



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Estilos de comunicación organizacional y estrés laboral en  
docentes de una Institución Superior Tecnológico en Marketing,  
Lima-2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión del Talento Humano

**AUTOR:**

Conde Garay, Marlon Gerardo (orcid.org/0000-0002-8693-9507)

**ASESOR:**

Dr. Méndez Parodi, Raúl Alfredo (orcid.org/0000-0002-1667-9594)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicado a Dios que es mi guía en este camino profesional.

## **Agradecimiento**

A mis familiares por su paciencia y entendimiento, a los docentes que participaron, y a todos los involucrados en este proceso de investigación.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	52

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Jueces expertos validadores de cuestionario	23
Tabla 2 Niveles de baremos de estilos de comunicación organizacional y sus dimensiones	24
Tabla 3 Niveles de baremos de estrés laboral y sus dimensiones	25
Tabla 4 Tabla cruzada entre estrés laboral y los estilos de comunicación organizacional	29
Tabla 5 Distribución de frecuencia y porcentajes de los niveles de los estilos de comunicación organizacional	30
Tabla 6 Distribución de frecuencia y porcentajes de los niveles estrés laboral	30
Tabla 7 Distribución de frecuencia y porcentajes de los niveles estrés laboral	31
Tabla 8 Prueba de normalidad de estilos de comunicación organizacional y estrés laboral con sus dimensiones	32
Tabla 9 Prueba de Rho de Spearman de correlación de estilos de comunicación organizacional y estrés laboral	33
Tabla 10 Prueba de Rho de Spearman de correlación del estilo de comunicación ascendente y estrés laboral	34
Tabla 11 Prueba de Rho de Spearman de correlación del estilo de comunicación descendente y estrés laboral	35
Tabla 12 Prueba de Rho de Spearman de correlación del estilo de comunicación horizontal y estrés laboral	36

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de formalización de correlación de variables	20

## Resumen

Las organizaciones tienen diversos estilos de comunicación, por ello el objetivo es establecer la relación entre los estilos de la comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológica en marketing en Lima-2022. El estudio es de enfoque cuantitativo correlacional, de corte transversal, tipo básica, los encuestados son 65 docentes; al realizar la prueba de Rho de Spearman en los estilos de comunicación organizacional y el estrés laboral el valor  $p=0,983$  siendo mayor a 0,05; en la comunicación ascendente el valor  $p=0,766$ ; comunicación descendente el valor  $p=,592$ ; en la comunicación horizontal el valor  $p=,758$ ; y se determina que no existe correlación y se acepta la hipótesis nula; en 46 docentes el nivel es medio y 19 un nivel alto en el estilo de comunicación organizacional; en el estrés laboral se observó el nivel medio en 32, en el nivel bajo de 30 personas, en el nivel alto 3 de todos los docentes.

**Palabras clave:** estilos de comunicación organizacional, estrés laboral, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

## **Abstract**

Organizations have different communication styles; therefore the objective is to establish the relationship between organizational communication styles and work stress in teachers of a higher technological institution in marketing in Lima-2022. The study is of quantitative correlational approach, cross-sectional, basic type, the respondents are 65 teachers; When performing the Spearman's Rho test in organizational communication styles and work stress, the value  $p=0.983$  being greater than 0.05; in ascending communication the value  $p=0.766$ ; descending communication the value  $p=.592$ ; in horizontal communication the value  $p=.758$ ; and it is determined that there is no correlation and the null hypothesis is accepted; in 46 teachers the level is medium and 19 a high level in the style of organizational communication; in work stress, the medium level was observed in 32, in the low level of 30 people, in the high level 3 of all the teachers.

**Keywords:** organizational communication styles, job stress, ascending communication, descending communication, horizontal communication.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, World Economic Forum (2019), nos mencionó en su artículo la causa de la activación de enfermedades que son por el propio cansancio y presión laboral que se origina por el estrés, y estas se deben al sistema de trabajo que se realiza en las empresas, donde la persona por recibir una retribución económica se sobre exige en su accionar tratando de cumplir las metas planteadas por la organización; a causa de ello se provoca el ausentismo en el trabajo o la mala predisposición para realizar sus actividades laborales.

Para Ramos et al. (2017) explicaron que las empresas sostienen diferentes tipos de comunicaciones y estas pueden darse a nivel interno en la organización; y estas permitirán que se den los mejores lazos de trabajo en los equipos conformados; estas prácticas son necesarias para la relación con sus colaboradores a fin de poder cumplir las metas propuestas por la empresa; por un lado, las actividades cotidianas y laborales forman parte del desenvolvimiento de las personas en ese sentido el estrés es un factor importante para evaluar.

Siguiendo con Hersey et al. (1988), explicaron sobre los tipos de comunicación que se deben realizar y que ellos son importantes para obtener el primer medio de contacto entre las personas y las organizaciones; marcando un realce en la práctica como parte funcional del medio de comunicación en el cual el mensaje debe llegar de forma clara, resaltando las acciones de la cultura organizacional.

A nivel internacional, Castro (2021), en Guayaquil-Ecuador nos mencionó que el medio de comunicación debe ser realizado con la tecnología ya que en estos tiempos la red es un factor importantes para transmitir información y así las organizaciones puedan atender de manera rápida a los colaboradores, y ellos se sientan satisfechos con el trato y puedan recibir sus quejas o sugerencias donde la organización podrá fortalecer los vínculos y las gestiones operativas propuestas se puedan llevar correctamente.

Por un lado, Elías & Jiménez (2021), en Madrid-España nos explicaron que uno de los medios que generan las organizaciones para comunicarse es a través de la publicidad o acciones e audiovisuales donde se pretende transferir información y conocimiento a la sociedad y a quienes le rodean dentro de la empresa; también recalcan ciertos aspecto de comunicación bajo los esquemas comerciales donde se realiza la interacción directa en el cual puede transmitir la cultura de la empresa hacia el público objetivo; se resalta la importancia de la comunicación entre sus colaboradores por ello cabe mencionar que los estilos de comunicación son fundamentales en toda organización.

También explicó Patlán (2019), en Barranquilla-Colombia nos mencionó sobre el estrés laboral que son comportamientos propios de las personas ante estímulos que se dan por la interrupción de una rutina favorable y que esto sea contemplado en un ambiente laboral por ello se debe de estudiar bajo las mediciones del estrés laboral los enfoques que marcan el comportamiento humano.

A nivel nacional, De La Cruz (2021), en Lima-Perú nos mencionó que se debe de potenciar los lazos de comunicación entre la empresa y sus colaboradores ya que la comunicación interna se encuentra resquebrajada y esto debilita el clima laboral dónde los colaboradores no se encuentran motivados y hay una pérdida de compromiso ante la organización; también explica que las actitudes de los colaboradores no son las más óptimas dando como resultado que los planes estratégicos puestos por la empresa se ven debilitados cada vez más y que deben de tomar mayor acción es reforzar los estilos de comunicación organizativos.

Siguiendo con Rojas et al. (2021), en Lima-Perú explicaron que las vivencias personales bajo esta coyuntura del COVID-19 ha hecho que se incremente el estrés laboral tanto así que han modificado su forma de vida y que repercuten con el tiempo a las sociedad por el cual la familia y el ambiente cultural ha sido afectada dado que las personas han debido de cambiar su forma de vida natural a una nueva contemplación de cuidados y restricciones; por un lado cabe resaltar que los factores económicos también han sido determinantes para el incremento del estrés laboral dada a la ausencia de las condiciones básicas de trabajo y que la

comunicación de la organización a sus colaboradores ha estado muy aislado y más se centralizaban en las acciones operativas de la empresa.

Vera (2018) en un estudio realizado en Lima-Perú nos mencionaron que la buena comunicación dirigida por las organizaciones genera compromiso y lealtad en los colaboradores y que las organizaciones deben de seguir un modelo claro y preciso; donde se resalta el buen accionar del líder que sabe comunicar y guía a su equipo de trabajo en conjunto y ellos podrán lograr las metas de la empresa y fortalecerán más la cultura organizacional.

En nuestra institución superior tecnológica que se estudió se observó ciertas dificultades laborales donde la comunicación se encuentra distorsionada en las actividades educativas; también se evidenció un bajo nivel de liderazgo, la comunicación de parte de la organización se torna ausente, el trabajo remoto y la adaptabilidad hacia ella se vuelto complicado para los docentes y se presenta constantemente ausentismo de parte de ellos; por ello se realiza este estudio que pretende determinar la relación de las variables del estudio planteado como lo son estilos de comunicación organizacional y el estrés laboral.

Dada la importancia del estudio se plantó la siguiente problemática de las relaciones laborales que afecta a la comunicación entre la organización y los colaboradores en ello existen diversos factores motivacionales que puedan influir en sus actividades diarias del trabajo; por ello en el estudios cuantitativos se formuló un problema general de investigación que fue ¿Cuál es el nivel de relación entre los estilos de la comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de la institución superior tecnológico de marketing en Lima-2022?; luego de ello se planteó las pregunta específicas las cuales fueron; (a)¿Cuál es el nivel de relación entre el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral en docentes de la institución superior tecnológico de marketing en Lima-2022?; (b)¿Cuál es el nivel de relación entre el estilo de comunicación descendente y el estrés laboral en docentes de la institución superior tecnológico de marketing en Lima-2022?; y finalmente (c)¿Cuál es el nivel de relación entre el estilo de comunicación horizontal

y el estrés laboral en docentes de la institución superior tecnológico de marketing en Lima-2022?

El trabajo de investigación se justifica en ciertos niveles los cuales brindan la importancia del estudio para ello se mencionarán las siguientes:

Justificación teórica planteó si existen relaciones entre las dimensiones de los estilos de comunicación organizacional y estrés laboral en docentes de la institución superior tecnológico de marketing en Lima Metropolitana, para la primera variable estilos de comunicación organizacional se planteó las dimensiones, estilo de comunicación ascendente, estilo de comunicación descendente, y estilo de comunicación horizontal; para la segunda variable estrés laboral se planteó las dimensiones, clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, y respaldo del grupo; toda variable y sus dimensiones estará acompañado de fundamentos teóricos que nos ayuden a enriquecer la ciencia bajo el conocimiento.

Justificación metodológica estuvo formado por un proceso viable para la investigación pasos y métodos que debe tener en cuenta, también se aplicó un instrumento el cual sirvió de recolección de datos que fueron validados por jueces con la experiencia necesaria que ellos tienen, y de esta manera se mostró la confiabilidad del proceso de captación de información el cual nos dio resultados para analizar correctamente.

Justificación práctica servirá de conocimiento para los docentes de la institución superior de marketing y a todo aquel que desee investigar sobre los temas relacionados o aquellos que serán vistos en campos diversos al poder comprender los estilos de comunicación y el estrés laboral.

Justificación social se basó en la recolección de datos que ayuden a brindar una mejora y contribuyan con aspectos viables para la comunidad social y así entender los cambios divergentes que existen en estos tiempos como el estrés

laboral que se vive dada la coyuntura del COVID-19 y por el funcionamiento de las organizaciones bajo los estilos de comunicación organizacional.

Justificación de alcance geográfico este nos permitió determinar un lugar y el espacio donde se encuentra la institución superior tecnológica que enseña marketing en Lima metropolitana donde se recolectó la información de los docentes.

El proceso de estudio abarca objetivos que fundamentaron la razón de la investigación; por ello, el objetivo general fue establecer el nivel de relación entre los estilos de la comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022; después se realizó los objetivos específicos; (a)determinar el nivel de relación entre el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022; (b)determinar el nivel de relación entre el estilo de comunicación descendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022; y finalmente (c)determinar el nivel de relación entre el estilo de comunicación horizontal y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

Para el desarrollo del estudio se planteó hipótesis que deberán tener una validez o un rechazo las cuales contendrán relación con la investigación; en ese sentido la hipótesis general a realizar fue existe una relación significativa entre los estilos de comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022; también se realizó hipótesis específicas; (a)existe una relación significativa entre el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022; (b)existe una relación significativa entre el estilo de comunicación descendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022; y finalmente (c)existe una relación significativa entre el estilo de comunicación horizontal y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio se fundamentó de fuentes de investigación que ayudaron a expandir el conocimiento realizado por los antecedentes internacionales y nacionales para luego realizar previos análisis epistemológicos.

Un estudio internacional realizado por Reynaldo et al. (2022) en Indonesia tuvieron como objetivo determinar la influencia entre el desempeño del profesor y el estrés laboral; el diseño es no experimental de enfoque cuantitativo de correlación; la muestra estuvo 43 docentes; el instrumento usado fue el cuestionario; los resultados que obtuvieron determinan el impacto significativo entre el desempeño docente y las actividades laborales que generan estrés laboral; finalmente concluyeron que el estrés laboral repercute negativamente al desempeño docente, dando de manera conjunta la disciplina laboral y el estrés laboral también tienen un impacto positivo frente al desempeño docente.

De igual manera, Yoo et al. (2021) en Corea tuvieron como objetivo determinar el grado de relación entre la comunicación organizacional la satisfacción laboral gestionado con el clima de seguridad; el diseño es de corte transversal enfoque cuantitativo de correlación; la muestra se conformó por 103 damas dedicadas a la salud; el instrumento utilizado fue el cuestionario con un nombre cuestionario de satisfacción con la comunicación organizacional; los resultados demostraron la existencia de ciertos elementos que afectan el desenvolvimiento de las actividades laborales y en los equipos de trabajo se desarrolla en una comunicación informal lo cual genera una perspectiva distinta del trabajo colaborativo; finalmente concluyeron que las enfermeras coreanas empiezan a tener un clima de seguridad inestable a comparación de otros países donde la satisfacción laboral por enfermeras tiene un desempeño mejor en el tránsito de la comunicación.

Para Prasetyo et al. (2021) en Indonesia tuvieron como objetivo analizar los efectos del clima organizacional con la comunicación organizacional para poder lograr lo que es la retención de los colaboradores; el diseño es de corte transversal

enfoque cuantitativo multi factorial de análisis PLS-SEM; la muestra está 65 personas; el instrumento el cuestionario; los resultados demostraron la influencia que existe en la cultura organizacional donde interceden el desempeño de cada colaborador del empresa, por otro lado determinan que la comunicación organizacional no afecta el desempeño de los colaboradores y se obtienen; finalmente concluyeron que para retener a los empleados no existe una influencia fuerte bajo el desempeño pero sí existe la determinación de forma indirecta bajo la cultura organizacional y por los medios de comunicación que existe de la empresa hacia sus colaboradores.

Además, Zito et al. (2021) en Italia tuvieron como objetivo de detectar el grado de relación que tiene la comunicación organizacional entre los períodos de crisis dado por la pandemia del COVID-19; el diseño es transaccional de enfoque cuantitativo correlacional; la muestra estuvo conformada por 530 trabajadores; el instrumento utilizado fue el cuestionario; los resultados demostraron la relación de con el valor de  $p=0,001$  siendo menor a 0,05; se menciona que existe una afectación a la comunicación interna de la organización y el fuerte estrés se nota en los recursos que aplican las personas en su ambiente laboral; finalmente concluyeron que las empresas deben realizar estrategias de comunicación afectiva bajo el criterio de amabilidad y éstas puedan generar apego entre los colaboradores y aplicarlo también en la comunicación informal para así fortalecer a la empresa con sus colaboradores.

Siguiendo con Alrefai et al. (2021) en Malaysia tuvieron como objetivo determinar la relación del desempeño hospitalario con la comunicación organizacional el valor de satisfacción; el diseño es de corte transversal enfoque cuantitativo correlacional; la muestra estuvo conformado por los hospitales jordanos; el instrumento usado fue el cuestionario y recolección de fuentes de las teoría RBV y el modelo JD-R; los resultados que obtuvieron es la relación positiva entre la comunicación organizacional con la satisfacción y desempeño de los colaboradores; finalmente concluyeron que las habilidades clínicas están evolucionando por el actual de las enfermeras y se debe mejorar las habilidades de

comunicación hacia los pacientes para que de esta manera se pueda realizar un incremento en el rendimiento en los hospitales jordanos.

Este estudio realizado por Lannes (2021) en North Carolina tuvieron como objetivo diagnosticar bajo un proceso de evaluación de la comunicación organizacional con el clima organizacional y que está tenga la efectividad organizativa; el diseño es de corte transversal enfoque cuantitativo correlacional; la muestra estuvo 33 personas; el instrumento usado fue el cuestionario; los resultados que obtuvieron dieron correlaciones positivas en la comunicación organizacional y la efectividad organizacional con un valor  $r(33)=.712$ ; y  $r(33) =.549$ ; finalmente concluyeron que la comunicación realizada por las organizaciones de manera clara, sincera, abierta y que no tengan ninguna distorsión ante ella afecta directamente al clima organizacional y con ello repercutiría a la eficacia organizacional.

Otro estudio realizado por Irawanto et al. (2021) en Indonesia tuvieron como objetivo determinar la influencia del estrés entre la vida laboral y personal durante el COVID-19; el diseño es el corte transversal del enfoque cuantitativo de correlación; la muestra estuvo conformada por 472 personas; el instrumento usado fue el cuestionario; los resultados que obtuvieron fue un efecto significativo entre la relación de la vida laboral, la casa y el estrés  $p= 0,003$ ; por un lado el estrés laboral obtuvo un  $p=-0,323$  que representa un efecto significativo y negativo sobre la satisfacción laboral; finalmente concluyeron que se determina una equidad entre la vida laboral, y el trabajo no se ve afectado considerablemente a causa de la pandemia, en consecuencia el estrés laboral puede afectar el desenvolvimiento bajo la satisfacción laboral en un entorno normal de actividad diaria.

Por un lado, el estudio realizado por Mo et al. (2021) en China tuvieron como objetivo determinar la relación del estrés laboral y la autoeficacia en las enfermeras de Wuhan; el diseño es de corte transversal enfoque cuantitativo correlacional; la muestra realizada a 200 enfermeras; el instrumento usado fue el cuestionario; los resultados que obtuvieron la relación positiva entre ansiedad y el estrés determinó el siguiente valor  $r=0,679, p<0,001$  y la regresión múltiple relacionado al sueño,



estrés y autoeficacia  $p=.006, <.001, <.001, .039$ ; finalmente concluyeron que las personas que fueron a elaborar en Wuhan tienen un bajo nivel de ansiedad. Por otro lado se debe de aplicar medidas estratégicas para reducir el estrés laboral y que con ella no se incremente la ansiedad.

Siguiendo con Li et al. (2021) en China tuvieron como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral; el diseño es de corte transversal de enfoque cuantitativo de correlación; la muestra estuvo 506 personas que trabajan en la industria de manufacturas; el instrumento usado fue el cuestionario; los resultados que obtuvieron que el RFP y AFP como constructo de personalidad establece una moderación de carácter positivo entre el estrés laboral y la rotación intencional dando a ello un interés positivo entre el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores; finalmente concluyeron que las empresas direccionadas a las actividades manufactureras deben reducir el efecto que incrementa el estrés laboral y de esta manera la rotación del personal disminuirá y se incrementará indirectamente la satisfacción laboral.

Otro estudio realizado por Suong & Tho (2021) en Vietnam tuvieron como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral con el estrés laboral aplicando la inteligencia emocional; el diseño es de corte transversal de enfoque cuantitativo correlacional aplicando la multivariante de factores; la muestra estuvo 207 profesores; el instrumento usado fue el cuestionario; donde se llago a explicar los resultados que obtuvieron fueron impactos negativos del trabajo con el estrés y un impacto positivo de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral, el valor que obtuvieron fue estrés laboral con satisfacción laboral  $\text{Coeff}=-0.161$   $f_s=0.035$   $P=0.020$ ; finalmente concluyeron le existencia del apoyo positivo en la satisfacción laboral y éstas repercuten en la persona en su inteligencia emocional generando la creatividad, cabe resaltar que se debe controlar el estrés laboral para generar un incremento en la satisfacción y la creatividad de los profesores.

Siguiendo con los estudios se buscó identificar sustentó con antecedentes nacionales que nos permitan fortalecer el planteamiento de estudio.

Un estudio nacional realizado por Ocaña (2022), en Chimbote-Perú planteó el objetivo planteado fue establecer el grado de incidencia entre la comunicación organizacional y las acciones bajo el servicio y su calidad; el diseño es no experimental de corte transversal enfoque cuantitativo correlacional; la muestra se conformó por 123 docentes; la técnica es la encuesta utilizando el cuestionario como instrumento; en los resultados obtenidos se observó el  $R^2= 0,409$  en el cual queda demostrado que la incidencia no es tan marcada dentro de la comunicación organizacional por lo cual se determina qué es media; finalmente concluyeron que la existencia de diferencias entre la percepción y aquellas acciones sobre la expectativa que tienen las personas que trabajan en la institución demostrando que la comunicación organizacional tiene una incidencia media; por lo que se debe de realizar una buena estructura bajo la comunicación en la organización para que de esta manera exista un servicio que brinde la calidad sugerida.

El estudio realizado por Fernández y Villa (2021), en Arequipa-Perú plantearon el objetivo para relacionar a los estilos de comunicación que tengan una relación con la satisfacción laboral; el diseño es no experimental correlacional de enfoque cuantitativo; donde la muestra es de 50 colaboradores; el instrumento utilizado fue el cuestionario; para llegar a los resultados identificaron que no existencia de una relación entre los estilos de comunicación con la satisfacción laboral dando rho de Spearman ,055, también muestra que el estilo de comunicación asertivo en la empresa logra una interacción en los colaboradores; llegando a la conclusión que se rechaza la correlación entre los estilos de comunicación en la organización ligados al factor de la satisfacción laboral en la empresa.

Para Quinto (2021), en Ayacucho-Perú planteó como objetivo la comparación entre los estilos de comunicación que tienen los docentes con las instituciones públicas dedicadas al rubro de la educación; el diseño es no probabilístico de nivel descriptivo de corte transversal de enfoque cuantitativo correlacional; la población está conformada por 235 docentes del total de ellos se realizó el estudio con 93 docentes; la técnica que se aplicó fue la encuesta encuesta y el instrumento para recolectar la información fue el cuestionario; los resultados

obtenidos por el *estadígrafo-U-de-Mann-Whitney* dio el valor de  $p < .774$  dando así un nivel de confianza satisfactorio; finalmente concluyeron que los docentes tienen un estilo de comunicación favorable en las instituciones públicas donde laboran.

Siguiendo con Calderón (2021) en Lima-Perú tuvieron como objetivo encontrar una relación entre la comunicación organizacional y las acciones directivas con el desempeño laboral; el diseño es no experimental de enfoque cuantitativo correlacional; la muestra está conformada de 40 colaboradores; se utilizó el cuestionario para recolección de datos; los resultados demostraron Rho de Spearman un valor de 0,675 demostrando la confiabilidad a nivel medio entre la relación de la comunicación organizacional; finalmente concluyeron existe una relación positiva del desempeño laboral alineado a la comunicación organizacional.

Otro estudio realizado por Núñez & Yengle (2021) en Trujillo-Perú tuvieron como objetivo determinar la relación entre el estilo de comunicación efectiva en la organización con el rendimiento laboral; el diseño es no experimental de enfoque cuantitativo correlacional; la muestra consto de 30 personas; la técnica que se aplicó se realizó por la encuesta y dando otro valor que referencia la recolección será el instrumento cuestionario; los resultados demostraron la existencia de relación en la comunicación efectiva con el desempeño del rendimiento laboral por el canal directo demostrado con un valor 0,683; concluyeron que el tener una relación se debe plantear un plan estratégico de comunicación para que los colaboradores de la empresa se desenvuelvan en un ambiente de respeto y fortalecimiento en las relaciones interpersonales.

Según el estudio realizado por Reyna et al. (2021) en La Libertad-Perú tuvieron por determinar la relación del estilo de vida con el estrés laboral; el diseño es de corte transversal de enfoque cuantitativo correlacional; la muestra se conformó por 66 mujeres dedicadas a la salud; el instrumento usado fue el cuestionario; para los resultados que obtuvieron al relacionar las variables identificaron que el estrés laboral se determina por 39.39% de personas también determinando el estrés con el estilo de vida resulta un 33.33%; finalmente

concluyeron que existe una relación entre el estilo de vida y el estrés laboral y esta es considerable con una relación de  $Rho=-0,692$  y el  $p=1,2532E-10$ .

Además el estudio realizado por Montes (2021) en Lima-Perú tuvieron como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral en la gestión del talento humano; el diseño es de corte transversal cuantitativo de correlación; la muestra es de 30 docentes; el instrumento usado fue el cuestionario; los resultados que obtuvieron es un nivel bajo de 23% con un nivel medio 76% en las acciones del área de gestión qué tal en tu mano, por un lado el estudio bajo el nivel de estrés presentó un nivel medio de 36% y el nivel alto de 63%; explicando que el grado de correlación es negativo con un  $r=-.737$ ; finalmente concluyeron en su estudio la existencia de una relación entre estrés laboral y la gestión del talento humano en la institución educativa.

Para este estudio nacional realizado por Collantes (2021) en Madre de Dios-Perú tuvieron como objetivo identificar la relación entre el estrés laboral y el desempeño docente; el diseño es de corte transversal de tipo básica aplicando el enfoque cuantitativo correlacional; la muestra es de 72 docentes; el instrumento usado fue el cuestionario; los resultados que obtuvieron fue un nivel de correlación  $Rho=-0,233$  donde se aprecia la existencia de un alto nivel de estrés laboral en congruencia con un mal desempeño docente; finalmente concluyeron sobre la relación inversa de carácter bajo con el desempeño docente, por ello se debe gestionar acciones laborables bajo criterios del cuidado de la salud ocupacional donde se busque mitigar el estrés laboral para que las actitudes motivacionales de los docentes no se vean afectadas.

Un estudio realizado por Pulido (2020) en Lima-Perú tuvieron como objetivo determinar la relación del estrés laboral con las características para el trabajo; el diseño es de corte transversal enfoque cuantitativo; la muestra es de 82 profesores; el instrumento usado fue el cuestionario y para medir la escala de estrés laboral se usó la prueba de OIT-OMS; los resultados que obtuvieron fue el bajo nivel que se aprecia en el estrés laboral donde se evidencia inversamente la correlación donde las características de trabajo si tiene relación e influye en los niveles de estrés de

los colaboradores; finalmente concluyeron que si existe características que determinan la relación con el estrés laboral y éstas afectan el desempeño de los docentes por eso se debe trabajar en ciertas condiciones favorables.

Finalmente, este estudio nacional realizado por Valdivia y Vásquez (2020) en Arequipa-Perú tuvieron como objetivo identificar la relación del estrés laboral y el clima organizacional; el diseño es de corte transversal no experimental de enfoque cuantitativo correlacional; la muestra estuvo 102 colaboradores; el instrumento usado fue el cuestionario; para obtener los resultados que aplicó el Rho de Spearman  $Rho = -0.527$  donde se ve la significancia inversión moderada con un valor  $p = 000$ ; finalmente concluyeron que para establecer una diferencia entre el estrés laboral y las acciones del clima organizacional se debe de interpretar otros estudios bajo las variables socio económicas y los grupos ocupacionales, además un factor determinante son las relaciones interpersonales que permiten monitorear el clima organizacional y de esta manera bajar los niveles de estrés laboral.

Siguiendo con las teorías relacionadas nos basamos en aquellas que determinen fuente fundamental para el estudio de los estilos de comunicación organizacional.

Fayol (1916), explicó en su *teoría clásica de la administración*, sobre la comunicación organizacional que se encuentra centralizada en las acciones gerenciales bajo la toma de decisiones y que éstas tienen que ser claras y de forma concisas para que la organización crezca conjuntamente a así logren sus metas establecidas y las personas incrementen su compromiso hacia su institución esto lo define también Max Weber y Frederick Taylor.

Sarachek (1986) se basó en *la teoría humanista*, explicada por Elton Mayo Douglas McGregor, Rensis Likert, dónde el comportamiento de la persona estará relacionado con la comunicación, y en las organizaciones los estilos de comunicación deben ser claros y también la persona es un elemento básico e importante, se precisa que el liderazgo empieza por una buena comunicación y de

ella nacerían acciones que contribuyan a las actividades colaborativas entre los individuos y la organización.

Von Bertalanffy (1976) explicó en su *teoría de sistemas*, que toda comunicación debe ser basado por un sistema en el cual se tiene el canal ideal para transmitir la información, y que las personas que reciban el mensaje puedan entender y de ello se pueda obtener una retroalimentación así teniendo la facultad de poder control con mayor detenimiento sus fases comunicativas y que estas puedan ir evolucionando constantemente a través de cada información transmitida.

RAE (2020) explicó que los seres humanos tienen una forma directa para comunicarse determinando un estilo de comunicación en el cual definen las ideas y transmiten la información.

Aguilar (2010) mencionó sobre la forma de comunicar que se basa en un estilo de comunicación hacia un ente que podría ser de una persona a otra o también puede darse de una organización a un grupo de personas, por eso los estilos de comunicación son diversos tenemos estilos directos de comunicación, estilos indirectos de comunicación.

Brandolini et al. (2009), explicaron que la comunicación interna es un factor fundamental de reconocimiento cuando se dirigen a un público y que de esta manera también repercute a los propios colaboradores de la empresa lo cual determina como una acción importante bajo una comunicación horizontal dentro de la empresa.

Andrade (2005) explicó que la comunicación es base fundamental en las organizaciones, más aún cuando las empresas tienen objetivos establecidos donde se busca promover la circulación de la información esto se basa en estudios teóricos realizados por la teoría de relaciones humanas; *la teoría de sistemas*; y *la teoría de contingencia*.

Andrade (2010) también explicó que la comunicación parte de tres perspectivas distintas donde se enfoca a las personas y a la integración de la empresa los cuales son: un proceso social, donde es un grupo de información en los cuales se intercambian entre los colaboradores de la empresa de una a otra compañía; una disciplina, donde existe un conocimiento previo de la persona en el que busca comunicar e interiorizar las acciones de la organización con su entorno; técnicas y actividades en conjunto, aquí resalta los conocimientos que ya han sido adquiridos en relación al proceso de la comunicación que determina una organización para que con ello puedan implementar sus estrategias donde logren llegar a los objetivos planteados por la empresa.

Cáceres y Raymundo (2019) nos explicaron sobre la comunicación externa que debe mantener toda empresa en la cual deben de tener un conocimiento amplio de la cultura tanto si los aspectos sociales como políticos donde se ejercerán ciertas acciones de comportamiento ante la sociedad y que repercutirán también en los colaboradores internos y éstas pueden ir cambiando constantemente de acuerdo a las actividades que se realicen en un ámbito social.

Daft y Marcic (2006) explicaron que la comunicación en las empresas va a depender de muchos factores que determinen o marquen los procesos secuenciales en relación a sus objetivos planteados por ello determinan que los estilos de comunicación organizacional van a desprenderse en tres niveles que serán las dimensiones; en este caso la *dimensión 1 estilos de comunicación ascendente*, que se refiere a la comunicación dirigida de un rango menor a uno superior; la *dimensión 2 estilos de comunicación descendente*, que se refiere a los comunicados de las partes altas de la empresa hacia los mandos inferiores; y la *dimensión 3 estilos de comunicación horizontal*, que se refiere a la comunicación que se dan entre pares los que serán sus compañeros de trabajo en el mismo nivel jerárquico.

Siguiendo con las teorías relacionadas nos basaremos en aquellas que determinen fuente fundamental para el estudio del estrés laboral.

Sánchez (2010), se basó en 3 teorías para determinar al estrés laboral; *la primera teoría es basada en las respuestas*, explicada por Selye en 1956; explicando que esta será cuando existe alguna influencia o alteraciones en el normal equilibrio del organismo los cuales son realizados por agentes externos y también pueden darse por algunos agentes internos, para lo cual el organismo reacciona inmediatamente para restaurar un equilibrio, y respuestas dadas hacia el estrés se reparten en 3 acciones que son el síndrome general de adaptación en las que se determina, etapa de agotamiento, etapa reacción del arma, y etapa de resistencia.

Sánchez (2010) mencionó *la segunda teoría basada en los estímulos*, explicada por Guerrero Barona en 1999; explicando que existe respuestas ligadas hacia el estrés con el factor del estímulo ambiental donde se presentan de manera externa en las personas o la determinación de estresores, los cuales se definen como acciones que perturban o alteran el normal funcionamiento del ser humano con relación a su organismo estos estresores son: psicosociales, que no afectan directamente a la respuesta del estrés sino que interviene dentro de las acciones cognitivas; biológicos, que son ciertas acciones de estímulo que se van a convertir en estresores en los cuales si existe un cambio bioquímico en el propio organismo.

Sánchez (2010) mencionó *la tercera teoría que es interaccional*, explicada por Guerrero Barona en 1999; explicando que los factores que determinan para esta acción son cognitivos donde influye el pensamiento, las actitudes, las creencias o ciertas ideas; por un lado también determina que existe la relación del estímulo mediante lo que se determinó como estresores; de esta manera se menciona al representante de la teoría del estrés al señor Richard Lazarus; donde explica también que el estrés son actos interaccionales que se relacionan entre las acciones, o situaciones ambientales propias de las actividades de la persona en su vida cotidiana.

Marín y Vargas (1998) explicaron que el ser humano tiene una conducta ya adquirida y que el estrés forma parte de la persona en la cual se encuentra de dos formas una defensiva y por otro lado adaptativa y que estos serían los estresores



que influyen directamente al cuerpo determinando la activación de la neuro endocrina.

Fontana y Velázquez (1992) mencionaron que el estrés se forma por la exigencia de aquellas adaptaciones que van de la mente hacia el cuerpo donde predominan las habilidades del ser humano y que éstas en algunos casos puede estar influenciadas por los actos involuntarios de una tensión que se esté teniendo en un determinado tiempo.

Zaldivar (1996) definió que la característica del estrés es una forma del *estado-vivencial* de la persona donde no se satisface el actuar, en el cual también se presentan ciertos trastornos a consecuencia de ciertas alteraciones y que éstas pueden ser evidenciadas por factores psíquicos o factores fisiológicos donde la relación de la persona y el medio ambiente empieza a distorsionarse afectando la actitud del individuo.

Selye (1956) definió al estrés para la *Organización Mundial de la Salud*, como una réplica que no tiene una reacción específica del propio cuerpo del ser humano dónde va a existir una acción demandante propia del exterior donde se producen ciertos cambios que afectan al comportamiento e influyen al sistema fisiológico.

Para Hernández (1996), explico que existe estresores dentro de la organizaciones y estas fomentan cierta inestabilidad en lo colaboradores la cuales se presentan por desgaste de la persona o algún factor que intervenga en la interacciones de sus actividades, determinando así el bajo nivel de aceptación ante las actividades laborales.

Ivancevich & Matteson (1992), mencionaron que las personas se estresan por ciertos factores que pueden intervenir en su vida, las cuales determinan de manera favorable o negativa las actividades cotidianas, respecto a la motivación hacia el trabajo puede deteriorarse por la poca comprensión y actitudes frente a las

actividades laborales serán muy escasas; por ello se plantea realizar un estudio constante sobre el estrés laboral.

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016), explicó que el estrés laboral se incrementa en función a la sobrecarga de actividades secuenciales que las largas horas de trabajo que constituyen las empresas hacia las personas donde existe factores que empiecen a afectar la comunicación con la organización y la estabilidad laboral influyendo en los factores emocionales, dada la creciente actividad laboral tecnológica realizada día a día repercute en los dinamismos operativos de la persona con la empresa; de esta manera la OIT define siete dimensiones de estudio para el estrés laboral.

Empezando por la *dimensión 1 clima organizacional*, se define como el carácter de la persona hacia la empresa; la *dimensión 2 estructura organizacional*, se define como las jerarquías que están en las empresas; la *dimensión 3 territorio organizacional*, se define como el lugar donde desarrolla su actividad; la *dimensión 4 tecnología*, se define como los sistemas que puede realizar y ayuden a sus actividades; la *dimensión 5 influencia del líder*, se define como las actitudes u ordenes que puedan surgir de su parte; la *dimensión 6 falta de cohesión*, se define al grado de aceptación o unión con las actividades y la motivación que los ayuda a seguir; y la *dimensión 7 respaldo del grupo*, se define como la aceptación del trabajo en equipo por parte de sus compañeros.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

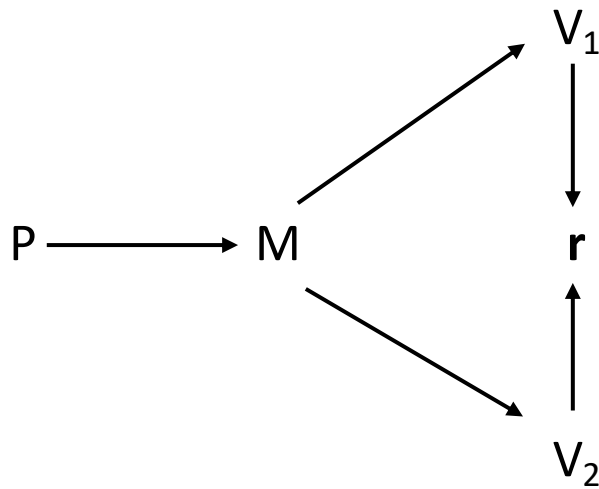
Kerlinger (1979) mencionó que para el estudio de las variables no deben de ser incurridas en la manipulación porque de ella se podrá recibir información importante; por eso el estudio que se desarrollará es no experimental observando aquellos sucesos importantes que se dan en la propia recolección de información donde nos basamos en la naturaleza del propio estudio.

Besse (2020) explicó que todo estudio debe tener un nivel enfocado a analizar a ciertos grupos de personas donde ellos contendrán características importantes y éstas tendrán las mismas similitudes; por ello nuestro estudio tendrá el nivel descriptivo donde se aplicará a un grupo de personas que contengan las mismas condiciones homogéneas.

Arias y Covinos (2021) mencionaron que los diseños no deben ser manipulados para beneficiarse en el proceso de la recolección de información de las variables y que ellos se basan en la observación; también explicó que se deben describir y analizar las variables para determinar el niveles de uso; por ello el estudio será no experimental de corte transeccional correlacional.

Espinoza y Cervantes (2021) mencionó que los estudios que sean de correlación deben ser aplicados por variables o multi variables; por ello el estudio se realizará bajo las dos variables busca identificar la existencia de relación de los estilos de comunicación organizacional y el estrés laboral.

Figura 1  
Esquema de formalización de correlación de variables



Formalización:

P: Los 65 docentes de una Institución Superior Tecnológico en marketing

M: Los 65 docentes de una Institución Superior Tecnológico en marketing

r: Correlación de variables

V<sub>1</sub>: Estilos de comunicación organizacional

V<sub>2</sub>: Estrés laboral

### 3.2. Variables y operacionalización

Conceptualmente la variable independiente estilos de comunicación organizacional; es definido por Andrade (2010) donde explicó sobre los estilos de comunicación organizacional que son el inicio de una comunicación uniforme donde se transmiten las opciones colaborativas y que éstas permitan a los colaboradores identificarse con la organización de esta manera generando una integración entre empleados y empleadores formando acciones de valor positivo dentro de la empresa.

La definición operacional del estudio explicó el uso del instrumento llamado cuestionario de estilos de comunicación organizacional de Portugal (2006) donde se presentan 3 dimensiones que son propuestas por Daft & Marcic (2006) describiéndolas como estilo de comunicación ascendente; estilo de comunicación

descendente; y estilo de comunicación horizontal; con 3 indicadores que son comunicación nivel jerárquico menor a mayor; comunicación nivel jerárquico mayor a menor; y comunicación lateral; así mismo consta de 14 ítems; la medición es por la escala tipo Likert ordinal valorada en puntuaciones de 1 a 5.

Conceptualmente la variable dependiente estrés laboral; es definida por la *Organización Internacional de Trabajo* [OIT] (2016) donde menciona que el estrés laboral es sentimiento que perjudica a las actividades laborales y que ellas repercuten en la producción y en las finanzas de las empresas afectando a la persona en su estado psicológico y su desempeño laboral deteriorando la salud física y mental.

La definición operacional del estudio explicó el uso del instrumento es llamado cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS que fue creado por Ivancevich & Matteson (1989) que fue adaptado por Suarez (2013), donde se presentan 7 dimensiones que son clima organizacional; estructura organizacional; territorio organizacional; tecnología, influencia del líder; falta de cohesión; respaldo del grupo; con 18 indicadores que son metas y misión de la empresa; políticas generales de la empresa; supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos; respeto hacia los jefes y trabajadores; privacidad de trabajo; calidad del ambiente de trabajo; condiciones del mobiliario para trabajo; tecnología adecuada; disposición de equipos y recursos materiales; trato jefe a subordinados; liderazgo del jefe; personalidad; receptividad del jefe; falta de trabajo en equipo; falta de compromiso; presión en equipo; trabajo en equipo; y apoyo grupal; así mismo consta de 25 ítems; la medición es por la escala tipo Likert ordinal valorada en puntuaciones de 1 a 7.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Pastor (2019) mencionó que en todo estudio debe existir una población que tenga características iguales dónde pueda determinar el cumplimiento de los criterios del proceso de investigación para la población elegida; por ello la población

que se tomará para el estudio estuvo constituido por todos los 65 docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

Otzen y Manterola (2022) explicaron que el modelo debe seguir el mismo patrón de una población completa de estudio con la misma característica; en el proceso de investigación se trabajará con toda la población de 65 docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022 donde se realizará la toma de datos por medio de un instrumento llamado cuestionario que se aplicará a la muestra de estudio.

Este estudio parte de una estructura metodológica por ello se tendrá una determinación para realizar los criterios de inclusión y exclusión de nuestros encuestados.

Criterio de inclusión; docentes que tengan disponibilidad de tiempo para participar en la investigación, aquellos que completen los cuestionarios, los que cuenten con laptop, celular o PC, para poder marcar el cuestionario, los que laboren en el instituto superior de la carrera de marketing, los que realizaron la encuesta al momento de recibir el enlace Web de Google Forms. Criterio de exclusión; docentes que no tengan disponibilidad de tiempo para participar en la investigación, los que no completen los cuestionarios, los que no cuenten con laptop, celular o PC, para poder marcar el cuestionario, los que no laboren en el instituto superior de la carrera de marketing, los que no realizaron la encuesta al momento de recibir el enlace Web de Google Forms.

#### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ñaupas et al. (2018) mencionaron que para utilizar los procesos de investigación se requiere una técnica donde nos permita determinar el objetivo de estudio con una serie de actividades procedimentales; en ese sentido la técnica que se utilizará en la investigación como proceso de recolección de datos será aplicado por la encuesta dónde estarán determinadas las variables estudiadas

como son estilos de comunicación organizacional y estrés laboral que tendrá ciertas preguntas dividida por ítems a contestar.

López et al. (2019) mencionaron que para apoyarse en la captación del conocimiento deben utilizar un instrumento que sea eficiente para recolectar información donde se puedan procesar datos luego de haber realizado la intervención a los encuestados; y los instrumentos deben ser validados por personas expertas con un grado de conocimiento.

En la tabla 1 nos mostró a los jueces que nos dieron su validación para aplicar el instrumento a nuestra población de estudio de las variables ellos cuentan con grado de maestría para la correcta interpretación de cada cuestionario por su expertis y conocimiento.

Tabla 1  
*Jueces expertos validadores de cuestionario*

N° de Jueces	Apellido y Nombres	Años de experiencia	Instrumentos
1er juez experto	Mg. Dioses Zavala Pedrith Roxana	12 años	Aplicable
2do juez experto	Mg. Romero Amaya Jessica Janett	12 años	Aplicable
3er juez experto	Mg. Mesones Vásquez Lourdes Irene	11 años	Aplicable

Por ello el instrumento que se utilizó para la investigación es el cuestionario que estuvo detallado por preguntas a contestar por los encuestados que nos permitió conocer más sobre las variables estudiadas a continuación se pasaron a mencionar los instrumentos usados por cada variable.

Para la variable 1 estilos de comunicación organizacional se utilizó el instrumento llamado cuestionario de estilos de comunicación organizacional elaborado por Portugal en el 2006 adaptado por Conde en el año 2022; donde los niveles usados son alto-medio-bajo; y de ellos se divide en 3 dimensiones de 14

preguntas con 3 indicadores; la medición es por la escala tipo Likert ordinal como instrumento de medida valorada en [5=siempre; 4=frecuentemente; 3=algunas veces; 2=ocasionalmente; 1=nunca]; el Alfa de Cronbach nos da un valor de 0.786 el cual es aceptable y valida la fuerte confiabilidad de su uso.

En la tabla 2 se presentó los baremos de los estilos de comunicación organizacional y sus dimensiones que se usaron para nivelar los datos recolectados.

Tabla 2  
*Niveles de baremos de estilos de comunicación organizacional y sus dimensiones*

Baremos de estilos de comunicación organizacional y dimensiones				
Niveles	Estilos de comunicación organizacional	Estilo de comunicación ascendente	Estilo de comunicación descendente	Estilo de comunicación horizontal
Alto	51 a 70	18 a 25	15 a 20	18 a 25
Medio	33 a 50	12 a 17	9 a 14	12 a 17
Bajo	14 a 32	5 a 11	4 a 8	5 a 11

Para la variable 2 estrés laboral se utilizó el instrumento llamado cuestionario de estrés laboral OIT-OMS elaborado por Ivancevich & Matteson en 1989 validado por OIT-OMS adaptado por Conde en el año 2022; donde los niveles y rango son estrés alto, estrés medio, estrés bajo; y de ellos se divide en 7 dimensiones de 25 preguntas con 17 indicadores; la medición es por la escala tipo Likert ordinal como instrumento de medida valorada en [7=siempre; 6=generalmente; 5=frecuentemente; 4=algunas veces; 3=ocasionalmente; 2=raras veces; 1=nunca]; el Alfa de Cronbach nos da un valor de 0.975 el cual es aceptable y valida la fuerte confiabilidad de su uso.

En la tabla 3 se presentó los baremos de estrés laboral y sus dimensiones que se usaron para nivelar los datos recolectados.



Tabla 3  
*Niveles de baremos de estrés laboral y sus dimensiones*

Baremos de estrés laboral y sus dimensiones								
Niveles	Estrés laboral	Clima organizacional	Estructura organizacional	Territorio organizacional	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo
Estrés alto	125 a 175	20 a 28	20 a 28	15 a 21	15 a 21	20 a 28	20 a 28	15 a 21
Estrés medio	75 a 124	12 a 19	12 a 19	9 a 14	9 a 14	12 a 19	12 a 19	9 a 14
Estrés bajo	25 a 74	4 a 11	4 a 11	3 a 8	3 a 8	4 a 11	4 a 11	3 a 8

### 3.5. Procedimientos

Valderrama (2019) menciona que los procesos de investigación deben estar constituidos por ciertos procedimientos rigurosos donde se revisen los documentos para las aprobaciones de los instrumentos a usar de los cuales nos ayudarán a recolectar los datos que se tomarán a las poblaciones de estudio.

Al iniciar la investigación se envió un documento dirigido al Director académico de la ISTP de la carrera de marketing donde se solicitó la aprobación para realizar la encuesta al grupo de docentes del instituto con el objetivo de darle una información valiosa para su institución; luego pasamos a reunirnos virtualmente con los docentes para aplicar la encuesta, explicando el carácter científico que tiene la investigación y nos brindaron su consentimiento en cada cuestionario aplicado el cual será enviado por un enlace de Google Forms, ellos respondieron los 2 cuestionarios aplicados en nuestras variables donde se presentó las escalas de medición, los encuestados llenaron el documento de manera libre y de forma confidencial el cual les tomó llenarlo aproximadamente 45 minutos.

Para recoger toda la información se realizó la aplicación del cuestionario de estilos de comunicación organizacional y el cuestionario de estrés laboral en una institución superior tecnológica en marketing; para ello los instrumentos fueron validados por los expertos donde cada instrumento nos permitió recolectar la información para luego almacenarla en el Google Forms debido a la epidemia del COVID-19; los cuestionarios se aplicaron a los 65 docentes.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se inició con el análisis de recolección para el procesamiento debido.

Primeramente, se realizó el análisis descriptivo, se recolectó los datos en el Google Forms donde luego se descargó el Excel para obtener la información y llevarlo al software IBM SPSS-26 donde se presentó las tablas y figuras que describen a la población de los datos recolectados.

Luego se realizó el análisis inferencial para determinar la correlación de variables y se empleó la prueba de Rho de Spearman en el software IBM SPSS-26 para que con ello se pueda aceptar o rechazar las hipótesis planteadas con los resultados obtenidos.

### 3.7. Aspectos éticos

Espinoza (2019) explicó que el proceso de investigación debe contar con un carácter ético propio de la investigación el cual recurra a las normas establecidas por una investigación y esta pueda ser publicada con transparencia; por ello el estudio se desarrollará con un carácter ético, al usar la información se citó a cada autor mencionado; se usará antecedentes de nivel internacional y nacional que validen nuestra investigación luego se revisará literatura basada en autores con teorías respetando los derechos de autor colocando las citas y referencias de cada documento usado el cual reforzó las variables y las dimensiones, para con ello correlacionar a los estilos de comunicación organizacional y estrés laboral de la institución superior tecnológica de marketing.

Luego de ello se solicitará a los expertos que validen los instrumentos de recolección llamados cuestionarios que nos permitirá recolectar la información para luego procesarla mediante el Google Form debido a la pandemia; seguidamente también se guardará el secreto de la identidad de los encuestados por ser de respeto y de justicia donde a todos se les dará un trato igualitario respetando la confiabilidad brindada por el docente, se registró la información en un documento

con el consentimiento informado que voluntariamente los docentes accederán a colaborar con el llenado del cuestionario.

Finalmente, nos ceñiremos a las normativas y reglas que propondrá la escuela de posgrado de la UCV.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

Se realizó el análisis descriptivo de las variables cruzadas de estrés laboral y estilos de comunicación organizacional por frecuencia y en porcentajes.

En la tabla 4 se mostró los resultados de los niveles en los 32 docentes que recibe estilos de comunicación organizacional, donde el 23 tiene un nivel medio siendo el 71,9% y 9 tiene un nivel alto siendo el 28,1%; en comunicación ascendente 21 tiene un nivel medio siendo el 65,6% y 11 tiene un nivel alto siendo el 34,4%; en comunicación descendente 21 tiene un nivel medio siendo el 65,6% y 11 tiene un nivel alto siendo el 34,4%; en comunicación horizontal 14 tiene un nivel medio siendo el 43,8% y 18 tiene un nivel alto siendo el 56,3% y todos presentan niveles de estrés bajo.

Además en la tabla 4 de 30 docentes en la comunicación organizacional 23 tiene un nivel medio siendo el 76,7% y 7 tiene un nivel alto siendo el 23,3%; en comunicación ascendente 1 tiene un nivel bajo siendo el 3,3%; 17 tiene un nivel medio siendo el 56,7%; y 12 tiene un nivel alto siendo el 40%; en comunicación descendente 20 tiene un nivel medio siendo el 66,7% y 10 tiene un nivel alto siendo el 33,3%; en comunicación horizontal 13 tiene un nivel medio siendo el 43,3% y 17 tiene un nivel alto siendo el 56,7% y todos presentan niveles de estrés medio.

Finalmente en la tabla 4 de 3 docentes en la comunicación organizacional 3 tiene un nivel alto siendo el 100%; en comunicación ascendente 2 tiene un nivel medio siendo el 66,7%; y 1 tiene un nivel alto siendo el 33,3%; en comunicación descendente 1 tiene un nivel medio siendo el 33,3% y 2 tiene un nivel alto siendo el 66,7%; en comunicación horizontal 3 tiene un nivel alto siendo el 100% y todos presentan niveles de estrés alto; por lo tanto se observó que los estilos de comunicación alto y medio reducen el nivel de estrés.

Tabla 4

*Tabla cruzada entre estrés laboral y los estilos de comunicación organizacional*

	Estrés laboral	Estilos de comunicación organizacional		Estilo de comunicación ascendente		Estilo de comunicación descendente		Estilo de comunicación horizontal		Total	
		Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio		Alto
Estrés bajo	n	23	9	0	21	11	21	11	14	18	32
	%	71,9%	28,1%	0%	65,6%	34,4%	65,6%	34,4%	43,8%	56,3%	100%
Estrés medio	n	23	7	1	17	12	20	10	13	17	30
	%	76,7%	23,3%	3,3%	56,7%	40%	66,7%	33,3%	43,3%	56,7%	100%
Estrés alto	n	0	3	0	2	1	1	2	0	3	3
	%	0%	100%	0%	66,7%	33,3%	33,3%	66,7%	0%	100%	100%
Total	n	46	19	1	40	24	42	23	27	38	65
	%	70,8%	29,2%	1,5%	61,5%	36,9%	64,6%	35,4%	41,5%	58,5%	100%

En la tabla 5 se mostró los resultados de los niveles en 1 docente que recibe el estilo de comunicación ascendente de nivel bajo siendo el 1,5%; en la comunicación organizacional 46 tiene un nivel medio siendo el 70,8% y 19 tiene un nivel alto siendo el 29,2%; en comunicación ascendente 40 tiene un nivel medio siendo el 61,5% y 24 tiene un nivel alto siendo el 36,9%; en comunicación descendente 42 tiene un nivel medio siendo el 64,6% y 23 tiene un nivel alto siendo el 35,4%; en comunicación horizontal 27 tiene un nivel medio siendo el 41,5% y 38 tiene un nivel alto siendo el 58,5% y todos presentan niveles medios de comunicación, por lo tanto se observó que predomina los estilos de comunicación en niveles altos y medios.

Tabla 5  
*Distribución de frecuencia y porcentajes de los niveles de los estilos de comunicación organizacional*

Niveles	Estilos de comunicación organizacional		Estilo de comunicación ascendente		Estilo de comunicación descendente		Estilo de comunicación horizontal	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0%	1	1,5%	0	0%	0	0%
Medio	46	70,8%	40	61,5%	42	64,6%	27	41,5%
Alto	19	29,2%	24	36,9%	23	35,4%	38	58,5%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

En la tabla 6 el estrés laboral 32 docentes tiene un nivel bajo siendo 49,2%; 30 tiene un nivel medio siendo 46,2%; 3 tiene un nivel alto siendo un 4,6%; en el clima organizacional 24 tiene un nivel bajo siendo 36,9%; 37 tiene un nivel medio siendo 56,9%; 4 tiene un nivel alto siendo un 6,2%; en la estructura organizacional 23 tiene un nivel bajo siendo 35,4%; 39 tiene un nivel medio siendo 60%; 3 tiene un nivel alto siendo un 4,6%; en el territorio organizacional 24 tiene un nivel bajo siendo 36,9%; 37 tiene un nivel medio siendo 56,9%; 4 tiene un nivel alto siendo un 6,2%; por lo tanto se observó en las dimensiones del estrés laboral que los docentes presentan niveles medios donde existe la presencia el nivel de estrés en la institución educativa.

Tabla 6  
*Distribución de frecuencia y porcentajes de los niveles estrés laboral*

Niveles	Estrés laboral		Clima organizacional		Estructura organizacional		Territorio organizacional	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Estrés bajo	32	49,2%	24	36,9%	23	35,4%	24	36,9%
Estrés medio	30	46,2%	37	56,9%	39	60%	37	56,9%
Estrés alto	3	4,6%	4	6,2%	3	4,6%	4	6,2%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

En la tabla 7 en el uso de la tecnología 24 docentes tiene un nivel bajo siendo 36,9%; 37 tiene un nivel medio siendo 56,9%; 4 tiene un nivel alto siendo un 6,2%; en la influencia del líder 25 tiene un nivel bajo siendo 38,5%; 37 tiene un nivel medio siendo 56,9%; 3 tiene un nivel alto siendo un 4,6%; en la falta de cohesión 38 tiene un nivel bajo siendo 58,5%; 24 tiene un nivel medio siendo 36,9%; 3 tiene un nivel alto siendo un 4,6%; en el respaldo de grupo 30 tiene un nivel bajo siendo 46,2%; 31 tiene un nivel medio siendo 47,7%; 4 tiene un nivel alto siendo un 6,2%; por lo tanto se observó en las dimensiones del estrés laboral que los docentes presentan niveles medios donde existe la presencia el nivel de estrés en la institución educativa.

Tabla 7

*Distribución de frecuencia y porcentajes de los niveles estrés laboral*

Niveles	Tecnología		Influencia del líder		Falta de cohesión		Respaldo del grupo	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Estrés bajo	24	36,9%	25	38,5%	38	58,5%	30	46,2%
Estrés medio	37	56,9%	37	56,9%	24	36,9%	31	47,7%
Estrés alto	4	6,2%	3	4,6%	3	4,6%	4	6,2%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

En la tabla 8, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> porque nuestra población está conformada por 65 docentes para identificar el grado de normalidad; finalmente se evidenció que los valores de significancia son menores a 0,05 en los estilos de comunicación arrojó un valor de ,004 y en el estrés laboral ,000; ante el resultado se demostró que las variables presenta una distribución no normal, por ello se optó por realizar el coeficiente Rho de Spearman para contrastar las hipótesis con la correlación de las variables.

Tabla 8

*Prueba de normalidad de estilos de comunicación organizacional y estrés laboral con sus dimensiones*

Variables y dimensiones	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 - Estilos de comunicación organizacional	,137	65	,004
D1 - Estilo de comunicación ascendente	,191	65	,000
D2 - Estilo de comunicación descendente	,161	65	,000
D3 - Estilo de comunicación horizontal	,215	65	,000
V2 - Estrés laboral	,203	65	,000
D1 - Clima organizacional	,146	65	,001
D2 - Estructura organizacional	,220	65	,000
D3 - Territorio organizacional	,205	65	,000
D4 - Tecnología	,210	65	,000
D5 - Influencia del líder	,209	65	,000
D6 - Falta de cohesión	,235	65	,000
D7 - Respaldo del grupo	,164	65	,000

### Análisis inferencial

Para el análisis inferencial de las hipótesis se realizó la prueba de Rho de Spearman debido a que los instrumentos tienen cualidades ordinales; por ello se usó el nivel de significancia:  $\alpha=0.05$  equivalente a (5%).

Debido a ello se aplicó una regla de decisión.

Si "p" (sig.) < 0,05, se rechaza  $H_0$  y acepta  $H_1$

Si "p" (sig.) > 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$



En la hipótesis general se realizó la prueba de correlación.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre los estilos de comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

H<sub>i</sub>: Existe una relación significativa entre los estilos de comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

En la tabla 9 del coeficiente de Rho de Spearman se observó que no existencia relación significativa en los estilos de comunicación organizacional y el estrés laboral donde el valor  $p=,983$  con un coeficiente de  $-,003$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 9  
*Prueba de Rho de Spearman de correlación de estilos de comunicación organizacional y estrés laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		
Variables		Estrés laboral
	Coeficiente de correlación	-,003
Estilos de comunicación organizacional	Sig. (bilateral)	,983
	N	65

En la hipótesis específica 1 se realizó la prueba de correlación.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

H<sub>i</sub>: Existe una relación significativa entre el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

En la tabla 10 del coeficiente de Rho de Spearman se observó que no existencia relación significativa en el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral donde el valor  $p=,766$  con un coeficiente de  $-,038$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 10  
*Prueba de Rho de Spearman de correlación del estilo de comunicación ascendente y estrés laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		
Dimensión 1 y variable		Estrés laboral
	Coeficiente de correlación	-,038
Estilo de comunicación ascendente	Sig. (bilateral)	,766
	N	65

En la hipótesis específica 2 se realizó la prueba de correlación.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estilo de comunicación descendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el estilo de comunicación descendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

En la tabla 11 del coeficiente de Rho de Spearman se observó que no existencia relación significativa en el estilo de comunicación descendente y el estrés laboral donde el valor  $p=,592$  con un coeficiente de  $-,068$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 11  
*Prueba de Rho de Spearman de correlación del estilo de comunicación descendente y estrés laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		
Dimensión 2 y variable		Estrés laboral
	Coeficiente de correlación	-,068
Estilo de comunicación descendente	Sig. (bilateral)	,592
	N	65

En la hipótesis específica 3 se realizó la prueba de correlación.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estilo de comunicación horizontal y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

H<sub>i</sub>: Existe una relación significativa entre el estilo de comunicación horizontal y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing en Lima-2022.

En la tabla 12 del coeficiente de Rho de Spearman se observó que no existencia relación significativa en el estilo de comunicación horizontal y el estrés laboral donde el valor  $p=,758$  con un coeficiente de  $,039$ , por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 12  
*Prueba de Rho de Spearman de correlación del estilo de comunicación horizontal y estrés laboral*

Correlaciones Rho de Spearman		
Dimensión 3 y variable		Estrés laboral
	Coeficiente de correlación	,039
Estilo de comunicación horizontal	Sig. (bilateral)	,758
	N	65

## V. DISCUSIÓN

En esta parte se realizó la discusión de cada uno de los resultados de los objetivos el cual se analizó con los estudios previos.

Estos estudios guardan relación con el objetivo general dado que Lannes (2021) en North Carolina explicaron sobre la relación positivas en la comunicación organizacional y la efectividad organizacional explicando que la comunicación realizada por las organizaciones es de manera clara, sincera, abierta y que no tengan ninguna distorsión ante ella afecta directamente al clima organizacional y con ello repercutiría a la eficacia organizacional; otro estudio por Reynaldo et al. (2022) en Indonesia explicaron sobre la determinación del impacto significativo entre el desempeño docente y las actividades laborales que generan estrés laboral; finalmente mencionan que el estrés laboral repercute negativamente al desempeño docente, dando de manera conjunta la disciplina laboral y el estrés laboral también tienen un impacto positivo frente al desempeño docente.

Además a ello Sarachek (1986) explicó en la teoría humanista que el comportamiento de la persona estará relacionado con la comunicación, y en las organizaciones los estilos de comunicación deben ser claros y también la persona es un elemento básico e importante, se precisa que el liderazgo empieza por una buena comunicación y de ella nacerían acciones que contribuyan a las actividades colaborativas entre los individuos y la organización; también Sánchez (2010), explicó para determinar al estrés laboral se debe observar la teoría basada en las respuestas donde la explicó Selye en 1956; y consideró que esta será cuando existe alguna influencia o alteraciones en el normal equilibrio del organismo los cuales son realizados por agentes externos y también pueden darse por algunos agentes internos, para lo cual el organismo reacciona inmediatamente para restaurar un equilibrio, y respuestas dadas hacia el estrés se reparten en 3 acciones que son el síndrome general de adaptación en las que se determina, etapa de agotamiento, etapa reacción del arma, y etapa de resistencia.

Con todo lo mencionado se observa que los resultados no concuerdan con los antecedentes y las teorías reafirman las actitudes de las personas ante una acción que influya en sus actividades laborales y personales; en el resultado de los estilos de la comunicación organizacional y el estrés laboral no se correlacionan significativamente y tiene valores inversos.

Otros estudios que guardan relación con el objetivo específico 1, es explicado por Yoo et al. (2021) en Corea encontraron la existencia de ciertos elementos que afectan el desenvolvimiento de las actividades laborales y en los equipos de trabajo se desarrolla en una comunicación informal por parte de la comunicación ascendente lo cual genera una perspectiva distinta del trabajo colaborativo; explicaron que las enfermeras coreanas empiezan a tener un clima de seguridad inestable a comparación de otros países donde la satisfacción laboral por enfermeras tiene un desempeño mejor en el tránsito de la comunicación ascendente; también Irawanto et al. (2021) en Indonesia mencionaron sobre el un efecto significativo entre la relación de la vida laboral, la casa y el estrés que son aquellas razones por las que se puede presentar problemas que afecten el comportamiento de la persona donde la satisfacción laboral se ve afectada; finalmente determinan que existe un factor de equidad entre la vida laboral y el trabajo donde no se ha afectado considerablemente a causa de la pandemia, en consecuencia el estrés laboral puede afectar el desenvolvimiento bajo la satisfacción laboral en un entorno normal de actividad diaria.

En ese sentido la teoría explicada por Daft y Marcic (2006) considera que la comunicación en las empresas va a depender de muchos factores que determinen o marquen los procesos secuenciales en relación con sus objetivos planteados por ello determinan los estilos de comunicación ascendente que se refiere a la comunicación dirigida de un rango menor a uno superior; también Sánchez (2010) menciona que el estrés laboral se encuentra en la teoría interaccional, explicada por Guerrero Barona en 1999; explicando que los factores que determinan para esta acción son cognitivos donde influye el pensamiento, las actitudes, las creencias o ciertas ideas; por un lado también determina que existe la relación del estímulo mediante lo que se determinó como estresores; de esta manera se

menciona al representante de la teoría del estrés a Lazarus; donde explica también que el estrés son actos interaccionales que se relacionan entre las acciones, o situaciones ambientales propias de las actividades de la persona en su vida cotidiana.

Por ello se comprende que los resultados si concuerdan con los antecedentes y las teorías reafirman las actitudes de las personas ante una acción que influya en sus actividades laborales y personales; en el resultado de los estilos de la comunicación ascendente y el estrés laboral donde no se correlacionan significativamente y tiene valores inversos.

Encontramos estos estudios que guardan relación con el objetivo específico 2 donde Prasetyo et al. (2021) en Indonesia explicaron sobre la influencia que existe en la cultura organizacional donde interceden el desempeño de cada colaborador del empresa, así mismo la comunicación organizacional no afecta el desempeño de los colaboradores; por lo que determinan que para retener a los empleados no existe una influencia fuerte bajo el desempeño pero sí existe la determinación de forma indirecta bajo la cultura organizacional y por los medios de comunicación que existe de la empresa hacia sus colaboradores; seguidamente Mo et al. (2021) en China mencionaron que la relación positiva entre ansiedad y el estrés se determinó como una reacción alta y que ello puede afectar y hasta influir en el estrés cuando relacionan el sueño que provoca el estrés y la autoeficacia también mencionan que son alteraciones realizadas por un cambio brusco en su entorno de vida; así mismo explicaron que las personas que fueron a elaborar en Wuhan tienen un bajo nivel de ansiedad por otro lado recomendaron que se debe de aplicar medidas estratégicas para reducir el estrés laboral y que con ella no se incremente la ansiedad.

Esto lo explica la teoría explicada por Daft y Marcic (2006) donde mencionan que la comunicación en las empresas va a depender de muchos factores que determinen o marquen los procesos secuenciales en relación con sus objetivos planteados por ello determinan los estilos de comunicación descendente que se refiere a los comunicados de las partes altas de le empresa hacia los mandos

inferiores; también Sánchez (2010) menciona que el estrés laboral se encuentra en la teoría interaccional, explicada por Guerrero Barona en 1999; explicando que los factores que determinan para esta acción son cognitivos donde influye el pensamiento, las actitudes, las creencias o ciertas ideas; por un lado también determina que existe la relación del estímulo mediante lo que se determinó como estresores; de esta manera se menciona al representante de la teoría del estrés a Lazarus; donde explica también que el estrés son actos interaccionales que se relacionan entre las acciones, o situaciones ambientales propias de las actividades de la persona en su vida cotidiana.

Podemos observar que los resultados si concuerdan con los antecedentes y las teorías reafirman las actitudes de las personas ante una acción que influya en sus actividades laborales y personales; en el resultado de los estilos de la comunicación descendente y el estrés laboral no se correlacionan significativamente y tiene valores inversos.

Finalmente ciertos estudios que guardan relación con el objetivo específico 3, realizado por Zito et al. (2021) en Italia explicaron que la comunicación se ve afectada por un fuerte estrés en un nivel bajo, y que los recursos que aplican las personas para sus actividades cotidianas en su ambiente laboral se ven afectadas; finalmente exponen que las empresas deben realizar estrategias de comunicación afectiva, bajo el criterio de amabilidad y que éstas puedan generar apego entre los colaboradores y aplicarlo también en la comunicación informal para así fortalecer a la empresa con sus colaboradores; para Li et al. (2021) en China explicaron sobre los constructos de personalidad que establece una moderación de carácter positivo entre el estrés laboral y la rotación intencional, donde así se da un interés positivo ante el estrés laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores; al final declaran que las empresas direccionadas a las actividades manufactureras deben reducir el efecto que incremente el estrés laboral y de esta manera la rotación del personal disminuirá y se incrementará indirectamente la satisfacción laboral.

Si entendemos la teoría explicada por Daft y Marcic (2006) mencionan que la comunicación en las empresas va a depender de muchos factores que



determinen o marquen los procesos secuenciales en relación con sus objetivos planteados por ello determinan los estilos de comunicación horizontal que se refiere a la comunicación que se dan entre pares los que serán sus compañeros de trabajo en el mismo nivel jerárquico; también Sánchez (2010) menciona que el estrés laboral se encuentra en la teoría interaccional, explicada por Guerrero Barona en 1999; explicando que los factores que determinan para esta acción son cognitivos donde influye el pensamiento, las actitudes, las creencias o ciertas ideas; por un lado también determina que existe la relación del estímulo mediante lo que se determinó como estresores; de esta manera se menciona al representante de la teoría del estrés al señor Richard Lazarus; donde explica también que el estrés son actos interaccionales que se relacionan entre las acciones, o situaciones ambientales propias de las actividades de la persona en su vida cotidiana

En ese sentido los resultados no concuerdan con los antecedentes y las teorías reafirman las actitudes de las personas ante una acción que influya en sus actividades laborales y personales; en el resultado de los estilos de la comunicación horizontal y el estrés laboral no se correlacionan.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero:** No existe correlación significativa entre los estilos de comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022.
- Segundo:** No existe correlación significativa entre el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022.
- Tercero:** No existe correlación significativa entre el estilo de comunicación descendentes y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022.
- Cuarto:** No existe correlación significativa entre el estilo de comunicación horizontal y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Se recomienda a los directivos de la institución superior tecnológico en marketing realizar capacitaciones contantes para con ello integrar a los docentes con la institución.
- Segundo:** Se recomienda a la institución revisar constantemente sus procesos operativos para que ellos no afecten en las actividades de los docentes y que puedan tener un buen estilo de comunicación ascendente.
- Tercero:** Se recomienda a la institución realizar cuestionarios para medir los niveles de estrés que puedan afectar a los docentes y con ello no se presente la presión de un estilo de comunicación descendente por parte de sus superiores.
- Cuarto:** Se recomienda a la comunidad de investigación realizar nuevos estudios en relación con los estilos de comunicación horizontal ya que en ellos se presentó diferentes variaciones con la relación y el coeficiente de correlación.

## REFERENCIAS

- Aguilar Rivera, M. (2010). Learning styles and learning strategies in university students. *Revista de Psicología*, 28(2), 207–226. [http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/2361/2010\\_Aguilar\\_Estilos y estrategias de aprendizaje en jóvenes ingresantes a la universidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/2361/2010_Aguilar_Estilos_y_estrategias_de_aprendizaje_en_j%C3%B3venes_ingresantes_a_la_universidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alrefai, Y. A. M., Ibrahim, I., & Alsheikh, G. A. A. (2021). Examining ISA engagement scale as mediating between role organizational communication satisfaction and performance in Jordanian hospitals. *Psychology and Education Journal*, 58(2), 11362–11369. [https://www.researchgate.net/profile/Ghaith-Alsheikh/publication/352121511\\_Examining\\_ISA\\_Engagement\\_Scale\\_as\\_Mediating\\_Between\\_Role\\_Organizational\\_Communication\\_Satisfaction\\_and\\_Performance\\_in\\_Jordanian\\_Hospitals/links/60ba15fca6fdcc22ead52300/Examining-I](https://www.researchgate.net/profile/Ghaith-Alsheikh/publication/352121511_Examining_ISA_Engagement_Scale_as_Mediating_Between_Role_Organizational_Communication_Satisfaction_and_Performance_in_Jordanian_Hospitals/links/60ba15fca6fdcc22ead52300/Examining-I)
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. *Editorial Netbiblo*. <https://cutt.ly/zGfWGJT>
- Andrade, H. (2010). Internal Organizational Communication, Process, Discipline, Technique. In *Editorial Gesbiblo S.L. - Madrid, España*.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Editorial Enfoques Consulting EIRL*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Besse, J. (2020). Metodología de la Investigación. *Editorial FILO:UBA Universidad de Buenos Aires*. [http://dspace5.filo.uba.ar/bitstream/handle/filodigital/12900/uba\\_ffyl\\_p\\_2020\\_geo\\_metodología de la investigación.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace5.filo.uba.ar/bitstream/handle/filodigital/12900/uba_ffyl_p_2020_geo_metodología_de_la_investigación.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N. (2009). Internal communication. *Editorial La Crujía y Editorial DIRCOM*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/69725>
- Cáceres, T., & Raymundo, T. (2019). La relación entre la comunicación externa y la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Ticapampa - Recuay. *Tesis Maestría - Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo*. [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4372/T033\\_7458](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4372/T033_7458)

- 8400\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón Álvarez, M. M. D. C. (2021). La comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021. *Tesis Maestría Universidad Cesar Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65656/Calderón\\_ÁMMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65656/Calderón_ÁMMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro Maquilón, I. V. (2021). Evolution of organizational communication, culture, and organizational behavior of the company Icorp. *Tesis Maestría Univesidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 1–33. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15988/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-300.pdf>
- Collantes Cieza, Y. (2021). Estrés laboral y desempeño docente en la Institución Educativa N°52005 Nuestra Señora de las Mercedes, Madre de Dios, 2021. *Tesis de Maestría - Universidad Cesar Vallejo*, 1–89. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62081/Collantes\\_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62081/Collantes_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Daft, R., & Marcic, D. (2006). Introduction to administration. *Editorial: Thomson Learning 4a Ed. México*, 4. <https://www.worldcat.org/title/introduccion-a-la-administracion/oclc/370357207>
- De La Cruz, L. M. (2021). Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga-2020. *Tesis Doctoral - Universidad Cesar Vallejo*, 1–148. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57106/DeLaCruz\\_LM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57106/DeLaCruz_LM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Elías Zambrano, R., & Jiménez Marín, G. (2021). Reflections on organizational communication, advertising and audiovisual from a multidisciplinary perspective. *Editorial Fragua Madrid - Universidad de Sevilla*, 1–412. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/106224/Reflexiones en torno a la comunicación organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/106224/Reflexiones%20en%20torno%20a%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, D. M. (2019). Consideraciones éticas en el proceso de una publicación científica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(3), 226–230. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2019.04.001>
- Espinoza, F. H. R., & Cervantes, R. E. (2021). Revisión Bibliográfica: La

- Metodología del Aprendizaje basado en la Investigación. *Revista Ciencia Latina Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1079–1093. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/312>
- Fayol, H. (1916). *Classical Administration Theory*. Editorial Routledge: London and New York. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-52j9jVmceUC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Classical+Administrative+Theory+Fayol,+Henry&ots=hxcAHw10li&sig=Cr4LIASdC\\_QQkhFk-5Ca-IS4V1l#v=onepage&q=Classical+Administrative+Theory+Fayol%2CHenry&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-52j9jVmceUC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Classical+Administrative+Theory+Fayol,+Henry&ots=hxcAHw10li&sig=Cr4LIASdC_QQkhFk-5Ca-IS4V1l#v=onepage&q=Classical+Administrative+Theory+Fayol%2CHenry&f=false)
- Fernández Aparicio, S. H. A., & Villa Vela, K. A. (2021). Correlación entre estilos de comunicación organizacional y satisfacción laboral en una empresa textil de Arequipa. *Tesis Maestría Universidad Católica San Pablo*. [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17125/1/FERNANDEZ\\_APARICIO\\_SHA\\_TEX.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/17125/1/FERNANDEZ_APARICIO_SHA_TEX.pdf)
- Fontana, D., & Velázquez Arellano, J. A. (1992). *Stress control*. Editorial La Casa Del Libro. <https://www.casadellibro.com/libro-control-del-estres/9789684265745/180928>
- Hernández Gutiérrez Flores, M. (1996). Stress at work: a psycho-administrative approach. *Editorial Trillas*, 1–26. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
- Hersey, P., Blanchard, K., Johnson, D., & Martínez, J. (1988). *Organizational Behavior Management: Situational Leadership*. Editorial Biblio New Jersey: Prentice Hall. [https://www.mendeley.com/catalogue/9cee376a-1f24-3e82-9d9e-c1a0488e4821/?utm\\_source=desktop&utm\\_medium=1.19.8&utm\\_campaign=open\\_catalog&userDocumentId=%7B8058de78-6767-4d80-b9a3-226387d4c8d7%7D](https://www.mendeley.com/catalogue/9cee376a-1f24-3e82-9d9e-c1a0488e4821/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.8&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B8058de78-6767-4d80-b9a3-226387d4c8d7%7D)
- Irawanto, D. W., Novianti, K. R., & Roz, K. (2021). Work from home: Measuring satisfaction between work–life balance and work stress during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Revista: The Economics of Health Brotes y Epidemias*, 9(3), 96. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/economies9030096>
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Editorial Trillas, 267.

- <https://books.google.com.co/books?id=vJg5AgAACAAJ>
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1992). Stress and work: a managerial perspective. *Editorial Trillas México, D.F.*, 267–267. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179979>
- Kerlinger, F. N. (1979). Behavioral research: A conceptual approach. *Revista Holt, Rinehart and Winston New York*, 0(0), 116. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ByxHEePhwHIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Behavioral+research:+A+conceptual+approach&ots=gVP2c\\_oCIS&sig=9sgA8sr7E28M9fWx7YoFS2PQM70#v=onepage&q=Behavioral+research%3A+A+conceptual+approach&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ByxHEePhwHIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Behavioral+research:+A+conceptual+approach&ots=gVP2c_oCIS&sig=9sgA8sr7E28M9fWx7YoFS2PQM70#v=onepage&q=Behavioral+research%3A+A+conceptual+approach&f=false)
- Lannes, H. (2021). Effect of Organizational Communication on Organizational Climate and Organizational Effectiveness. *Revista: The Undergraduate Journal of Psychology*, 31(1), 1–9. <https://journals.charlotte.edu/ujop/article/view/926>
- Li, J., Liu, H., van der Heijden, B., & Guo, Z. (2021). No TitleThe role of filial piety in the relationships between work stress, job satisfaction, and turnover intention: a moderated mediation model. *International Journal of Environmental: Research and Public Health*, 18(2), 714. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph18020714>
- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista: Cubana de Medicina Militar*, 48. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500011&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500011&script=sci_arttext&tIng=pt)
- Marín Cruz, C., & Vargas Fernández, L. (1998). Stress: understanding it is managing it. *Revista: Portal Regional Da BVS*, 133–133. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-301918>
- Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Pang, H., Liao, C., & Huang, H. (2021). Anxiety of Nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 Epidemic and its Correlation With Work Stress and Self-efficacy. *Revista Internacional: Journal of Clinical Nursing*, 30(3–4), 397–405. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jocn.15549>
- Montes Huerta, J. C. (2021). Gestión del talento humano y el estrés laboral de los docentes de la IE. Santa María, San Juan de Lurigancho, 2020. *Tesis de*

- Maestría - Universidad Cesar Vallejo*, 1–69.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55358/Montes\\_HJC - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55358/Montes_HJC - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la Investigación Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la tesis. *Editorial Ediciones de La U: Edición Bogota*, 5(0), 1–560. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Núñez Saldaña, A., & Yengle Ortiz, K. M. (2021). Comunicación efectiva y rendimiento laboral en la Corporación Médica de Servicios Integrales SAC, Trujillo, 2021. *Tesis de Maestría - Universidad Cesar Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84265/Nuñez\\_SA-Yengle\\_OKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84265/Nuñez_SA-Yengle_OKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ocaña Villón, L. D. (2022). Comunicación organizacional y su incidencia en la calidad de servicio en la Autoridad para la reconstrucción con cambios; Huaraz-2021. *Tesis de Maestría - Universidad Cesar Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81832/Ocaña\\_VLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81832/Ocaña_VLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). The International Labor Organization warns of a global increase in health impacts due to work stress. *Editorial: Centro de Información Sobre Empresas y Derechos Humanos*.  
<https://www.business-humanrights.org/es/últimas-noticias/la-organización-internacional-del-trabajo-alerta-sobre-incremento-mundial-de-impactos-en-la-salud-por-estrés-laboral/>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2022). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista: International Journal Morphol*, 1(2), 2.  
[http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art\\_id=4049](http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art_id=4049)
- Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. *Revista: Pueblo Continente*, 30(1), 245–247.  
[https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=Fj5uzRIAAAAJ&citation\\_for\\_view=Fj5uzRIAAAAJ:u5HHmVD\\_uO8C](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=Fj5uzRIAAAAJ&citation_for_view=Fj5uzRIAAAAJ:u5HHmVD_uO8C)
- Patlán Pérez, J. (2019). What is job stress and how to measure it? *Revista: Salud Uninorte*, 35(1), 156–184.



<https://doi.org/https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>

- Prasetyo, I., Aliyyah, N., Rusdiyanto, R., Utari, W., Suprapti, S., Winarko, R., & Kalbuana, N. (2021). Effects of organizational communication climate and employee retention toward employee performance. *Revista: Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(1), 1–11. <http://eprints.uwp.ac.id/id/eprint/3058/1/effects-of-organizational-communication-climate-and-employee-retention-toward-employee-performance.pdf>
- Pulido Sigüeñas, M. A. (2020). Estrés laboral y características del trabajo en educadores de un colegio privado en Lima. *Tesis de Maestría Pontificia Universidad Católica Del Perú*, 1–38. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19291/PU\\_LIDO\\_SIGÜEÑAS\\_MIGUEL\\_ANGEL\\_%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19291/PU_LIDO_SIGÜEÑAS_MIGUEL_ANGEL_%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quinto Román, M. C. (2021). Los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020. *Revista Delectus: Revista Científica INICC-PERÚ*, 4(1), 66–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.36996/delectus.v4i1.102>
- RAE. (2020). Spanish dictionary. *Web Pag: Real Academia Española*. <https://www.rae.es/>
- Ramos Reyes, W. D., Paredes Sandoval, M., Teran Andrade, P. E., & Lema Lliguicota, L. F. (2017). Organizational communication. *Editorial Compas: Grupo de Capacitación e Investigación Pedagógica*. [http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicación\\_organizacional.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicación_organizacional.pdf)
- Reyna, P. L. L., Loza, M. G. L., & Vega, J. R. (2021). Relationship between lifestyle and work stress in nursing staff in times of COVID-19. *Revista: Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), e4043. <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043/682>
- Reynaldo, J., Tannady, H., & Nurjanah, S. (2022). Role of Work Stress and Work Discipline on Performance of High School Teachers in East Jakarta, Indonesia. *Revista EBSCO's: International Journal of Early Childhood Special Education*, 14(1), 1099–1104.

- <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=13085581&AN=155901663&h=ti9DhdK4MWv014ThBYcNuXzseZNw6lqNlfwkB0vUtxWFCXREGD%2FZI2xtTu54cmFXXBEziy28WO1T5o%2F0YWi5qg%3D%3D&cr=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLoca>
- Rojas Solís, J., Flores Meza, G., & Cuaya Itzcoatl, 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), e1248.  
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Sánchez, J. M. (2010). Work stress. *Revista: Hidrogénesis Costa Rica*, 8(2), 55–63.  
[https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estrés laboral.pdf](https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estrés%20laboral.pdf)
- Sarachek, B. (1986). Elton Mayo's social psychology and human relation. *Revista: Academy of Management Journal*, 11(2), 189–197.  
<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/255256>
- Selye, H. (1956). The stress of life. *Books Seleccion: McGraw-Hill Paperbacks*.  
<http://www.repositorio.cenpat-conicet.gob.ar/bitstream/handle/123456789/415/theStressOfLife.pdf?sequence=1>
- Suong, H. T. T., & Tho, T. A. (2021). Emotional Intelligence, Work Stress, Job Satisfaction, and Employee Creativity: A Critical Study on Vietnamese Universities. *Revista: Indian Journal of Economics and Business*, 20(3), 1–17.  
[http://www.ashwinanokha.com/resources/v20-3-65.Revised Manuscript.pdf](http://www.ashwinanokha.com/resources/v20-3-65.Revised%20Manuscript.pdf)
- Valderrama Santiago, J. C. (2019). El desarrollo de la tesis. *Editorial: San Marcos*, 565. [http://www.sancristoballibros.com/libro/el-desarrollo-de-la-tesis\\_84227](http://www.sancristoballibros.com/libro/el-desarrollo-de-la-tesis_84227)
- Valdivia Arce, E. J., & Vásquez Huacho, L. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores de la Microred de Tiabaya, Arequipa-2020. *Tesis de Maestría - Universidad Cesar Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59146/Valdivia\\_AEJ-Vasquez\\_HLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59146/Valdivia_AEJ-Vasquez_HLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vera Sánchez, C. (2018). Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Institución Educativa “República de Cuba” N° 2040, Comas, 2018. *Tesis de Maestría - Universidad Cesar Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21023/Vera\\_SC](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21023/Vera_SC)

pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Von Bertalanffy, L. (1976). General theory of the systems. *Editorial: Fondo de Cultura Económica México*, 336. <http://vpena.pag.alumnos.inf.utfsm.cl/ramos/ili260/textos/tgsbertalanffy.pdf>
- World Economic Forum. (2019). The consequences of work stress. *Editorial: BBC Mundo*. <https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>
- Yoo, J., Chung, S. E., & Oh, J. (2021). Safety Climate and Organizational Communication Satisfaction Among Korean Perianesthesia Care Unit Nurses. *Revista: Journal of PeriAnesthesia Nursing*, 36(1), 24–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jopan.2020.04.009>
- Zaldivar Pérez, D. (1996). Knowledge and mastery of stress. *Editorial Cubana: Científico-Técnica*, 11–52. [https://www.researchgate.net/profile/Janet-Younger/publication/21227229\\_A\\_Theory\\_of\\_Mastery/links/59df6e89a6fdccfcfda35c37/A-Theory-of-Mastery.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Janet-Younger/publication/21227229_A_Theory_of_Mastery/links/59df6e89a6fdccfcfda35c37/A-Theory-of-Mastery.pdf)
- Zito, M., Ingusci, E., Cortese, C. G., Giancaspro, M. L., Manuti, A., Molino, M., & Russo, V. (2021). Does the end justify the means? The role of organizational communication among work-from-home employees during the COVID-19 pandemic. *Revista: International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 3933. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph18083933>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre los estilos de la comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es el nivel de relación entre el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022?</li> <li>2. ¿Cuál es el nivel de relación entre el estilo de comunicación descendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022?</li> <li>3. ¿Cuál es el nivel de relación entre el estilo de comunicación horizontal y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Establecer el nivel de relación entre los estilos de la comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar el nivel de relación entre el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022</li> <li>2. Determinar el nivel de relación entre el estilo de comunicación descendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022</li> <li>3. Determinar el nivel de relación entre el estilo de comunicación horizontal y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022</li> </ol>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre los estilos de comunicación organizacional y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe una relación significativa entre el estilo de comunicación ascendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022</li> <li>2. Existe una relación significativa entre el estilo de comunicación descendente y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022</li> <li>3. Existe una relación significativa entre el estilo de comunicación horizontal y el estrés laboral en docentes de una institución superior tecnológico en marketing, Lima-2022</li> </ol>	<p><b>VARIABLE 1:</b></p> <p>Estilos de comunicación organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estilos de comunicación ascendente</li> <li>2. Estilos de comunicación descendente</li> <li>3. Estilos de comunicación horizontal</li> </ol> <p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p>Estrés laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clima organizacional</li> <li>2. Estructura organizacional</li> <li>3. Territorio organizacional</li> <li>4. Tecnología</li> <li>5. Influencia del líder</li> <li>6. Falta de cohesión</li> <li>7. Respaldo del grupo</li> </ol>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <i>Arias y Covinos (2021)</i></p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo Besse (2020)</p> <p>Correlacional <i>Espinoza y Cervantes (2021)</i></p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Investigación básica Dihigo (2021)</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental – Transeccional <i>Kerlinger (1979) y Arias y Covinos (2021)</i></p> <p><b>Población Censal</b> Comprende a 65 docentes de la institución superior tecnológico de marketing</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>El instrumento usado es el cuestionario de estilos de comunicación organizacional elaborado por Portugal en el 2006; dividido en 3 dimensiones de 14 preguntas con 3 indicadores; la medición es por la escala tipo Likert ordinal</p> <p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>El instrumento usado es el cuestionario de evaluación de estrés Laboral OIT-OMS elaborado por Ivancevich &amp; Matteson en 1989 validado por OIT-OMS; dividido en 7 dimensiones de 25 preguntas con 17 indicadores; la medición es por la escala tipo Likert ordinal</p>

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de estilos de comunicación organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango por Dimensión	Niveles y Rango por Variable
Estilos de comunicación organizacional	Andrade (2010) explicó sobre los estilos de comunicación organizacional son el inicio de una comunicación uniforme donde se transmiten las opciones colaborativas y que éstas permitan a los colaboradores identificarse con la organización de esta manera generando una integración entre empleados y empleadores formando acciones de valor positivo dentro de la empresa.	Para el estudio se implementó el instrumento llamado cuestionario de estilos de comunicación organizacional de Portugal (2006) donde se presentan 3 dimensiones que son propuestas por Daft & Marcic (2006) describiéndolas como estilo de comunicación ascendente; estilo de comunicación descendente; y estilo de comunicación horizontal; con 3 indicadores que son comunicación nivel jerárquico menor a mayor; comunicación nivel jerárquico mayor a menor; y comunicación lateral; así mismo consta de 14 ítems; la medición es por la escala tipo Likert ordinal valorada en puntuaciones de 1 a 5.	Estilo de comunicación ascendente	Comunicación nivel jerárquico menor a mayor	1, 2, 3, 4, 5	Escala Ordinal  Medición tipo Likert  5= Siempre	Alto 18 – 25 Medio 12 – 17 Bajo 5 – 11	Alto 51 – 70
			Estilo de comunicación descendente	Comunicación nivel jerárquico mayor a menor	6, 7, 8, 9	4= Frecuentemente  3= Algunas veces  2= Ocasionalmente  1= Nunca	Alto 15 – 20 Medio 9 – 14 Bajo 4 – 8	Medio 33 – 50  Bajo 14 – 32
			Estilo de comunicación horizontal	Comunicación lateral	10, 11, 12, 13, 14		Alto 18 – 25 Medio 12 – 17 Bajo 5 – 11	

### Anexo 3. Matriz de operacionalización de estrés laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango por Dimensión	Niveles y Rango por Variable
Estrés laboral	Para la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016) define al estrés laboral como una acción que perjudica a las actividades laborales las cuales repercuten en la producción y en las finanzas de las empresas afectando a la persona en su estado psicológico y su desempeño laboral deteriorando la salud física y mental.	Se implementó el instrumento llamado cuestionario del estrés laboral de la OIT-OMS que fue creado por Ivancevich & Matteson (1989), donde se presentan 7 dimensiones que son clima organizacional; estructura organizacional; territorio organizacional; tecnología, influencia del líder; falta de cohesión; respaldo del grupo; las cuales consta de 25 ítems; la escala tipo Likert.	Clima organizacional	Metas y misión de la empresa. Políticas generales de la empresa.	1, 10, 11, 20	Escala Ordinal  Medición tipo Likert  7= Siempre  6= Generalmente  5= Frecuentemente  4= Algunas veces  3= Ocasionalmente  2= Raras veces  1= Nunca	Estrés alto 20 – 28 Estrés medio 12 – 19 Estrés bajo 4 - 11	Estrés alto 125 – 175  Estrés medio 75 – 124  Estrés bajo 25 - 74
			Estructura organizacional	Supervisión recibida por superiores y cumplimiento de objetivos. Respeto hacia los jefes y trabajadores.	2, 12, 16, 24		Estrés alto 20 – 28 Estrés medio 12 – 19 Estrés bajo 4 - 11	
			Territorio organizacional	Privacidad de trabajo. Calidad del ambiente de trabajo. Condiciones del mobiliario para trabajo.	3, 15, 22		Estrés alto 15 – 21 Estrés medio 9 – 14 Estrés bajo 3 - 8	
			Tecnología	Tecnología adecuada. Disposición de equipos y recursos materiales.	4, 14, 25		Estrés alto 15 – 21 Estrés medio 9 – 14 Estrés bajo 3 - 8	
			Influencia del líder	Trato jefe - subordinados. Liderazgo del jefe. Personalidad. Receptividad del jefe.	5, 6, 13, 17		Estrés alto 20 – 28 Estrés medio 12 – 19 Estrés bajo 4 - 11	
			Falta de cohesión	Falta de trabajo en equipo. Falta de compromiso. Presión en equipo.	7, 9, 18, 21		Estrés alto 20 – 28 Estrés medio 12 – 19 Estrés bajo 4 - 11	
			Respaldo del grupo	Trabajo en equipo. Apoyo grupal.	8, 19, 23		Estrés alto 15 – 21 Estrés medio 9 – 14 Estrés bajo 3 - 8	

Fuente: OIT-OMS. (2016). Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2783/5/EVALUACI%C3%93N%20ESTR%C3%89S%20OIT.pdf>.

## Anexo 4. Instrumento de estilos de comunicación organizacional



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							
Estimado colaborador, reciba un amable saludo y a la vez le expreso mi más sentido agradecimiento por su valioso aporte al estudio titulado "ESTILOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO EN MARKETING, LIMA-2022"							
<b>Autor:</b> Mag. Conde Garay Marlon Gerardo							
Sr.(a) encuestado autoriza la utilización de la información que proporcione mediante este cuestionario para cumplir el objetivo de la investigación propuesta (Marque con un aspa su respuesta).					SI	NO	
<b>1=Nunca / 2= Ocasionalmente / 3= Algunas veces</b> <b>4= Frecuentemente / 5= Siempre</b>							
CUESTIONARIO ESTILOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL							
DIMENSIONES	ÍTEMS	DETALLE	ALTERNATIVAS				
			1	2	3	4	5
Estilos de comunicación ascendente	1	Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe directo					
	2	Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta					
	3	Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo					
	4	Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron de parte de sus jefes directos					
	5	Tiene confianza con su jefe directo para poder hablar sobre problemas personales					
Estilos de comunicación descendente	6	Recibe información de su jefe directo sobre su desempeño laboral					
	7	Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo					
	8	Las instrucciones que recibe de su jefe directo le permiten desempeñar bien sus actividades laborales					
	9	Su jefe tiene una comunicación clara con usted en las actividades encomendadas					
Estilos de comunicación horizontal	10	Existe un clima de confianza entre compañeros de trabajo					
	11	Usted cree que hay coordinación entre sus compañeros y les permite resolver los problemas que se presenten por la actividad laboral					
	12	Cree que se oculta cierta información entre los compañeros de trabajo que pertenecen al mismo nivel					
	13	Usted cree, que con sus compañeros de trabajo puede realizar actividades laborales en conjunto					
	14	El lenguaje que emplean sus compañeros de trabajo, tienen el mismo nivel de claridad que usted maneja					



## Anexo 5. Instrumento de estrés laboral



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO										
Estimado colaborador, reciba un amable saludo y a la vez le expreso mi más sentido agradecimiento por su valioso aporte al estudio titulado "ESTILOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO EN MARKETING, LIMA-2022"										
<b>Autor:</b> Mag. Conde Garay Marlon Gerardo										
Sr.(a) encuestado autoriza la utilización de la información que proporcione mediante este cuestionario para cumplir el objetivo de la investigación propuesta (Marque con un aspa su respuesta)							SI	NO		
1= Nunca / 2= Raras veces / 3= Ocasionalmente / 4= Algunas veces 5= Frecuentemente / 6= Generalmente / 7= Siempre										
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL										
DIMENSIONES	ÍTEMS	DETALLE	ALTERNATIVAS							
			1	2	3	4	5	6	7	
Clima organizacional	1	La gente no comprende la misión y metas de la organización								
	10	La estrategia de la organización no es bien comprendida								
	11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño								
	20	La organización carece de dirección y objetivo								
Estructura organizacional	2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado								
	12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo								
	16	La estructura formal tiene demasiado papeleo								
	24	La cadena de mando no se respeta								
Territorio organizacional	3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo								
	15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo								
	22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo								
Tecnología	4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado								
	14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo								
	25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia								
Influencia del líder	5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes								
	6	Mi supervisor no me respeta								
	13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal								
	17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo								
Falta de cohesión	7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha								
	9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización								
	18	Mi equipo se encuentra desorganizado								
	21	Mi equipo me presiona demasiado								
Respaldo del grupo	8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales								
	19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes								
	23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario								

Fuente: OIT-OMS. (2013). Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2783/5/EVALUACION%20ESTR%C3%99S%20OIT.pdf>

## Anexo 6. Validación de instrumento 1er juez experto



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

#### El cuestionario de Estilos de Comunicación Organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Estilos de comunicación ascendente</b>								
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe directo?	X		X		X		
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron de parte de sus jefes directos?	X		X		X		
5	¿Tiene confianza con su jefe directo para poder hablar sobre problemas personales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Estilos de comunicación descendente</b>								
6	¿Recibe información de su jefe directo sobre su desempeño laboral?	X		X		X		
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
8	¿Las instrucciones que recibe de su jefe directo son claras y concisas?	X		X		X		
9	¿Su jefe directo le da la información de manera oportuna?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Estilos de comunicación horizontal</b>								
10	¿Existe un clima de confianza entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
11	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	X		X		X		
12	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros de trabajo es del mismo nivel y es de manera abierta?	X		X		X		
13	¿Cree que se oculta cierta información entre los compañeros de trabajo que pertenecen al mismo nivel?	X		X		X		
14	¿El lenguaje que emplean sus compañeros de trabajo son que tienen el mismo nivel es claro y preciso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. DIOSES ZAVALA PEDRITH ROXANA**      DNI: **46544707**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Lima 04 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Mg. DIOSES ZAVALA PEDRITH ROXANA**



ESCUELA DE POSTGRADO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

### El cuestionario de Estrés Laboral

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida	X		X		X		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	X		X		X		
20	La organización carece de dirección y objetivo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	x		X		X		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	X		X		X		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo	X		X		X		
24	La cadena de mando no se respeta	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	X		X		X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	X		X		X		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	X		X		X		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	X		X		X		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	X		X		X		
6	Mi supervisor no me respeta	X		X		X		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	X		X		X		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	X		X		X		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	X		X		X		
18	Mi equipo se encuentra desorganizado	X		X		X		
21	Mi equipo me presiona demasiado	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	X		X		X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	X		X		X		
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ **X** ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. DIOSES ZAVALA PEDRITH ROXANA**      DNI: 46544707

Especialidad del validador: **MAESTRA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Lima 04 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Mg. DIOSES ZAVALA PEDRITH ROXANA**

REGISTRO NACIONAL DE

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

 Aplicativo

 Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DIOSES ZAVALA, PEDRITH ROXANA DNI 46544707	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 14/03/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
DIOSES ZAVALA, PEDRITH ROXANA DNI 46544707	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
DIOSES ZAVALA, PEDRITH ROXANA DNI 46544707	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 30/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
DIOSES ZAVALA, PEDRITH ROXANA DNI 46544707	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 03/02/16 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
DIOSES ZAVALA, PEDRITH ROXANA DNI 46544707	MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/09/2015 Fecha egreso: 10/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

## Anexo 7. Validación de instrumento 2do juez experto



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

#### El cuestionario de Estilos de Comunicación Organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Estilos de comunicación ascendente</b>							
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe directo?	X		X		X		
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron de parte de sus jefes directos?	X		X		X		
5	¿Tiene confianza con su jefe directo para poder hablar sobre problemas personales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estilos de comunicación descendente</b>							
6	¿Recibe información de su jefe directo sobre su desempeño laboral?	X		X		X		
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
8	¿Las instrucciones que recibe de su jefe directo son claras y concisas?	X		X		X		
9	¿Su jefe directo le da la información de manera oportuna?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estilos de comunicación horizontal</b>							
10	¿Existe un clima de confianza entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
11	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	X		X		X		
12	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros de trabajo es del mismo nivel y es de manera abierta?	X		X		X		
13	¿Cree que se oculta cierta información entre los compañeros de trabajo que pertenecen al mismo nivel?	X		X		X		
14	¿El lenguaje que emplean sus compañeros de trabajo son que tienen el mismo nivel es claro y preciso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **Mg. ROMERO AMAYA JESSICA JANETT**      DNI: **41502539**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Lima 05 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Mg. ROMERO AMAYA JESSICA JANETT**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**El cuestionario de Estrés Laboral**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida	X		X		X		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	X		X		X		
20	La organización carece de dirección y objetivo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	X		X		X		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	X		X		X		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo	X		X		X		
24	La cadena de mando no se respeta	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	X		X		X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	X		X		X		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	X		X		X		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	X		X		X		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	X		X		X		
6	Mi supervisor no me respeta	X		X		X		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	X		X		X		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	X		X		X		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	X		X		X		
18	Mi equipo se encuentra desorganizado	X		X		X		
21	Mi equipo me presiona demasiado	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	X		X		X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	X		X		X		
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. ROMERO AMAYA JESSICA JANETT**    **DNI: 41502539**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Lima 05 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Mg. ROMERO AMAYA JESSICA JANETT**

REGISTRO NACIONAL DE

Aplicativo

Guía

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ROMERO AMAYA, JESSICA JANETT DNI 41502539	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 27/10/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ROMERO AMAYA, JESSICA JANETT DNI 41502539	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 18/09/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ROMERO AMAYA, JESSICA JANETT DNI 41502539	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

## Anexo 8. Validación de instrumento 3er juez experto



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

#### El cuestionario de Estilos de Comunicación Organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Estilos de comunicación ascendente</b>								
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe directo?	X		X		X		
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron de parte de sus jefes directos?	X		X		X		
5	¿Tiene confianza con su jefe directo para poder hablar sobre problemas personales?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Estilos de comunicación descendente</b>								
6	¿Recibe información de su jefe directo sobre su desempeño laboral?	X		X		X		
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
8	¿Las instrucciones que recibe de su jefe directo son claras y concisas?	X		X		X		
9	¿Su jefe directo le da la información de manera oportuna?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Estilos de comunicación horizontal</b>								
10	¿Existe un clima de confianza entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
11	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	X		X		X		
12	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros de trabajo es del mismo nivel y es de manera abierta?	X		X		X		
13	¿Cree que se oculta cierta información entre los compañeros de trabajo que pertenecen al mismo nivel?	X		X		X		
14	¿El lenguaje que emplean sus compañeros de trabajo son que tienen el mismo nivel es claro y preciso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. MESONES VÁSQUEZ LOURDES IRENE**      DNI: 10680177

Especialidad del validador: **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Lima 05 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Mg. MESONES VÁSQUEZ LOURDES IRENE**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

### El cuestionario de Estrés Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	X		X		X		
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida	X		X		X		
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	X		X		X		
20	La organización carece de dirección y objetivo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	X		X		X		
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	X		X		X		
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo	X		X		X		
24	La cadena de mando no se respeta	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio organizacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	X		X		X		
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	X		X		X		
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	X		X		X		
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	X		X		X		
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del líder</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	X		X		X		
6	Mi supervisor no me respeta	X		X		X		
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	X		X		X		
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6: Falta de cohesión</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	X		X		X		
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	X		X		X		
18	Mi equipo se encuentra desorganizado	X		X		X		
21	Mi equipo me presiona demasiado	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 7: Respaldo del grupo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	X		X		X		
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	X		X		X		
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. MESONES VÁSQUEZ LOURDES IRENE**      **DNI: 10680177**

Especialidad del validador: **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Lima 05 de mayo de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Mg. MESONES VÁSQUEZ LOURDES IRENE**

REGISTRO NACIONAL DE

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

**Aplicativo**

**Guía**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MESONES VASQUEZ, LOURDES IRENE DNI 10680177	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 04/08/2004 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
MESONES VASQUEZ, LOURDES IRENE DNI 10680177	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDEZ PARODI RAUL ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estilos de comunicación organizacional y estrés laboral en docentes de una Institución Superior Tecnológico en Marketing, Lima-2022", cuyo autor es CONDE GARAY MARLON GERARDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENDEZ PARODI RAUL ALFREDO <b>DNI:</b> 18111923 <b>ORCID</b> 0000-0002-1667-9594	Firmado digitalmente por: RAMENDEZ el 11-08- 2022 04:59:07

Código documento Trilce: TRI - 0386695