen un nivel medio, y el 29% experimentan un alto nivel de estrés laboral. Estos datos reflejan cómo se distribuye el estrés laboral entre los docentes encuestados y permiten identificar el porcentaje de ellos en cada uno de los niveles de estrés (bajo, medio y alto).

En el objetivo específico número 3, se pretende identificar la relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral de los docentes de una institución pública de Chachapoyas.

Tabla 3

Correlación Rho Spearman a través de las variables de comunicación organizacional y estrés laboral

Variables	Coefficiente de Correlación
Comunicación Organizacional – Estrés laboral	-.839

Nota. La correlación de ambas variables es significativa en el nivel 0,001 (bilateral) en una muestra de 100 docentes.

La Tabla 3 muestra que, mediante la prueba de evaluación Rho Spearman, se obtuvo un valor p menor a 0.05 ($p=0.001$), lo que indica una relación significativa entre las variables

comunicación organizacional y estrés laboral. Además, esta relación es inversa, lo que significa que a medida que aumentan los niveles de comunicación organizacional, los niveles de estrés laboral tienden a disminuir. La relación es de alta intensidad negativa, con un coeficiente de compensación de -0.839.

Por último, el objetivo general determinó la influencia de la comunicación organizacional en el estrés laboral en profesores de una entidad educativa pública de Chachapoyas.

Tabla 4

Valores fuera de la ecuación obtenidos a partir de la Regresión Logística Binaria

Variable	Valores fuera de la ecuación			
	B	Chi-cuadrado	Logaritmo de verosimilitud	Rho Spearman
Comunicación Organizacional	-1.901	13.184	64.09	-0.839

Nota. Los resultados son significativos al obtener un valor sig. $p < 0.05$ ($p < 0.001$) en una muestra de 100 docentes.

La Tabla 4 presenta los resultados de la regresión logística binaria para la variable comunicación organizacional, excluyendo valores fuera de la ecuación. Se obtuvo un coeficiente de regresión $B = -1.901$, lo que indica una relación negativa con el estrés laboral, es decir, a medida que aumentan los valores de comunicación organizacional, los niveles de estrés laboral disminuyen. Además, los valores de Chi-Cuadrado = 13.184 y el logaritmo de verosimilitud = 64.09 confirman que la prueba es significativa, lo que permite interpretar el modelo logístico. Estos valores también sugieren que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos. Por otro lado, el coeficiente de compensación Rho Spearman de -0.839 refleja una compensación negativa alta. Asimismo, se destaca que estos resultados presentan una relación estadísticamente significativa, con un valor $p < 0.05$ ($p = 0.001$).

Tabla 5

Valores de la ecuación obtenidos a partir de la Regresión Logística Binaria

Variable	Valores de la ecuación			
	Wald	R cuadrado de Cox y Snell	Exp(B)	Kappa de Cohen
Comunicación Organizacional	40.870	0.124	1.832	0.451

Nota. Se muestran los resultados dentro de la ecuación mediante el cuestionario aplicado a 100 profesores de una institución entidad pública de Chachapoyas.

La Tabla 5 muestra los resultados de la regresión logística binaria con valores dentro de la ecuación de la variable comunicación organizacional. El estadístico de Wald= 40.870, se interpreta que, si este contiene valores mayores a 1, se infiere que la variable independiente realiza una contribución significativa a la variable dependiente, por lo tanto, se confirma la significancia del comportamiento organizacional como variable predictora. El R cuadrado de Cox y Snell = 0.124, interpreta que la variable muestra un segmento de la varianza en los niveles de estrés laboral, el modelo explica que existe un 12.4% del cambio de la variable dependiente. El valor de exp (B), también conocidos como Odds Ratios es igual a 1.832, se observa que no incluyen al cero, indicando que son estadísticamente significativos, por lo tanto, a mayor nivel de comunicación organizacional, los docentes tienen 1.832 más posibilidades de no generar estrés laboral en el centro educativo. Por último, la medida de concordancia Kappa de Cohen es igual a 0.451, el cual significa que el 45.1% del número de casos de la predicción concuerda con el valor real, indicando que existe una concordancia moderada.

De acuerdo a los resultados obtenidos se confirma la hipótesis alternativa donde a mayor nivel de comunicación organizacional, genera un menor nivel de estrés laboral en los profesores de una entidad educativa pública de Chachapoyas.

Discusión

Respecto al primer objetivo específico, se obtuvo que, los porcentajes con mayor cantidad con percepción en el nivel bajo es para la dimensión informal, el mayor porcentaje del nivel medio se encuentra en la dimensión descendente, mientras que la dimensión formal concentra el mayor porcentaje en la percepción de nivel alto. En la misma línea la investigación realizada por, Villacorta, et al. (2023), muestra que la variable comunicación organizacional se dimensionó en base a lo propuesto por Reyes (2012), donde se obtuvo como resultados que, para la dimensión vinculo el 38% lo consideran como regular, la dimensión efectividad, el 35%

la consideran como regular, para la dimensión orgullo, el 32% la consideran como bueno y para la dimensión identidad, el 29% la considera como deficiente.

Por otro lado, Li (2021), en su investigación, muestra como la comunicación organizacional interna se relaciona con cada una de sus dimensiones donde la comunicación interna transparente es la que mejor se relaciona (0.60 de correlación y $p < 0.001$ de significancia), el cual es beneficioso para los empleados al facilitar la adopción de nuevas estrategias para reducir los niveles de estrés ante los cambios repentinos organizacionales.

En contraste, el estudio realizado por Papic (2019), muestran que, a pesar que no se realizó un dimensionamiento para la variable comunicación organizacional, este estudio obtuvo resultados a partir de la evaluación de once preguntas aplicadas a los docentes encuestados, donde los resultados más importantes muestran que un 79,4% está de acuerdo y muy de acuerdo en el ejercicio de tipo ascendente como propósito educativo, el 88,5 % está de acuerdo y muy de acuerdo con que las acciones de comunicación que realiza con sus compañeros permiten realizar un adecuado intercambio de ideas, el 90,2% está de acuerdo y muy de acuerdo en que en la comunicación formal se enfatiza en el abordaje de la dimensión operativa, finalmente, el 81,7 % está de acuerdo y muy de acuerdo que la actividad comunicativa promueva el involucramiento participativo.

Todos estos resultados muestran sustento teórico con el estudio realizado por Vivas et al. (2022) quien afirma que las instituciones contemporáneas utilizan el proceso de comunicación organizacional no solo para compartir información entre sus empleados, sino también como una herramienta clave para potenciar el desempeño laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, se obtuvo que el nivel bajo representa una mayor proporción de estrés laboral en los profesores, pero no está muy lejano al porcentaje del nivel medio. Estos resultados comparados con los obtenidos por Acosta y Maitta (2022), muestran que, se obtuvo como resultados que, el 21% no presentan estrés o presentan un estrés leve, el 29% presentan estrés medio, el 18% presentan estrés alto y el 11% presentan estrés grave. Si bien es cierto, en ambos estudios, no predominan los niveles de estrés laboral alto, sin embargo, el estrés laboral en nivel medio o regular presentan una gran cantidad de porcentaje de encuestados, comprometiendo el crecimiento de los niveles de estrés laboral en los docentes, si no es tratado a tiempo.

Por otro lado, la investigación de Sanz et al. (2022), muestra un estudio a profundidad sobre el estrés que presentan los directores escolares y los principales factores que ocasionan el estrés, donde los resultados muestran que, del total de directores, la mitad sienten que generan estrés al reclamar más incentivos, y no sienten el apoyo y colaboración de sus familias. Un tercio tiene la certeza que tiene bajas oportunidades de crecimiento profesional y más del 80% menciona que su trabajo se torna como trabajo excesivo. En comparación, la investigación desarrollada por Zhao et al. (2023), muestra en sus resultados que, el estrés laboral en los docentes, afectó negativamente la relación entre la carga del trabajo y la identidad profesional, asumiendo que un aumento de estrés laboral en los docentes afecta en el rendimiento y satisfacción dentro del centro de estudios donde laboran. Del mismo modo, Martínez y Rodríguez (2019), en su investigación que los docentes encuestados muestran niveles de estrés medios a medios altos, esto debido principalmente a un ambiente laboral desfavorable, afectando el desempeño tanto laboral como colectivo. Finalmente, estos resultados se sustentan teóricamente con lo mencionado por Aris et al. (2019), quienes señalan que, el estrés laboral es un factor importante para determinar la satisfacción y desempeño laboral, es así que, cuando los trabajadores sienten que se intensifican los niveles de estrés laboral, automáticamente puede reducir el rendimiento y desempeño laboral. A su vez, Patlán (2019), indica que el estrés laboral tiene su origen cuando los colaboradores sienten que su entorno laboral es agotador y supera sus límites, afectando negativamente su bienestar, pues para Montoya (2022) el término estrés es la respuesta a una serie de acciones o características individuales o procesos psicológicos que afectan el bienestar físico y emocional de un individuo.

Respecto al tercer objetivo específico, se realizó el análisis de relación mediante la prueba de correlación Rho Spearman, demostrando que hay una conexión relevante entre la variable comunicación organizacional y estrés laboral. Del mismo modo, el valor de correlación indica que la relación entre ambas variables es negativa alta, donde, a mayores niveles de comunicación organizacional, los niveles de estrés laboral disminuyen. Estos resultados comparados con los obtenidos por Lecca et al (2020), muestran que, durante el tiempo de COVID 19, a través de la correlación Rho de Spearman, existe relación significativa entre la comunicación y el estrés laboral. Estos resultados se apoyan teóricamente con los mencionados por Kukovec et al., 2021, quien afirma que la relación de un estrés negativo con otro componente laboral se refleja en consecuencias físicas, psicológicas y conductuales que afectan de manera adversa diversos aspectos de las operaciones organizativas.

Respecto al objetivo general, se obtuvo como resultado que la comunicación organizacional influye de manera significativa y moderada en el estrés laboral de los docentes de una institución pública de Chachapoyas. Del mismo modo, se obtuvo que la influencia entre

ambas variables ocurre de manera indirecta, esto quiere decir que, a mayores niveles de comunicación organizacional, menores serán los niveles de estrés laboral en los docentes.

Estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación desarrollada por Sangal et al. (2021), donde demostraron que, existe una influencia indirecta de la comunicación organizacional sobre el estrés laboral, estos resultados se obtuvieron mediante una ecuación estructural del modelo SEM, donde se demuestra que, si ocurre un aumento en escala de 1 punto respecto a la comunicación organizacional, se asocia con la reducción del 9% de estrés laboral, además esta influencia es significativa, ya que el valor de significancia obtenido en el modelo estructural es $p < 0.001$. Del mismo modo Andesna et al. (2020), demostraron que un entorno laboral positivo, donde predomina la comunicación organizacional, genera un efecto negativo sobre el estrés laboral, lo que indica que unas mejores circunstancias de trabajo pueden ayudar a los empleados a sentirse menos estresados. Contreras y Garibay (2020), presentan sustento teórico que mencionan que la comunicación organizacional es una variable medible dentro de las empresas, además su impacto resulta beneficioso para combatir otros procesos negativos para la institución, como el estrés laboral, por ejemplo, mejorando así el desempeño de los trabajadores dentro de la organización.

Conclusiones

Respecto al objetivo general, se evidencia una influencia inversa, donde a mayores niveles de comunicación organizacional los niveles del estrés laboral disminuyen. Es decir, cuando una comunicación es efectiva se mejora el bienestar y la estabilidad emocional del personal, mientras que la falta de claridad y fluidez aumenta los niveles de estrés, lo que se ve reflejado en afectaciones en la salud mental y el desempeño de los educadores.

Asimismo, en cuanto a la variable comunicación organizacional, destacan dos dimensiones principales con los porcentajes más elevados de percepción en el nivel alto: la comunicación formal y la comunicación ascendente. Estos resultados reflejan un índice significativo de aplicación de la comunicación formal y ascendente en la institución educativa. Es importante señalar que las demás dimensiones presentan sus porcentajes más altos en el nivel medio.

En los niveles de estrés laboral predomina el nivel bajo con un porcentaje considerable. Sin embargo, es importante destacar que el nivel medio de estrés también tiene una presencia

considerable, afectando a un número importante de docentes. Lo cual podría afectar de manera adversa en el desempeño y bienestar de los profesores si no se toman medidas adecuadas.

Por último, se concluye que la relación entre la comunicación organizacional y el estrés laboral en los profesores de una entidad educativa pública de Chachapoyas es significativa, negativa y alta. Es decir, se identificó que cuando existen niveles altos de comunicación organizacional los niveles del estrés laboral disminuyen.

Recomendaciones

Se recomienda a la institución educativa en estudio fomentar las buenas prácticas en cuanto a la comunicación organizacional a través charlas, capacitaciones y reuniones internas de trabajo para que los docentes aporten ideas claras y concretas con la finalidad de reducir los niveles de estrés laboral en los docentes.

Asimismo, se debe mejorar la dimensión informal de la comunicación organizacional, ya que un gran porcentaje de encuestados indican que se encuentra en un nivel bajo. Esto se logra a partir de actividades de socialización entre los docentes, implementación de actividades y juegos didácticos, donde los docentes puedan participar y conocer las políticas y compromisos de la institución educativa pública de Chachapoyas. Este tipo de comunicación en cierta forma es positivo para la institución, ya que los docentes pueden percibir información que sea difícil de obtener a través de la comunicación formal.

También, se recomienda involucrar a las áreas encargadas de vigilar el comportamiento, salud y bienestar de los docentes en la institución, con el fin de reducir los niveles de estrés laboral, promoviendo de tal forma un ambiente educativo más productivo para los colaboradores.

Por último, la institución educativa debe reforzar la comunicación organizacional, ya que se relaciona significativamente con el estrés laboral. Tal y como se ha mencionado líneas arriba, esto se consigue a través de charlas y capacitaciones, pero, también es importante formar equipos de trabajo, donde los docentes puedan interactuar entre ellos, expresando ideas, emociones, identidad, satisfacción y compromiso organizacional, pues, cuando existe una comunicación efectiva y clara, los docentes se van a sentir en un ambiente con mayor confianza, lo que contribuye a la reducción del estrés y a mejorar su desempeño.

Referencias

- Acosta, Y & Maitta, S. (2022). Niveles de Estrés Laboral y Teletrabajo en Docentes del Centro de Educación Básica Naciones Unidas. *Ciencias de la Educación*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Adesna, N., Mochamad, S., Sita, L & Eko Tama, P. (2020). El efecto del entorno psicológico de trabajo y las cargas de trabajo sobre el interés por la rotación de personal, el estrés laboral como variable interviniente. *Prensa Atlantis*. 2352-5428. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200205.040>
- Álvarez, A., Herrera, S., Lániz, A y Gonzales, O. (2022). Estrés laboral docente, *e-learning* y tiempos de COVID-19. *Podium*. 41, 2588-0969. <https://doi.org/10.31095/podium.2022.41.7>
- Aris, M., Said, M & Sulaiman, M. (2019). El estrés laboral, la carga de trabajo y el entorno laboral en la satisfacción laboral y su implicación en el desempeño de los trabajadores de Aceh Investment y One Stop Services Agency. *Biblioteca Nacional de la Unión Europea*. <http://dx.doi.org/10.4108/eai.3-10-2018.2284357>
- Avilés, A & Campos, J. (2020). Los efectos de la comunicación organizacional. ¿Influye sobre la productividad de una PyME?. *E-IDEA journal of Business Sciences*. Vol 2(7), 47 - 66. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/52/89>
- Burgos, J., Rendón, N., Díaz, L., Aguirre, T., Peralta, A y Angulo, A. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Educación Física y Deportes*. 25(266), 109-123. <https://doi.org/10.46642/efd.v25i266.1617>
- Bakhuys., M., Wiezer, N., Schelvis R, Niks I & Boot C. (2024). Efectos de un enfoque participativo de prevención del estrés laboral en trabajadores de educación primaria: resultados de un estudio cuasiexperimental. *Trabajo Medio Ambiente Salud*. 50(3), 187-196. <https://doi.org/10.5271/sjweh.4141>
- Bada, F., Salas, M., Castillo, F., Arroyo, M y Carbonell, E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*. 18(6), 1727-897X. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4621>
- Contreras, E y Garibay, G. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la comunicación*. 15(2), 43-70. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

- Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N y Lima, S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de salud pública.* 95(23). <https://www.scielo.org/article/resp/2021.v95/e202104057/es/>
- Díaz, E y Vásquez, J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc – Bambar. *Revista Compás Empresarial.* 13(34), 28-41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Fernández, G., Gualpa, G., Arcos, G & Guerrero, L. (2023). Aplicación Web para la Evaluación del Estrés Laboral Docente en el Colegio “Atahualpa” del Ecuador. *Instituto Superior Tecnológico España, Ambato, Ecuador.* https://doi.org/10.2991/978-94-6463-254-5_31
- Lecca, P., Lora, M., Rodríguez, L y Pérez, C. (2020). Comunicación Laboral y Estrés Laboral en tiempos de COVID-19. Centros de salud MINSA Llacubamba y Parcoy. *Revista Científica Epistemia.* 4(3), 96 – 118. <https://acortar.link/15bw0U>
- Li, J. (2021). Los empleados afrontan el cambio organizacional ante una pandemia: el papel de una comunicación interna transparente. *Revisión de relaciones públicas.* 47 (1), 101-984. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>
- Martínez, H., Rodríguez, A y Cobeña, G. (2019). Estrés laboral en los docentes del circuito 03 distrito 13d11 de la zona 04 de educación y estresores psicosociales prevalentes. *Revista Cognosis.* 4(1), 2588 – 0578. <https://doi.org/10.33936/cognosis.v4i1.1822>
- Méndez, C & Palacios, N. (2020). Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en empresas vinculadas a normas de comercio seguro. *Revista Scientific,* 5(18), 67-84. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.3.67-84>
- Meléndez, C. (2023). Comunicación organizacional en tiempos de incertidumbre. *Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.* 10 (4), 2665-0398. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9600563>
- Montoya, A. (2022). El estrés laboral y su aporte para generar trabajo digno en docentes de las Pymes de la ciudad de Medellín. *Congreso internacional de Ciencias Administrativas.* <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2022/16.01.pdf>
- Matabanchoy, J., Paz, D., Mantabachoy, S y Jaramillo, M. (2020). Estrés laboral en docentes de un centro educativo rural de Pasto. *Revista Iberoamericana de Psicología.* 13 (3). <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.13302>
- Monserrat, J., Campillo, C y Gonzales, P. (2020). La comunicación organizacional en las Entidades Deportivas Náuticas. Propuesta de modelo estratégico y relacional. *Nuevas*

- tendencias en educación física, deporte y recreación.* 38, 1579-1726.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7447009>
- Muhonen, H., Pakarinen, E y Lerkkanen, K (2022). Visión profesional de docentes de 1º grado que experimentan diferentes niveles de estrés laboral. *Enseñanza y formación docente.*
<https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103585>
- Patlán, J. (2022). Construcción y validación de una escala Demanda - Control - Apoyo para medir el estrés laboral. *Revista Médica Herediana.* 33(1), 24-34.
<http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4165>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa.* 10(1), 63-83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Rios, G., León, S & Vela, S. (2020). Communication and organizational culture in the manufacture sector Tungurahua Province. *Universidad de Ciencia Y Tecnología.* 24(99), 4-10. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/289>
- Rojas, J., Flores, G & Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.* 15(1).
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Reyes, S., y Ponce, D. (2023). Estrés laboral y clima organizacional en una unidad de gestión educativa local. *Revista científica digital de Educación. Eduser.* 10 (1), 44-51.
<https://doi.org/10.18050/eduser.v10n1a4>
- Reyes, J. (2012). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos,* (40),127-138.
https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232012000200012
- Rueda, I., Natalle, G., Acosta, B., Cueva, F y Idrobo, P. (2020). Aprendizaje organizacional y su vinculación con la comunicación. *SaberES.* 21(1), 11852-4222.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7611867>
- Sangal, R., Bray, A., Reid, E., Ulrich, A., Liebhardt, B., Venkatesh, A & King, M. (2021). Comunicación del liderazgo, estrés y agotamiento entre el personal de primera línea del departamento de emergencia en medio de la pandemia de COVID-19: Un enfoque de métodos mixtos. *Cuidado de la salud.* 9(4), 100-577.
<https://doi.org/10.1016/j.hjdsi.2021.100577>

- Sanz, R., Morales, F & Gonzales, A. (2022). Directores escolares ante el síndrome de *burnout*: dimensiones, factores de riesgo y sintomatología. *Hacia la promoción de la salud*. 27(1), 21 – 37. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2022.27.1.3>
- Soriano, C. (2021) . El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*. 5(1), 2528-8008 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>
- Valenzuela, N., Martínez, P., Sánchez, L & Briones, T. (2020). Comunicación Organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*. 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Villacorta, E., Colina, J., Pantigoso, N & Valverde, E. (2023). Habilidades directivas y comunicación organizacional interna. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. 8(16); 2542-3088. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i16.2516>
- Vivas, A., Solis, D & Quiñonez, J. (2022). Comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral. *Revista Ibero-Americana de Estudios em Educação, Araraquara*. 17(4), 1982-5587. <https://doi.org/10.21723/riaee.v17i4.17497>
- Zhao, Y., Sang, B., Ding, C., Li, T., Wu, J., & Xia, Y. (2023). Moderating effect of work stress on the relationship between workload and professional identity among in-service teachers: Research and reviews. *Current Psychology*, 42(29), 25822-25831. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03639-1>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿Cómo influye la comunicación organizacional en el estrés laboral en docentes de una Institución Educativa pública de Chachapoyas?	Determinar la influencia de la comunicación organizacional en el estrés laboral de docentes de una institución educativa de Chachapoyas	Un alto nivel de comunicación organizacional disminuye el nivel de estrés laboral experimentado por los docentes de una institución educativa pública de Chachapoyas.	Independiente: Comunicación Organizacional Dependiente: Estrés Laboral	
	Objetivos Específicos		Dimensiones	Indicadores (Ítems)
	1. Describir los tipos de comunicación organizacional que se aplica en los docentes de una institución educativa pública de Chachapoyas. 2. Describir el nivel de estrés laboral de los docentes de una institución educativa pública de		Independientes: Comunicación organizacional Dimensión 1: Comunicación ascendente Dimensión 2: Comunicación horizontal Dimensión 3: Comunicación descendente Dimensión 4: Comunicación formal	1; 3; 2; 4; 5; 11 6; 7; 8;

	<p>Chachapoyas</p> <p>3. Identificar la relación de la comunicación organizacional y el estrés laboral de los docentes de una institución educativa pública de Chachapoyas.</p>		<p>Dimensión 5: Comunicación informal</p> <p>Dependientes: Estrés laboral</p> <p>Dimensión 1: Cansancio emocional</p> <p>Dimensión 2: Despersonalización</p> <p>Dimensión 3: Realización personal</p>	<p>9; 10;</p> <p>1; 2; 3; 6; 8; 13; 14; 16; 20</p> <p>5; 10; 11; 15; 22</p> <p>4; 7; 9; 12; 17; 18; 19; 21</p>
Método				
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño: No experimental - Transversal</p> <p>Alcance: Correlacional Causal</p>		<p>Población: Finita – 100% de los docentes varones y mujeres de una Institución Educativa Pública de Chachapoyas.</p> <p>Muestra: Censal - 100 docentes de una Institución Educativa Pública de Chachapoyas.</p> <p>Procedimiento y procesamiento de datos:</p>		<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Técnica: Encuestas</p>
		<p>Tipo de estadística: No paramétrica</p> <p>Análisis de magnitudes y rangos Rho de Spearman</p> <p>Regresión logística binaria (Chi cuadrado, razón de verosimilitud, Cox – Snell, Odds ratios, test de Wald, Kappa de Cohen)</p>		<p>Instrumentos:</p> <p>Encuesta única como instrumento para medir la comunicación organizacional.</p> <p>Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento para medir el estrés laboral.</p>

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO - CHICLAYO

Anexo 2: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento para medir el estrés laboral.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con una “X” los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

0 = Nunca / Ninguna vez	4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
1 = Casi nunca / Pocas Veces al año	5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos	6 = Siempre / Todos los días
3 = Regularmente / Pocas veces al mes	

Sexo: M ___ / F ___

Edad: _____

N°	Preguntas	Escala						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.							
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.							
8	Me siento agotado por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.							
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada para mis alumnos.							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos.							
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de una manera adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.							

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO - CHICLAYO

Anexo 3: Cuestionario de comunicación organizacional.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con una “X” los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 1 = Muy en desacuerdo
 2 = En desacuerdo
 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4 = De acuerdo
 5 = Muy de acuerdo

Sexo: M ___ / F ___

Edad: _____

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
1	En el desarrollo de los procesos curriculares y pedagógicos los profesores ejecutan acciones de comunicación dirigidas a los directivos para entregar sus opiniones.					
2	Las acciones de comunicación que realiza con sus pares le permiten efectuar un intercambio de datos relevantes para concretar su trabajo con los integrantes de un mismo nivel jerárquico.					
3	Los profesores ejecutan acciones de comunicación dirigidas a los directivos para manifestarles sus problemas.					
4	Mediante la comunicación que se realiza entre pares se persigue el relacionamiento entre las personas y entre los departamentos entre sí para mejorar la integración de los departamentos que constituyen la institución educativa.					
5	Los directivos implementan diversas actividades de comunicación para socializar la misión entre los profesores.					
6	Los directivos ejercitan la comunicación organizacional interna para involucrar a los profesores en el desarrollo de la visión organizativa.					
7	La comunicación oficial en su institución educativa se emplea para informar sobre las diversas actividades a realizar durante cada periodo académico en la ejecución del proceso educativo.					
8	Los directivos utilizan la comunicación oficial para informar al docente sobre el desarrollo del trabajo de su establecimiento educativo.					
9	La comunicación informal que practica con sus colegas le permite aclarar el contenido de las comunicaciones oficiales en el establecimiento educativo.					
10	La aplicación de la comunicación informal le permite mejorar las comunicaciones oficiales que usted estima deficientes.					
11	Las acciones de comunicación ejecutadas por los directivos le garantizan la comprensión de los objetivos educativos.					

Anexo 4:



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA
"SAN JUAN DE LA LIBERTAD"
CHACHAPOYAS - AMAZONAS



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres 2018-2027"

Chachapoyas, 3 de noviembre de 2023.

OFICIO N° 0476-2023-GOB.REG.AMAZONAS-DRE-UGEL. /DIEE "S JL"

SEÑOR:

MGTR. JAVIER GONZALO CÓRDOVA CUBA

Director (e) de la Escuela de Administración de Empresas.

Chiclayo. -

ASUNTO : Autoriza para Realizar Trabajo de Investigación.

Ref. : Carta N° 229-202-USAT-EADM.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes deseándoles éxito en sus carreras profesionales, y en atención al documento signado en la referencia manifestarle que, la Dirección a mi cargo autoriza al Señor **Barboza Cubas Iker**, para que realice el Trabajo de Investigación titulado "Influencia de la Comunicación Organizacional en el Estrés Laboral en Docentes de una Institución Educativa Pública de Chachapoyas".

Con muestra de mi consideración y estima, propicia es la ocasión para testimoniarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

*Anexo 5: Validación de los instrumentos***Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante, BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo,03..... de Mayo de 2024.



Firma del experto

Dr. Carlos Honorio Quiroga Ramos

DNI: 17629598

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante, BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, ⁰³ de mayo de 2024.



Firma del experto 33671005
Dra. LUZ LILLY BECERRA SANTOS

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante, BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, ⁰¹..... de ^{MAYO}..... de 2024.



Firma del experto

Dr. EVER COBBA TERRONES.

DNI: 33673042

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante, BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de ABRIL de 2024.



Firma del experto

Mg. ROGER MENDOZA CALDERON
DNI: 33588487

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante, BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 30 de abril de 2024.



Firma del experto

DNI: 42900781

Elmer Goicochea Ruiz

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante; BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 03 de mayo de 2024.



Firma del experto

Mg. CERNA ROMERO CINTHYA YULEISY
DNI: 73568257

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante, BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, ~~03~~ de ~~mayo~~ de 2024.



Firma del experto

Mg. Mera Vásquez Elder.

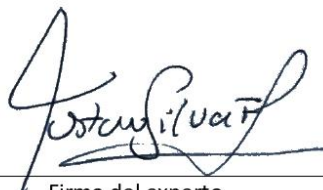
DNI: 46867229.

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante, BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de abril de 2024.




Firma del experto
Mg. Gustavo Silva Falla
DNI: 42462684

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante, BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, de de 2024.



Firma del experto

Mg. Martín Mares Ruiz

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DE CHACHAPOYAS, elaborado por el estudiante, BARBOZA CUBAS, IKER ; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 01 de mayo de 2024.



Firma del experto

Salazar Maco, Edgar Hernán

DNI: 43063271