



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Comunicación interna y estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 10 - Huaral

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autora

Deysi Raquel Uriarte Estica

Asesora

Dra. Medalit Nieves Salcedo Rodriguez

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Deysi Raquel Uriarte Estica	42017789	31/01/2023
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Medalit Nieves Salcedo Rodriguez	15761015	0000-0001-7790-6482
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA- DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Walter Stalin Gil Quevedo	32384169	0000-0003-4219-6892
Dr. Policarpo Diomedes Marquez Valencia	15759625	0000-0001-7697-5064
Dr. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narvaez	15724937	0000-0001-8967-1684

COMUNICACIÓN INTERNA Y ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°10 - HUARAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

6%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

4

baixardoc.com

Fuente de Internet

1%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1%

7

ddd.uab.cat

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

**COMUNICACIÓN INTERNA Y ESTRÉS LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL N°10 - HUARAL.**

DEYSI RAQUEL URIARTE ESTICA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESORA: MEDALIT NIEVES SALCEDO RODRIGUEZ

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO**

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia con mucho cariño, que han sido motor y motivo de mi superación personal y profesional.

Deysi Raquel Uriarte Estica.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, por ser pilares académicos para el logro de mis metas.

Deysi Raquel Uriarte Estica.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Definición de términos básicos	29
2.4 Hipótesis de investigación	31
2.4.1 Hipótesis general	31
2.4.2 Hipótesis específicas	31
2.5 Operacionalización de las variables	32
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA	33
3.1 Diseño metodológico	33
3.2 Población y muestra	33
3.2.1 Población	33
3.2.2 Muestra	33

3.3	Técnicas de recolección de datos	34
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	34
CAPÍTULO IV		35
RESULTADOS		35
4.1	Análisis de resultados	35
4.2	Contrastación de hipótesis	44
CAPÍTULO V		50
DISCUSIÓN		50
5.1	Discusión de resultados	50
CAPÍTULO VI		54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		54
6.1	Conclusiones	54
6.2	Recomendaciones	55
REFERENCIAS		57
7.1	Fuentes bibliográficas	57
7.2	Fuentes electrónicas	58
ANEXOS		61

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera la comunicación interna influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. La metodología fue de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue 78 trabajadores, muestra de 65 trabajadores. Se utilizó la encuesta. Los resultados en cuanto a si considera que su jefe emplea la comunicación ascendente con el fin de orientar al personal a cumplir los objetivos en los tiempos establecidos el 76.9% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si la institución difunde la información necesaria al personal en general por medio de canales conocidos el 73.8% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si considera que la institución cuenta con un plan de acogida que incentiva una postura positiva en el personal el 72.3% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si considera que el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional el 12.3% determinó que está totalmente en desacuerdo; en cuanto a si considera que el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional el 12.3% determinó que está totalmente en desacuerdo. La investigación concluyó que la comunicación interna influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.649 ubicándolo en un grado negativomoderado y con un nivel de significancia $p = 0.00$ menor al 0.05.

Palabras clave: comunicación, estrés y laboral.

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish how internal communication influences the work stress of the workers of the Local Educational Management Unit No. 10 - Huaral. The methodology was basic type, correlational level, non-experimental design, quantitative approach. The population was 78 workers, sample of 65 workers. The survey was used. The results regarding whether you consider that your boss uses ascending communication in order to guide the staff to meet the objectives in the established times, 76.9% determined that they totally disagree and disagree; Regarding whether the institution disseminates the necessary information to the staff in general through known channels, 73.8% determined that they totally disagree and disagree; Regarding whether they consider that the institution has a reception plan that encourages a positive attitude in the staff, 72.3% determined that they totally disagree and disagree; Regarding whether they consider that the work is demanding from the emotional point of view, 12.3% determined that they totally disagree; Regarding whether they consider that the work is demanding from the emotional point of view, 12.3% determined that they totally disagree. The investigation concluded that internal communication significantly influences the work stress of the workers of the Local Educational Management Unit No. 10 - Huaral. In which the Spearman's Rho Test resulted in a value of -0.649, placing it in a moderate negative degree and with a significance level $p = 0.00$ less than 0.05.

Keywords: communication, stress and work.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de la comunicación desempeña un rol fundamental tanto en las actividades institucionales como en las relaciones entre sus integrantes. Los individuos son el activo más significativo para toda institución ya que gracias a los trabajadores es posible lograr los objetivos, y la comunicación interna se dirige al colaborador como réplica a sus requerimientos de entusiasmar al factor humanitario. Si la comunicación no se administra de manera adecuada es posible que surjan dilemas vinculados en la comunicación interna y al flujo de datos que posiblemente dañen a la institución de manera severa. Una deficiente comunicación puede ser una pesadilla ya que el grupo de personas dentro de una institución se podrían comenzar a sentir estresada al afrontar en el largo alcance dilemas como un malísimo ambiente laboral, pocos datos y de pésima calidad, el cual conlleva a daños en la salud y productividad en la institución.

Entonces, con toda la información antes señalada, la presente investigación tuvo como objetivo el establecer de qué manera la comunicación interna influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente, el estrés laboral es un problema que viene siendo uno de los primeros motivos de enfermedades, creado por las peticiones internamente en una institución acerca del trabajador. Dos efectos que son inmediatos son el cansancio y las posturas defensivas. Frente a esta escena, es fundamental que se tomen acciones inmediatas puesto que internacionalmente se realizó un estudio en Guayaquil, que señala, debido al estrés las personas prefieren ausentarse del trabajo, impactando en la eficiencia y generando relaciones deficientes (Altamirano, 2018). Por otro lado, Mendieta (2014) señala en su investigación que el empleo de la comunicación interna, en contextos de dificultades es importante, puesto que los trabajadores son los cabecillas de lo que sucede en el ambiente interno. Es significativo que los trabajadores, que conforman un grupo sean profesionales y dispuestos a trabajar en pro de la institución.

Asimismo, en nuestro país, Coronado y Sandoval (2017) señalan en su investigación que el 70% de trabajadores de instituciones públicas presentan estrés laboral, considerando que solo un pequeño grupo de estas instituciones buscan solución al respecto. De esta manera, las instituciones están obligadas a identificar los niveles de estrés de sus trabajadores, en base a ello realizar diferentes actividades permitan reducirlo, haciendo que los trabajadores se sientan bien en la institución y con su ambiente de trabajo. Por otra parte, Benavides (2019) menciona que en las instituciones, el acrecentamiento como las jornadas laborales, las interpelaciones, la coacción de necesitar los resultados rápidos, entre otros, ocasionan problemas muy graves a los trabajadores, sobre todo aquellas vinculadas con el desarrollo del trabajo.

En la actualidad, la calidad de la comunicación desempeña un rol fundamental tanto en las actividades institucionales como en las relaciones entre sus integrantes.

Los individuos son el activo más significativo para toda institución ya que gracias a los trabajadores es posible lograr los objetivos, y la comunicación interna se dirige al colaborador como réplica a sus requerimientos de entusiasmar al factor humanitario. Si la comunicación no se administra de manera adecuada es posible que surjan dilemas vinculados en la comunicación interna y al flujo de datos que posiblemente dañen a la institución de manera severa. Una deficiente comunicación puede ser una pesadilla ya que el grupo de personas dentro de una institución se podrían comenzar a sentir estresada al afrontar en el largo alcance dilemas como un malísimo ambiente laboral, pocos datos y de pésima calidad, el cual conlleva a daños en la salud y productividad en la institución.

Se conoce que internamente en la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 se vienen dando escenarios que estarían originando estrés laboral, tales como la falta de personal administrativo hace mucha recarga laboral en la mayoría de trabajadores haciendo que permanezcan el centro de trabajo más horas; algunos especialistas se dedican más tiempo en hacer trabajos de comisión de la institución en lugar al trabajo para lo cual han sido destinados; falta de experiencia o desinterés del personal en la elaboración de documentos, esto hace que el trabajo se retrase o paralice teniendo que reprogramar nuevamente todo; realizar convocatorias fuera del cronograma hace que muchas actividades establecidas se reprogramadas; desconocimiento del uso de herramientas tecnológicas; malas relaciones entre los trabajadores conciben un clima laboral negativo; algunos trabajadores se sienten rebasados por la dificultad de sus actividades; la falta de recursos hace que los trabajadores no realicen una adecuada función sintiéndose impotentes antes la falta de resultados.

Asimismo, se ha podido detectar deficiencias en la comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local N°10, estas deficiencias puede que originen los dilemas mencionados en el párrafo primero. Las faltas que vienen afectando la comunicación interna son; la comunicación no se da de manera oportuna, así mismo la DREL solicita documentos de manera inesperada causando que las actividades institucionales por el personal sean paralizadas en ese momento para así cumplir lo solicitado por la DREL; no tener la suficiente confianza con los jefes de área, por tal motivo no dan a conocer sus dudas, esto lleva a una mala elaboración de documentos solicitados, documentos elaborados a destiempo y también mala toma de decisiones; el trato de algunos miembros del personal al comunicar o solicitar algo no es el

adecuado (déspotas); poca iniciativa de los colaboradores para proponer mejoras para alcanzar los objetivos o metas planteadas

De persistir con los problemas antes expuestos la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 no tendrá un buen desempeño en sus diferentes actividades afectando de esa manera su imagen como institución.

Por ende, es importante que la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 tenga políticas de comunicación interna a puertas abiertas con el objeto de perfeccionar los vínculos entre los trabajadores y sus líderes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la comunicación interna influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera las comunicaciones verticales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral?
- b. ¿De qué manera las comunicaciones transversales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral?
- c. ¿De qué manera las comunicaciones formales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral?
- d. ¿De qué manera las comunicaciones informales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral?
- e. ¿De qué manera las relaciones laborales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera la comunicación interna influye en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer de qué manera las comunicaciones verticales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.
- b. Establecer de qué manera las comunicaciones transversales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.
- c. Establecer de qué manera las comunicaciones formales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.
- d. Establecer de qué manera las comunicaciones informales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.
- e. Establecer de qué manera las relaciones laborales influyen en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica: La investigación muestra hipótesis vinculadas a las variables en investigación, hipótesis que apoyarán a futuros científicos a comprender la influencia que hay en la comunicación interna y el estrés laboral; a través de la exhibición de las conclusiones, recomendaciones y resultados.

Justificación por su conveniencia: Ya que la investigación tiene por propósito conocer si Unidad de Gestión Educativa Local N°10 viene usando adecuadamente la comunicación interna, y de este modo estudiar de qué modo aquello interviene en el estrés laboral, siendo asuntos importantes para la misma institución.

1.5 Delimitaciones del estudio

- Delimitación geográfica: Unidad de Gestión Educativa Local N°10, provincia de Huaral, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: setiembre del año 2021 a abril del año 2022.

- Delimitación social: Colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10.
- Delimitación semántica: Comunicación interna y Estrés laboral.

1.6 Viabilidad del estudio

Se avala la posibilidad porque se cuenta con los bienes económicos, humanitarios y materiales para la realización de la actual indagación. También, se tiene la disposición de tiempo e ingreso a la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Altamirano (2018) hizo la indagación con título “Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la función judicial”. Ecuador. Su propósito fue establecer la repercusión del agobio en el desempeño laboral de los servidores estatales. Es una investigación de tipo descriptivo. Su población se conformó por 92 personas. Empleó la encuesta. Concluyó que “el agobio en el trabajo interviene perjudicialmente en el desempeño laboral de los trabajadores” (p.103).

Flores (2018) hizo la indagación con título “Estrés laboral y su afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Central de gestión operativa policial del Distrito Metropolitano de Quito (CGPO)”. Ecuador. Su propósito fue establecer la afectación psico-física en el rendimiento del trabajo a causa del agobio laboral en los colaboradores. Es una indagación descriptiva. Su población se conformó por 60 colaboradores, y su muestra 38 colaboradores. Empleó la encuesta. Se concluye que “el agobio laboral efectivamente interviene en la aparición de las variaciones psicofísicas, por ende, se perjudica el rendimiento laboral, no obstante, no se halla como un contexto laboral, sino efectivamente es una consecuencia corriente d la labor rutinaria” (p.142).

Sánchez (2017) realizó la indagación con título “La comunicación interna y su vinculación con la eficiencia laboral del personal de consulta externa del Hospital General Docente Ambato”. Su propósito fue establecer la vinculación entre la comunicación interna con la eficiencia laboral de los trabajadores. Es una indagación de tipo descriptiva correlacional. Su población se conformó por 96 personal. Empleó

la encuesta. La indagación tuvo como conclusión que “la correlación entre la interrelación interna y la eficacia laboral de los trabajadores” (p.111).

Reyes y Portalanza (2014) realizaron la investigación con título “Formulación de Políticas de Comunicación Organizacional Interna Para Acerías Nacionales del Ecuador S.A”. Ecuador. Su propósito fue el formular las políticas de comunicación en el contexto de los subsiguientes ejes de ejercicio organizacionales: planeamiento y orientación; invención y conjunto de técnicas; técnicas y vínculos, con la finalidad de vigorizar su cultura organizacional y efectivizar su efecto frente a los públicos internos y externos originando su afianzamiento y persistencia en el establecimiento nacional. La tesis es una indagación cualitativa. Su población se conformó por 140 servidores administrativos. Empleó la entrevista. Concluyó que “la guía de políticas de interrelación interna consolidará el adeudo del trabajador para con los propósitos organizacionales” (p.168).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Ccasa y Mamani (2019) realizaron la indagación con título “Comunicación interna en el trabajo en equipo de los empleados administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Sur Arequipa, 2019”. Perú. Su propósito fue estudiar cómo influye la comunicación interna en los equipos de labor en los trabajadores funcionarios de la UGEL. Es una indagación diseño de tipo no experimental, transaccional correlacional. Su población se conformó por 80 colaboradores. Empleó la encuesta. La conclusión de la indagación fue que “la interrelación ascendente se relaciona perjudicialmente en los grupos de labor perjudicando el desempeño de propósitos, ello como efecto de la inexperiencia, la escasez de competitivos especialistas” (p.119).

Aguero (2018) realizó la investigación titulada “Estrés Laboral en Docentes del Colegio Cesar Vallejo de Huaracillo, Distrito de Pinra – Huánuco 2017”. Perú. Su propósito fue identificar los grados de, agobio laboral en pedagógicos de la Institución Cesar Vallejo de Huaracillo. Es una indagación de tipo descriptiva. Su población se conformó por 35 docentes. Empleó la encuesta. La conclusión de la indagación fue que “el primer elemento que predominó es el descontento por remuneración, en el que el 28% de los maestros muestran un grado elevado, en tanto

que un 34% un grado medio, haciendo referencia al descontento de los efectos en la labor” (p.51).

Linares (2018) elaboró la tesis titulada “Impacto de estado de los canales de comunicación en el componente de información en el componente de información y comunicación interna de la UGEL 02 - Rímac - 2018”. Perú. Su propósito fue establecer el efecto de los medios de comunicación en el avance del elemento de información e interrelación interna de la UGEL 02. Es una investigación un tipo explicativo, diseño transaccional correlacional-causal. Se empleó como técnica de recopilación de información la encuesta. Su población se conformó por 360 colaboradores, y su muestra por 61 colaboradores. Empleó la encuesta. La conclusión de la indagación fue que “los medios de comunicación, efectivamente tienen un efecto revelador en el elemento de información e interrelación interna” (p.54).

Huere (2015) hizo la indagación con título “Estrés laboral y desarrollo de la didáctica especial de docentes en colegios de Valle Yacus - Jauja”. Perú. Su propósito fue establecer la correlación existente entre el agobio laboral y el avance de la enseñanza. Es una indagación de básico descriptivo correlacional. Su población se conformó por 15 docentes. Empleó el cuestionario y la ficha bibliográfica. La conclusión de la indagación fue que “las puntuaciones del agobio laboral y las puntuaciones del avance de la enseñanza de los profesores del área de CTA de los colegios del valle Yacus - Jauja, se vinculan de modo perjudicial y revelador” (p.105).

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Comunicación interna

A. Definiciones

Chiavenato (2015) la conceptualiza como el instrumento que por medio de los individuos cambian información en una institución.

Bernal y Sierra (2013) la definen como el canal de intercomunicación de los sujetos entre sí, con los jefes, sus trabajadores y contrariamente.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que la interrelación es la transferencia de información de un emisor a un receptor, que tiene que comprenderse.

Daft y Marcic (2010) indican que es el instrumento donde se cambia y entendiendo información que viene de muchas personas, frecuentemente con el objetivo de impulsar la conducta.

B. Dimensiones de comunicación interna

Sánchez (2015) marca que la comunicación interna es fundamentalmente la comunicación, su fundamento y destinación es el mismo ambiente de la compañía. Dentro de sus dimensiones tenemos las posteriores:

a. Comunicaciones verticales

Son aquellas que se muestran en los diferentes grados jerárquicos internamente en la institución.

b. Comunicaciones transversales

En el establecimiento esta comunicación camina de modo diagonal como horizontal, consintiendo el reemplazo de información a través de las personas y componentes que corresponden de los demás departamentos.

Las dos son primordiales para el cambio de datos, avisos interiores, traspaso de información, juntas, entre otros.

c. Comunicaciones formales

Son las que proporcionan a través de los caminos establecidos en la compañía formal, que usan los conductos, conductos estatales y aptos por todos los miembros de la institución. Las comunicaciones verticales, así como ascendentes y descendentes, conciernen a este tipo de comunicación.

No obstante, por los caminos formales se comunica solo cierta porción de las intercomunicaciones que circulan en la compañía, ya que las demás circulan de modo informal.

d. Comunicaciones informales

Separadamente de las medidas serias, en todos los grados de la institución que propagan información de persona a persona o que van de grupo en grupo.

A través de esta intercomunicación su principio es fundamentado en las relaciones directas de las personas además suelen acoger de modo de murmullos o informes frescos con el fin que sea expandido de manera veloz por todos los grados del establecimiento.

Se tiene que avalar bastante cuidado a los rumores de un modo de propaganda en los establecimientos, según varias investigaciones sobre el comportamiento de los sujetos evidencian que el murmullo es generado por medio de los efectos de unir muchos componentes.

Internamente en el establecimiento a través del sistema de vínculos no se logra prescindir ni mucho menos minusvalorar las comunicaciones informales, puesto que en algunas ocasiones logra cambiar a las formales.

Inversamente, si se usan de modo conveniente, brindará a los directores y jefes de la institución mejorar su administración y las relaciones con cada uno de los miembros de la institución.

e. Relaciones laborales

Ningún director administrador, o encargado de una compañía le importa que los colaboradores se encuentren malhumorados o distanciados entre sí, que se perciba un mal contexto, ya que mandará entre los trabajadores el disgusto, y así todos fracasan. Inversamente, se anhela tener trabajadores entusiastas y trabajadores que se equiparen con los propósitos de la institución.

Varios son los componentes que se usan para conseguir una excelente comunicación interna de las instituciones. Algunos son populares desde antiguas: contextos de labor apropiadas, método de retribución equitativo y equivalente, entre otros. Aunque hay, también, planeamientos más nuevos y menos ciertos.

C. Propósitos de la comunicación

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indican que, en un sentido extenso, el objetivo de la comunicación en una institución es realizar una variación, significa que, intervenir en las labores orientadas a su prosperidad. Es importante para la actividad interna de las instituciones, ya que completa las labores funcionarias. Especialmente, es necesario que tenga lo subsiguiente:

- Determinar y propagar los propósitos de una institución.
- Proyectar técnicas con la finalidad de lograr los objetivos.
- Ordenar los bienes humanos y de otro tipo del modo más eficiente y vigoroso.
- Elegir, desenvolver y valorar a los integrantes de la institución.
- Transportar, gobernar, entusiasmar y generar un ambiente en el que los individuos contribuyan.
- Inspeccionar el esfuerzo.

D. Importancia de la comunicación interna

Newstrom (2007) menciona que sin la interrelación las instituciones no lograrían estar presentes hoy en día. Si no hay interrelación, los trabajadores no pueden tener el conocimiento de lo que su otro compañero está haciendo, la gestión no cuenta con la contingencia de amparar informes y los jefes y guías de equipos tampoco pueden brindar instrucciones.

Hacer la ordenación de los trabajos no podría ser posible, ya que los individuos no tendrán la posibilidad de manifestarse acerca de sus necesidades y sentimientos a los demás.

Puede que se diga que cualquier acto de interrelación tenga intervención en la institución en cierta manera. La interrelación es una ayuda para conseguir todas las funciones primordiales de la gestión como proyección, ordenación, orientación e inspección, de cierta forma que las instituciones alcancen sus propósitos y sobrepasen las metas.

La comunicación eficaz tiene la tendencia en motivar un óptimo esfuerzo y complacencia en su labor. Los individuos conocen mejor sus ocupaciones y

asimismo, logran sentirse comprometidos. En algunas ocasiones, hasta admite espontáneamente algunas prerrogativas de largas etapas ya que considera el sacrificio.

E. Funciones de la comunicación

Robbins y Coulter (2014) mencionan que la comunicación cuenta con cinco labores primordiales internamente en un equipo o una institución: gestión, feedback, expresión emocional, persuasión e intercambio de datos.

La interrelación procede de muchas formas con la finalidad de regular la conducta de los integrantes. Las instituciones cuentan con grados sobre dominio y pautas formales que se obliga que cumplan los trabajadores. Cuando aquellos se oprimen a las representaciones de su ocupación de trabajo u obedecen las políticas de la organización, la interrelación hace una ocupación gerencial. En el momento que equipos de labor fastidian o molestan a un integrante que genera mucho (y que crea un mal perfil de los otros miembros), se comunican con él de manera informal e intentan controlar su conducta.

La interrelación crea retroalimentación, ya que les esclarece a las personas lo que tienen que realizar, qué tan excelentemente lo vienen realizando y de qué manera lograrían optimizar su productividad.

La determinación de propósitos concretos, el feedback del avance hacia aquellos y el refuerzo de la conducta anhelada incitan el entusiasmo y necesitan de la información.

Para varias personas, su equipo de labor es la primordial base de interrelación social. La comunicación que cuenta con espacio internamente en el equipo es un componente esencial a través del cual los integrantes expresan sus fracasos y emociones de gusto. Por consecuencia, la interrelación brinda un recurso para la locución entusiasta de las emociones, así como para complacer requerimientos sociales.

Del mismo modo que la manifestación de conmociones, la persuasión sería positiva o negativa dependiendo de, por ejemplo, si el dirigente intenta persuadir a un equipo de trabajo que cree o, contrariamente, si intenta convencer al equipo

para infringir la ley y de esa manera efectuar un propósito de la institución. Ambos ejemplos son extremos, pero es significativo acordarse que la persuasión puede que beneficie o perjudique la empresa.

La última ocupación de la interrelación es el cambio de datos con la finalidad de suministrar la elección de determinaciones. La interrelación brinda los datos que las personas y equipos requieren para elegir determinaciones, gracias a la emisión de la información solicitada para hallar y estimar las opciones.

Cualquier clase de interrelación que se ejecuta en un equipo o empresa rescata una o más de estas ocupaciones, y ninguna de las cinco es más significativa que las otras. Para conseguir un rendimiento eficiente, los equipos requieren conservar de cierto modo la supervisión en sus constituyentes, entusiasmarlos con el fin de que entren en acción, consentir la manifestación entusiasta, inspeccionar los empeños de sugestión de las personas y crear el cambio de datos.

Precedentemente de que suceda la interrelación, se requiere de una intención mejor: un recado que será transmitido entre un emisor y un receptor. El recado que será transmitido de un emisor hacia un receptor. El emisor encripta el recado (lo transforma en manera figurada) y lo trasmite por cierto recurso (canal) al receptor, quien al mismo tiempo lo codifica. El efecto es la transmisión de significado de un individuo a otro.

El emisor empieza un recado al codificar una idea. El recado es el bien existente de la clasificación del emisor. En el momento que tratamos, lo que se enuncia es el recado.

El canal es el recurso por medio del cual recorre el recado. El emisor lo elige, y establece si usará un canal formal o informal. Los canales formales los determina la institución y comunican recados que se vinculan con las labores competitivas de los integrantes. Tradicionalmente, siguen la serie de mando en la institución. Otros modos de espontáneos, y surgen como réplica a las determinaciones particulares. El receptor son los individuos a quienes se dirige el recado, y que primordialmente tienen que interpretar los símbolos a un modo que se entienda. Este paso es la descifración del recado. El ruido simboliza los

dilemas de la interrelación que deforman la evidencia del recado, como las dificultades sobre conocimiento, el exceso de datos, los problemas semánticos o las discrepancias culturales. La relación terminable en el transcurso de interrelación es un ciclo de feedback. El feedback es la demostración del triunfo que se ha conseguido al transmitir los recados de acuerdo a lo se procuraba en un comienzo. Establece si se consiguió el entendimiento.

F. Roles de la comunicación interna

Robbins y Coulter (2014) mencionan que los flujos vertical y horizontal de comunicación organizacional logran combinarse en una variedad de patrones llamados cadenas de interrelación.

a. Tipos de redes de comunicación

En la cadena de la interrelación mana conforme a la cadena formal de superioridad, de modo ascendente y descendente. La cadena rueda simboliza la interrelación que mana entre un guía enérgico y manifiestamente reconocible y los otros integrantes de un grupo o conjunto de labor. El guía marcha como el medio a través del cual destila toda la interrelación. Posteriormente, en la cadena de todos los medios la interrelación destila desenvueltamente entre todos los miembros del grupo de labor. El tipo de cadena a emplear necesita del propósito que se tenga.

b. Los rumores

No puede concluirse el estudio de cadenas de interrelación sin dialogar acerca de los murmullos, que simbolizan una cadena de interrelación informal de las instituciones.

Sin duda son parte significativa de cualquier cadena de diálogo, y merece el esfuerzo entenderlos. Al proceder como filtro y como componente de feedback, los rumores marcan con exactitud los asuntos dificultosos que los trabajadores consideran son importantes. Por otra parte, a partir del enfoque gerencial puede que se analice lo que sucede con los rumores (qué datos se encuentran comunicando, de qué manera mana y qué personas son las primordiales transmisoras de los datos). Al encontrarse cautelosos del flujo y los

modelos de los rumores, los encargados logran hallar los asuntos que tienen inquietos a los trabajadores y, al mismo tiempo, usar los rumores con la finalidad de propagar datos relevantes. Como es absurdo excluir completamente los rumores, los encargados tienen que “dirigirlos” como una cadena distinguida de datos.

Del mismo modo no es posible excluir completamente el flujo de los rumores, no obstante, los encargados lograrían disminuir sus efectos perjudiciales. ¿De qué manera? Dialogando de modo abierto, íntegro y honrado con los trabajadores, primordialmente en contextos en que los colaboradores no se encuentran conformes con las determinaciones planteadas o elegidas por los encargados.

c. Diseño del lugar de trabajo y comunicación

También de la orientación que sigue el flujo de la interrelación y de las cadenas de interrelación de la institución, otro elemento que interviene en la interrelación es el diseño del sitio donde se labora. A pesar de todo el conjunto de técnicas de datos y de la movilidad de los trabajadores la mayoría de la comunicación de la compañía sucede en el sitio donde se labora. Las indagaciones muestran que el esquema del sitio en el que se labora tiene que apoyar cuatro tipos de trabajo de los colaboradores: labor encaminada, contribución, instrucción y socialización. En el lugar de labor encaminada el trabajador requiere concentración para hacer una labor. En la contribución, los trabajadores trabajan en grupo para ejecutar una labor. En la instrucción los trabajadores son instruidos o realizan algo nuevo, aquello lograría implicar, la labor enfocada y la contribución. La socialización sucede en el momento que los trabajadores se juntan de modo informal con la finalidad de hablar o intercambiar pensamientos. Una encuesta manifestó que en el momento que los colaboradores tienen este tipo de “tregua” para juntas informales, cuentan con 102 por ciento mayor interrelación cara a cara que el trabajador que escasea de él. Por motivo de que la interrelación puede suceder, y de hecho sucede, en este tipo de contextos, el esquema del sitio de labor tiene que acomodarse estas interrelaciones organizacionales e interpersonales (en camino a todas las orientaciones y de todos los tipos) para ser eficiente.

En el momento que los encargados plantean el ambiente de trabajo real, dos componentes de diseño tienen un efecto en la interrelación. En primer lugar, se encuentran los contornos y obstáculos que se usan en el sitio de labor. En las comunicaciones presentes se usa bastante la distribución de sitios de labor abiertos, significa que, con pocas dificultades y cercos físicos. Las indagaciones han descubierto las ventajas y las desventajas de este tipo de esquema.

Por lo que hace referencia a sus consecuencias acerca de la interrelación, lo único real es que consiente la claridad. Los individuos que laboran en piezas abiertas, situados a lo largo de las primordiales rutas de circulación o que se sitúan junto un ambiente abierto, reportaron contar con el 60 por ciento más interrelación enfrente con los integrantes de grupo que aquellas situadas en sitios con menor claridad.

Otro elemento importante es la consistencia. Cuantos más individuos se localizan en una zona de labor contigua, suceden más interacciones cara a cara. Otro componente para el esquema del sitio de labor es la disposición de componentes, mobiliario y modos de labor flexibles. Con medida que las empresas han iniciado a usar proyectos profesionales poco habituales, la probabilidad de acordar y acomodar el sitio de labor de los trabajadores se ha convertido fundamental, y conmueve la interrelación organizacional. Por ejemplo, una investigación ultimó que las separaciones aplicables se encuentran vinculadas con un elevado conocimiento de reserva y una óptima interrelación.

Las instituciones reducen los sitios de labor para economizar, de ese modo los encargados requieren avalar que los sitios de labor más chicos y ordinariamente más abiertos sean provechosos y favorezcan a una labor eficaz y positiva. Al suministrar espacio de labor en el que los trabajadores logren contar con algo de intimidad y a la vez congruencias para colaborar entre sí, la comunicación interpersonal y la organizacional lograrán prosperar y favorecer al esfuerzo frecuente de la institución.

G. Dificultades de la comunicación interna

Newstrom (2007), varios dilemas plagan la interrelación creciente, particularmente en las instituciones que son más grandes ya que son más complicadas.

El inicial es la demora, movimiento superfluamente pausado de datos hacia los grados principales.

Los directores inseguros dudan si tienen que llevar una dificultad hacia arriba, ya que realizarlo hace aceptar un desastre; por consecuencia, cada grado retarda la interrelación, en tanto que trata de decidir de qué manera afrontar el dilema.

El segundo elemento, estrechamente relacionado con el primero, es la consignada filtración. Aquella extracción parcial de datos sucede por la tendencia natural del trabajador a informarle a su jefe únicamente lo que piensa que su dirigente anhela oír.

Un ejemplo excesivo de filtración es la mudez organizacional. Con el resultado se elige la detención sensata o involuntaria de datos acerca de posibles dilemas o temas por parte de los trabajadores.

La consecuencia es una información lamentable truncada para la dirección superior. Por conversar (la escasez de paciencia de desacuerdo de un superior) o la noción de que de todas las maneras no se hará caso.

Puede hacer legítimas razones para el filtrado.

Aquellas definiciones muestran que el filtrado no es ineludiblemente un dilema en las interrelaciones. Un empeño para evadir el filtrado, las personas dejan de lado a su encargado, se saltan uno o más grados en la graduación de interrelación.

En lo efectivo esto minimiza el filtrado y las demoras; en lo perjudicial, ya que molestas a aquellos que son hechos un lado, los modelos lo desalientan.

Otro dilema gira cerca del legítimo requerimiento de réplica de un trabajador. Puesto que los trabajadores empiezan la interrelación ascendente, actualmente toman el rol de emisores, y cuentan con enérgicas perspectivas

retroalimentación. Si la dirección brinda una contestación inmediata, se alentarán recados ascendentes agregados.

Contrariamente, la escasez de réplica destruye interrelaciones futuras hacia arriba el novísimo problema en la interrelación hace referencia a la distorsión.

Aquella es la variación de la liberación de un recado con la finalidad de lograr los propósitos particulares de alguien.

Por ejemplo, algunos trabajadores puede que exageren sus triunfos, esperando tener un elevado reconocimiento o altos aumentos de paga.

Otros logran esconder los problemas de maniobra en su ilusión de impedir una confrontación dificultosa con su dirigente. Cualquier distorsión en el recado le despoja al director datos apropiados y la aptitud de elegir determinaciones apropiadas.

Lo que es aún peor, personifica un comportamiento con escasez de conducta que puede destruir la familiaridad entre las dos partes.

Los directores tienen que reconocer el empeño de todos estos dilemas de interrelación creciente y buscar rápidamente evitarlos.

H. Generalidades de la comunicación interna

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que son:

a. Factores situacionales y organizacionales en la comunicación

Varios elementos contextuales y organizacionales conmueven el transcurso de interrelación; en el ambiente exterior logran ser pedagógicos, sociológicos, político-legítimos y financieros, por ejemplo, un contexto político restrictivo privará el independiente flujo de la interrelación.

Otro elemento transitorio es el trayecto geográfico: no es igual la interrelación directa y personalmente que el diálogo tectónico con un sujeto al otro extremo del mundo o un cambio de correspondencias electrónicas.

En la interrelación, el tiempo asimismo tiene que ser consignado: puede ser que un ejecutable atareado no cuente con tiempo suficiente para tomar y remitir datos exactos.

Elementos transitorios que conmueven la interrelación internamente en una compañía son, entre otros, la distribución de la compañía, los procedimientos administrativos y no administrativos, y el conjunto de técnicas. Un ejemplo de este elemento es la enérgica consecuencia del conjunto de técnicas de la computación con el uso de grandes cuantías de información.

Resumidamente, el patrón de interrelación brinda un panorama de su procedimiento, halla las inconstantes concluyentes y muestra sus vínculos. Aquello, al mismo tiempo, apoya a los encargados a fijar los dilemas de interrelación con el propósito de que logren ejecutarse disposiciones para solucionarlas, o, todavía mejor, evitar los problemas antes de que sucedan.

b. La necesidad de saber de los directores

Para lograr ser eficaces, los encargados necesarios de los datos requeridos para ejercer sus ocupaciones y labores administrativas; no obstante, hasta una ojeada fortuita a los métodos de interrelación muestra que frecuentemente escasean de los datos importantes para la elección de determinaciones, o tal vez recojan muchos datos, lo que genera un exceso.

Es cierto que tienen que ser optativos al preferir dichos datos, y un modo sencillo de comenzar es cuestionarse: ¿qué es lo que realmente deseo conocer para mi labor ¿, o ¿qué sucede si no me brindan estos datos regularmente? Lo que un encargado requiere no es mucha información, sino que sea la más oportuna.

Es verdadero que no existe un método de interrelación que logre ser generalmente compatible, sino que tiene que ser adaptado a los requerimientos del dirigente.

Variable dependiente: Estrés laboral

A. Definiciones

Piñeiro (2013) hace mención que, el término estrés es producto de la mente que reacciona ante una situación particular, es un mecanismo que comprende la interrelación del cuerpo con el entorno.

Arias (2012), es el fruto del vínculo que existe entre las demandas en el mercado laboral y la disposición del trabajador para responder a estas exigencias.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que el agobio laboral es el contexto o acontecimiento que comprende exigencias psíquicas, corporales o ambas, desmedidas en un individuo.

Schermerhon (2010) manifiesta que el estrés laboral es una condición de presión que experimentan las personas que afrontan peticiones, restricciones o congruencias asombrosas.

B. Dimensiones

Velarde (2018) menciona en su investigación que los factores que inciden en estrés de un trabajador son:

a. Estresores del ambiente físico

Son aquellos relacionados en el entorno donde el trabajador desempeña sus funciones y que impactan en su rendimiento.

b. Estresores relativos al contenido de la tarea

Son aquellos relacionados con los procedimientos del trabajo, lo que genera efectos negativos propios del estrés en el trabajador.

c. Estresores relativos a la organización

Son aquellos relacionados con las metas u objetivos propias del trabajador y oportunidades de crecer dentro de la organización.

C. Reacciones del trabajador al experimentar el estrés laboral

Chiavenato (2017) menciona que la fase de alarma se ve caracterizado por un aumento fuerte de ansiedad o miedo cuando el factor estresante representa una advertencia, o si genera un incremento de aflicción cuando el factor estresante representa un daño. Cuando el factor es estresante equivale a ser agudo, ello puede generar a un afecto de desconcierto. Psicológicamente, los medios de esfuerzo de las personas se trasladan, en tanto aumenta del ritmo cardiaco, la presión sanguínea y la capacidad para estar en alerta. Dichas

respuestas pueden ser modificadas a gran escala cuando el factor estresante dura poco. Aunque, si persiste, la persona ingresará a la fase de resistencia, donde prevalece los procesos de defensa y el organismo empieza a tener un desgaste de esfuerzo en exceso.

Muchos individuos que pasan por niveles altos de estrés emplean los siguientes mecanismos de defensa:

- El ataque, comprende agredir de forma directa al factor estresante pero también puede comprender agredirse a uno mismo, a otra persona o hacia cosas.
- Regresión, que es adquirir un modelo de comportamiento o respuesta que llevó su objetivo en una situación pasada.
- Sometimiento, comprende una negociación del factor estresante, echarlo de menos o volver a definirlo (como en el caso, tomar una decisión cuando no están tenebroso después de todo).
- Alejamiento, es posible que tome figuras psíquicas como tangibles. Puede ser que las personas se distraigan, no presten atención u desconozcan deliberadamente.
- Fijación, trata en reiterar una réplica sin prestar atención a su eficacia (como en el caso, de marcar reiteradamente el número de teléfono si está ocupado).

Cuando los mecanismos antes mencionados minimizan el sentimiento de estrés en un individuo, no generará impactos dañinos, como trastornos mentales. La evidencia más importante que ha generado estrés es solamente un incremento en las defensas psicológicas. No obstante, si el estrés es tan sobresaliente que sobrepasa las defensas, o se muestra tan resistente para agotar las energías de la persona, lo que puede conducir a enfermedades.

En tanto que cada fase de reacción puede experimentarse como incomodidades temporales, la fase de agotamiento suele ser más dañina. Si los factores estresantes suelen ser más intensos que la capacidad de las personas para defenderse en contra de estos, experimentará un estrés agudo, que conducirá probablemente a efectos negativos tanto individuales como organizacionales. Estos efectos anormales pueden presentarse a nivel fisiológico. Dichos cambios

son el fruto del daño infligido a una persona que no tiene defensas, no puede defenderse continuamente de un factor estresante, o falta de conciencia de uno mismo, entre otras.

D. Manejo del estrés en el lugar de trabajo

Griffin y Moorhead (2010) mencionan que por motivo de que el agobio es divulgado y cuenta con mucha más posibilidad de ser destructor en las instituciones, lo que sigue es que los individuos y las instituciones tienen que intranquilizarse por el modo de emplearlo de manera más eficiente. Se han desenvuelto varias habilidades para apoyar a manejar el agobio en el lugar de trabajo:

a. Tácticas personales para confrontar estrés

Para apoyar a los individuos a emplear el agobio se han planteado numerosas tácticas. Se listan cinco de las más conocidas:

- Ejercicio

Es una metodología para emplear el agobio. Los individuos que hacen ejercicios regularmente cuentan con menos posibilidad de sufrir paros cardíacos que los individuos que no realizan.

De manera más directa, la investigación ha sugerido que los individuos que se ejercitan con regularidad sienten poca tensión y agobio, cuentan con más confianza en sí mismo y exponen más tranquilidad.

- Relajación

Un procedimiento vinculado para emplear el agobio es el relajamiento. Una relajación apropiada es un modo adecuado de adaptarse. La relajación puede tomar muchas formas; una de ellas es vacacionar regularmente.

Un estudio encontró que las conductas de los individuos cambian de forma positiva después de unas vacaciones.

- Administración de tiempo

Frecuentemente se recomienda este tipo de gestión para emplear el agobio. La noción es que se pueden borrar o eliminar muchas presiones si una persona hace una buena labor para gestionar el tiempo.

Una perspectiva popular de este tipo de administración es hacer cada mañana un listado de las cosas que se harán durante el día. Luego se agrupan los temas en un listado de dos tipos: acciones importantes a realizarse y actividades no tan importantes.

- Gestión de roles

De algún modo relacionada al elemento anterior está la idea de la gestión de roles, donde la persona labora de manera activa para impedir el exceso, la ambigüedad y el dilema. Por ejemplo, pida una aclaración de su jefe en caso no sepa lo que espera de usted.

Otra táctica de la gestión de roles es aprender a decir “no”. Tan simple como puede sonar decir “no”, muchas personas se crean problemas al siempre decir “sí”.

- Grupos de apoyo

Un método final para manejar el agobio es desempeñarse y mantener equipos de apoyo. Un equipo de apoyo es sencillamente un conjunto de personas con quien la persona pasa el mayor tiempo. Por ejemplo, salir con colegas después del trabajo para realizar alguna actividad deportiva mediante el día.

Los familiares y compañeros que dan apoyo logran ayudar a las personas a gestionar el agobio de manera continua. Los grupos de apoyo pueden ser en particular útiles durante los tiempos de crisis.

b. Tácticas organizacionales para confrontar el estrés

Las organizaciones además se percatan de que tienen que intervenir en la gestión del agobio de sus trabajadores. Existen un par de justificaciones con diferentes enfoques.

La primera como la institución es encargada de parte por generar el agobio, tiene que ayudar a aliviar. La segunda que el personal atraviesa grados más viles de agobio perjudicial funcionará de manera efectiva.

- Los programas institucionales

Son utilizados para emplear el agobio, se usan a través de componentes determinados. Como cuando las ocupaciones son trazadas correctamente y las jornadas laborales puede que ayuden a tranquilizar el agobio. La labor por jornadas, especialmente, puede ocasionar dilemas significativos para los trabajadores, porque constantemente tienen que concertar su sueño y sus modelos de relajamiento. De esta manera, el diseño y las jornadas laborales deben ser una orientación de energías con la finalidad de bajar el agobio.

- Programas colaterales

Conjuntamente de la táctica anterior enfocadas a bajar el agobio, varias instituciones cambian a los programas colaterales.

Esta es una presentación institucional particularmente generada con la finalidad de apoyar a los trabajadores a emplear el agobio. Las instituciones han adoptado programas de gestión de agobio, como para mejorar la energía y otros para esta finalidad.

Numerosas instituciones hoy en día además cuentan con presentaciones de climatización de los trabajadores. Estas presentaciones atacan el agobio directamente para animar a los trabajadores a hacer ejercicio, lo cual se presume que minimiza el agobio.

D. Consecuencias de estrés laboral

Griffin (2011) menciona que los efectos del agobio pueden que sean negativos o positivos. Los efectos perjudiciales pueden que sean de conducta, psíquicas o médicas. Por ejemplo, referente a la conducta, el agobio puede que lleve a ejercicios dañinos o desfavorables, como fumar, exceso de alcohol o drogas, así como alimentarse excesivamente. Otros comportamientos persuadidos por el agobio son la propensión a los accidentes, la violencia propia

o los demás y desregules alimenticios. El abuso de sustancias asimismo es un efecto viable.

Los efectos psíquicos del agobio interceptan con la salud mental y la prosperidad de la persona. Estos efectos contienen trastornos del sueño, desánimo, dificultades familiares y desorden sexual. Los encargados son fundamentalmente expuestos a las perturbaciones de sueño en el momento que experimentan agobio en el centro laboral. Los efectos médicos del agobio conmueven la prosperidad psíquica de una persona. Las enfermedades del corazón se han vinculado al agobio, como las dolencias de cabeza, espalda, úlceras y desreglamentos relacionados y condiciones de la piel como la erupción de granos.

El agobio laboral también cuenta con una consecuencia directa para la institución. Para un empleado operativo, el agobio puede traducirse en una labor de escasa calidad y producción más baja. Los comportamientos de escape asimismo puede que sean relacionadas con el agobio. Los individuos que cuentan con dilemas con el agobio laboral, cuentan con más posibilidad de estar enferma o abandonar la institución. Asimismo, puede que ocurran maneras sutiles de escape. Por ejemplos los trabajadores puede que se vayan al desenvolver sentimiento de apatía. La irritación que exponen los individuos que se encuentran bajo un mayor agobio puede hacer que sea dificultoso llevarse excelentemente con otras personas. Asimismo, puede pasar lo mismo con el entusiasmo para desempeñarse.

Otro efecto del agobio es el burnout, una impresión de cansancio que puede ser desarrollada en el momento que alguien siente mucho agobio por un tiempo prolongado. El burnout genera cansancio invariable, fracaso y abandono. Surge un progresivo rigor al igual que una merma de la confianza propia y un abandono psíquico. La persona tiene miedo de ir a laborar, frecuentemente está vario periodo, pero consigue menos cosas que anteriormente y muestra un cansancio mental y físico. Por el motivo a las consecuencias perjudiciales del burnout, algunas instituciones toman medidas con la finalidad de prevenirlo.

E. Estrés laboral y burnout laboral

Bohlander, Snell y Morris (2018) manifiestan que el agobio es una patología que se crea de dos principios frente a los dos tipos de agobio. Los psicológicos usan dos términos con el fin de diferenciarlas a partir de una orientación bioquímica. El estrés es el designado agobio positivo que está con el contento y la consecución. Este tipo de agobio es un carácter provechoso que es una fuente de apoyo a continuar, aunque exista obstáculos. Es perjudicial es el distrés. El estrés es transformado en distrés esto por el motivo de que al inicio del desempeño tanto de la impresión de suficiencia y protección. La metamorfosis de agobio en distres son motivo de lo fracasado, desesperado y desamparo que puede que sienta la persona.

La etapa de distres rígido es el burnout. Comúnmente, el burnout competitivo sucede por el motivo de que una persona empieza a poner en incertidumbre sus propias cualidades. La persona ya no cuenta con la impresión que lo que hace es importante. Las evidencias de burnout, son la merma de producción, el fracaso y el desánimo, el cual es debido principalmente a una escasez de desempeño. En las organizaciones que han hecho downsizing, los empleados que quedaron pueden padecer burnout, porque deben ejecutar más trabajo con menos compañeros. Los empleados que se destacan, puede que lo experimenten puesto que los propósitos de la labor que no son tan realistas son inalcanzables.

Los que en el agobio de la labor son muchas. Aunque, conforme con una indagación de LLuminari, una empresa de Estados Unidos que proporciona prestaciones médicas, hay cuatro componentes que afectan de modo fundamental al estrés del colaborador.

- Alta demanda: tener muy poco tiempo en el momento que hay mucho por realizar.
- Alto esfuerzo: tener exceso de tiempo en el que se gasta bastante esfuerzo físico y mental.
- Bajo control: poca intervención con relación al modo en que se realiza la labor tradicional.

- Bajo recompensa: el feedback es recibido defectuosamente sobre la labor que se encuentra desarrollando y ni siquiera se hace un reconocimiento por la labor que se ha realizado adecuadamente.

Otros elementos tediosos reconocidos en el centro laboral comprenden despidos y la reforma de la institución, disconformidades con los gerentes y colegas, suspicacias en vínculo a la edad, género, raza o devoción; escasez de capacidad para reclamar malas condiciones laborales. Inclusive desagradados no tan importantes, como poca privacidad y demás condiciones que pueden estresar desfavorablemente a un individuo.

El estrés en el trabajo coloca féminas y varones en peligro de sufrir dificultades cardiocirculatorias, depresión y dificultades de gordura, asimismo de aumentar las susceptibles del trabajador a enfermedades contagiosas. Algunas investigaciones han cotejado que el estrés vinculado con la labor ayuda a crear enfermedades y daños. Todos estos elementos producen que aumenten el precio en el cuidado médico y minimizan la complacencia en la labor, la producción, asimismo la retención. El estrés es el motivo que más muestran los trabajadores como el motivo por la que dejan una empresa.

Los individuos responsables del área de recursos humanos cuentan con el discernimiento de las consecuencias negativas que tiene el agobio de la salud de los empleados y en su ejecución. En una investigación se muestran que los tres primordiales principios de agobio que los empresarios piensan que conmueven de manera perjudicial la labor son el balance de existencia y labor, los trabajadores impropios y el conjunto de técnicas que extiende la disposición de los trabajadores en jornadas no laborales. Blindados con este saber, varias organizaciones han establecido presentaciones que ayudan a emplear el estrés y enseñar al colaborador las maneras de reducir los efectos perjudiciales del estrés que están relacionado con la labor. Una presentación acostumbrada puede tener la instrucción de habilidad de relajamiento, destrezas de resistencia, destrezas de atención, método para el trato con personas que son complejas, el asertividad y asimismo la administración del tiempo.

Todas estas metodologías son trazadas con la finalidad de romper el patrón de tensión que se encuentra atado a contextos de estrés y ayudar a los perjudicados a conseguir que reduzca el agobio en su vida.

Algunas metodologías, como esclarecer la ocupación ejercida en el centro laboral, realizar nuevamente el esquema y la mejora de las ocupaciones, los cambios en relación a los componentes físicos del contexto y el empleo eficaz de los elementos interpersonales no tienen que ignorarse en el uso del estrés con relación al transcurso de instrucción del trabajador. Los funcionarios en uso de esta investigación sugieren muchos modos de solucionar el estrés vinculado con la labor:

- Haga relaciones de complacencia con los individuos de su ocupación.
- Dialogar de manera abierta con los colaboradores y los administradores sobre sus inquietudes particulares o de la labor.
- Acomodar para el largo alcance estar al corriente de alguna variación que se generarían en la demanda de la ocupación de trabajo.
- No superar las aptitudes y destreza que se tiene.
- Establecer vencimientos objetivos; haga convenios con los administradores como fechas de entrega apropiadas.
- Ejercer inmediatamente en ansiedades o dilemas distinguidos.
- Mostrar los periodos de tiempo que se usan en el trabajo en los cuales frenar las interrupciones.
- Tomar transitorios periodos de descanso en el sitio de labor, como por ejemplo al varia de labor.

F. Técnicas para reducir el estrés laboral

Chiavenato (2009) alude que existen varias técnicas para aliviar el estrés, desde más horas de sueños y la medición. Se insinúa las posteriores medidas con la finalidad de minimizar el estrés:

- Vínculos de colaboración, satisfactorios y atrayentes con los colegas.
- No se esfuerce más de lo que puede realizar.
- Vínculos edificadores y eficientes con el jefe.
- Comprender los dilemas del encargado y apóyele a que el entienda los suyos.

- Mercantilice con el jefe propósitos objetivos para la labor. Estar dispuesto para brindar objetivos, aun en el momento que algunas se le impongan.
- Asimile el porvenir y aprenda a enfrentarse a los posibles acontecimientos.
- Halle tiempo para dejar de lado las inquietudes y relajarse.
- Camine por la delegación para conservar la imaginación despejada y presta.
- Note la bulla que hay en su centro de labor y halle recursos con la finalidad de minimizarlos.
- Salga de su oficina a menudo para variar de escena y apaciguar la tensión.
- Minimice el tiempo en que enfoca el cuidado. Encomiende prácticas y el trámite.
- Circunscriba los obstáculos, programa etapas de aislamiento y para congregaciones.
- No gaste tiempo luchando con dilemas rigurosos.
- Realice una enumeración de temas alarmantes. Apunte los principales y las medidas para cada uno de ellos a consecuencia de que no permanezcan rodando en su memoria.

La empresa, los jefes de línea y los expertos de bienes humanos puede que colaboren con la finalidad de igualar y minimizar el estrés en el centro laboral. El jefe de línea tiene que observar a cada trabajador con el fin de identificar sintomatologías de estrés, avisarle de las enmiendas organizaciones aprovechables, como transferencia de puestos o sugerencia. Los expertos de recurso humano puede que indaguen cualidades con el fin de identificar fuentes organizacionales de agobio, clarificar los procesos de la elección y la distribución con el fin de aseverar el ajuste entre los individuos y la ocupación, así como plantear una proyección de las profesiones en rol de sus cualidades.

2.3 Definición de términos básicos

Comunicación interna

Solo equipos de comprensiones, habilidades, conductas y comportamientos efectivos para que un individuo logre esforzarse en sus tareas funcionarias de modo eficaz, no

únicamente en el centro laboral sino además en la vida diaria, y en el modo de relacionarse con los individuos que se encuentran a su alrededor (Chiavenato, 2009).

Estrés laboral

Es el fruto del vínculo que existe entre las demandas en el mercado laboral y la disposición del trabajador para responder a estas exigencias (Arias, 2012).

Comunicaciones formales

Son las que proporcionan a través de las vías establecidas en la institución formal, que usan los recursos, canales estatales y admitidos por todos los miembros de la institución. Las interrelaciones verticales, ascendentes y descendentes, conciernen a este equipo (Sánchez, 2015).

Comunicaciones informales

Se fundamenta en las relaciones directas de las personas además suelen acoger de modo de murmullos o informes frescos con el fin que sea expandido de manera veloz por todos los grados del establecimiento (Sánchez, 2015).

Comunicaciones transversales

En el establecimiento esta comunicación camina de modo diagonal como horizontal, consintiendo el reemplazo de información a través de las personas y componentes que corresponden de los demás departamentos (Sánchez, 2015).

Comunicaciones verticales

Son aquellas que se muestran en los distintos grados jerárquicos internamente en la organización (Sánchez, 2015).

Relaciones laborales

Son los mecanismos que se usan con el fin de lograr una excelente interrelación interna de las instituciones (Sánchez, 2015).

Estresores del ambiente físico

Son aquellos relacionados en el entorno donde el trabajador desempeña sus funciones y que impactan en su rendimiento (Velarde, 2018).

Estresores relativos al contenido de la tarea

Son aquellos relacionados con los procedimientos del trabajo, lo que genera efectos negativos propios del estrés en el trabajador (Velarde, 2018).

Estresores relativos a la organización

Son aquellos relacionados con las metas u objetivos propias del trabajador y oportunidades de crecer dentro de la institución (Velarde, 2018).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La comunicación interna influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. Las comunicaciones verticales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.
- b. Las comunicaciones transversales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.
- c. Las comunicaciones formales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.
- d. Las comunicaciones informales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.
- e. Las relaciones laborales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.

2.5 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicaciones verticales	- Verticales descendentes. - Verticales ascendentes.
	Comunicaciones transversales	- Horizontales. - Diagonales.
	Comunicaciones formales	- Canales conocidos. - Canales aceptados.
	Comunicaciones informales	- Incertidumbre. - Ansiedad. - Deseo de tener información de primera mano. - Credibilidad.
	Relaciones laborales	- Plan de acogida. - Buzón de ideas y sugerencias. - Encuestas y sondeos.

Fuente: Sánchez (2015).

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
ESTRÉS LABORAL	Estresores del ambiente físico	- La iluminación. - El ruido. - La temperatura.
	Estresores relativos al contenido de la tarea	- Carga mental. - Control sobre la tarea.
	Estresores relativos a la organización	- Conflicto - Ambigüedad del rol. - Jornada de trabajo. - Relaciones interpersonales. - Promoción y desarrollo de la carrera profesional.

Fuente: Velarde (2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Tipo básico, ya que con el fin de conocer una realidad se generaron conocimientos partiendo de teorías científicas previas (Díaz et al., 2013).

Nivel correlacional, ya que se buscó conocer la relación entre gestión del cambio y atención a la ciudadanía (Hernández et al., 2014).

Diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas (Hernández et al., 2014).

Enfoque cuantitativo, ya que las conclusiones cuentan con aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos (Muñoz, 2011).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 78 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.

3.2.2 Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p. q. N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2. p. q}$$

Donde:

n	Es el tamaño de la muestra.
p y q	Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z	Unidades de desviación estándar.
N	Total de la población.
E	Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 78}{0.0025(78 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 64.98$$

La muestra está representada por 65 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica desarrollada fue la encuesta. El instrumento aplicado fue un cuestionario, el cual evaluó las variables, Comunicación interna y Estrés laboral. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Con respecto al estadístico de prueba se empleó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de la comunicación interna

Tabla 1

Frecuencias absolutas y relativas según indicadores de la comunicación vertical

	TDS		EDS		MN		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Considera usted que su jefe emplea la comunicación ascendente con el fin de orientar al personal a cumplir los objetivos en los tiempos establecidos?	18	27.7%	32	49.2%	10	15.4%	4	6.2%	1	1.5%
2. ¿Considera usted que el personal utiliza la comunicación descendente para difundir tareas encargadas por su jefe?	36	55.4%	20	30.8%	4	6.2%	4	6.2%	1	1.5%

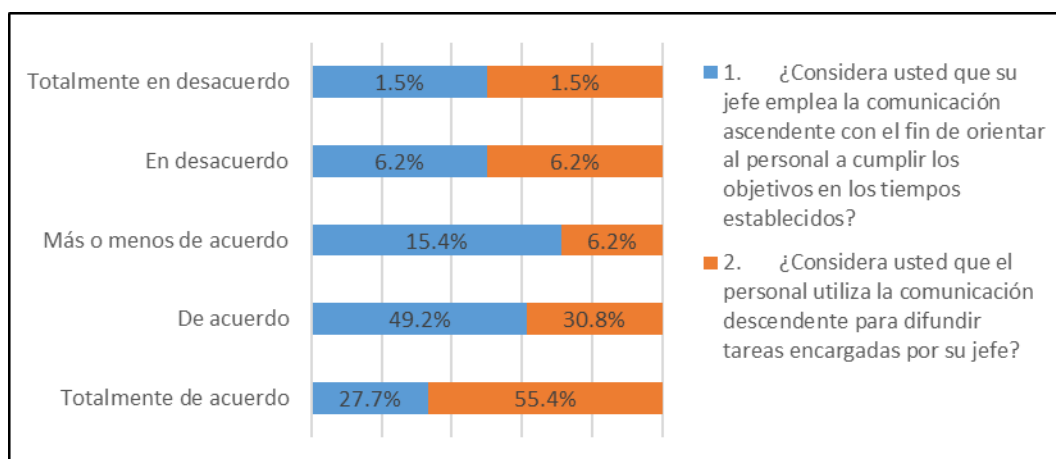


Figura 1. Comunicación vertical.

Se muestra en la Tabla 1 que en cuanto a si considera que su jefe emplea la comunicación ascendente con el fin de orientar al personal a cumplir los objetivos en los tiempos

establecidos el 76.9% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 15.4% determinó que está más o menos de acuerdo. En referencia a si considera que el personal utiliza la comunicación descendente para difundir tareas encargadas por su jefe el 86.2% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 6.2% acotó que está más o menos de acuerdo.

Tabla 2

Frecuencias absolutas y relativas según indicadores de la comunicación transversal

	TDS		EDS		MN		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
3. ¿Considera usted que su jefe incentiva la comunicación horizontal para lograr el trabajo en equipo?	32	49.2%	22	33.8%	7	10.8%	3	4.6%	1	1.5%
4. ¿Considera usted que su jefe emplea la comunicación diagonal para difundir información adicional que contribuya a mejoras las actividades que desempeña?	35	53.8%	17	26.2%	7	10.8%	6	9.2%	0	0.0%

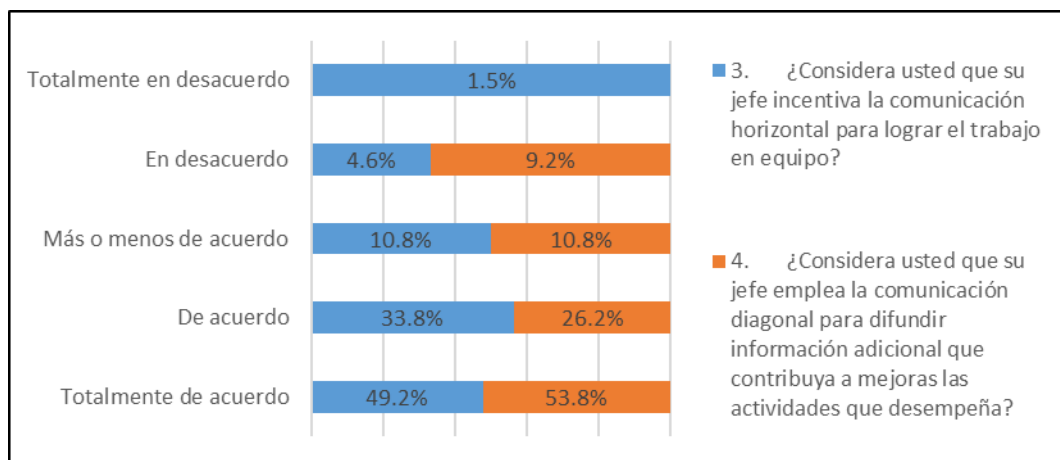


Figura 2. Comunicación transversal.

Se muestra en la Tabla 2 que en cuanto a si considera que su jefe incentiva la comunicación horizontal para lograr el trabajo en equipo el 83.1% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 10.8% determinó que está más o menos de acuerdo. En referencia a si considera que su jefe emplea la comunicación diagonal para difundir información adicional que contribuya a mejoras las actividades que desempeña el 80% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 3

Frecuencias absolutas y relativas según indicadores de la comunicación formal

	TDS		EDS		MN		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿La institución difunde la información necesaria al personal en general por medio de canales conocidos?	35	53.8%	13	20.0%	6	9.2%	7	10.8%	4	6.2%
6. ¿Los canales que emplea la institución son aprobados por el personal en general?	33	50.8%	17	26.2%	11	16.9%	2	3.1%	2	3.1%

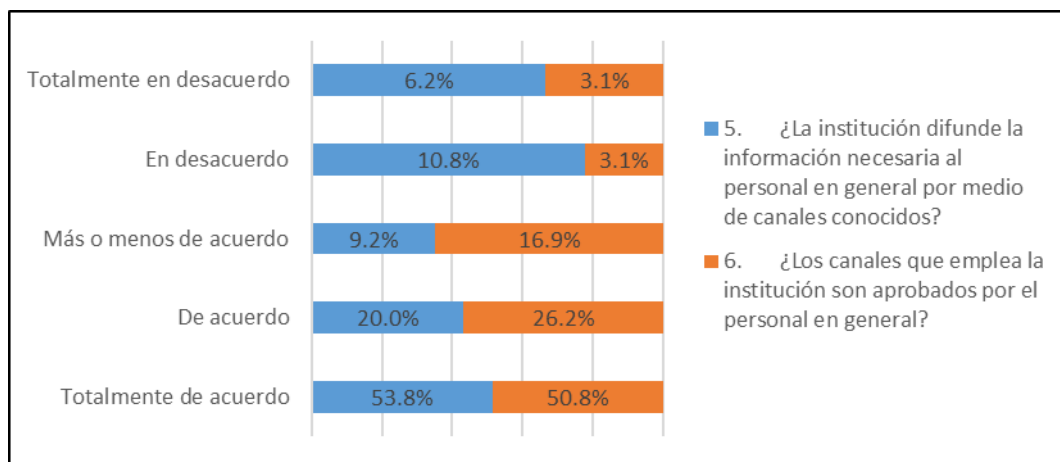


Figura 3. Comunicación formal.

Se muestra en la Tabla 3 que en cuanto a si la institución difunde la información necesaria al personal en general por medio de canales conocidos el 73.8% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 9.2% determinó que está más o menos de acuerdo. En referencia a si los canales que emplea la institución son aprobados por el personal en general el 76.9% resaltó que está totalmente en desacuerdo y de acuerdo

Tabla 4

Frecuencias absolutas y relativas según indicadores de la comunicación informal

	TDS		EDS		MN		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Considera usted que las comunicaciones informales crean incertidumbre entre el personal?	15	23.1%	32	49.2%	15	23.1%	3	4.6%	0	0.0%
8. ¿Ha podido tener problemas con su jefe o colega a causa de rumores o malos entendidos?	37	56.9%	13	20.0%	9	13.8%	6	9.2%	0	0.0%
9. ¿Siente deseos por obtener información de primera mano?	36	55.4%	14	21.5%	7	10.8%	7	10.8%	1	1.5%
10. ¿Considera usted creíble la información brindada por su jefe?	38	58.5%	11	16.9%	11	16.9%	4	6.2%	1	1.5%

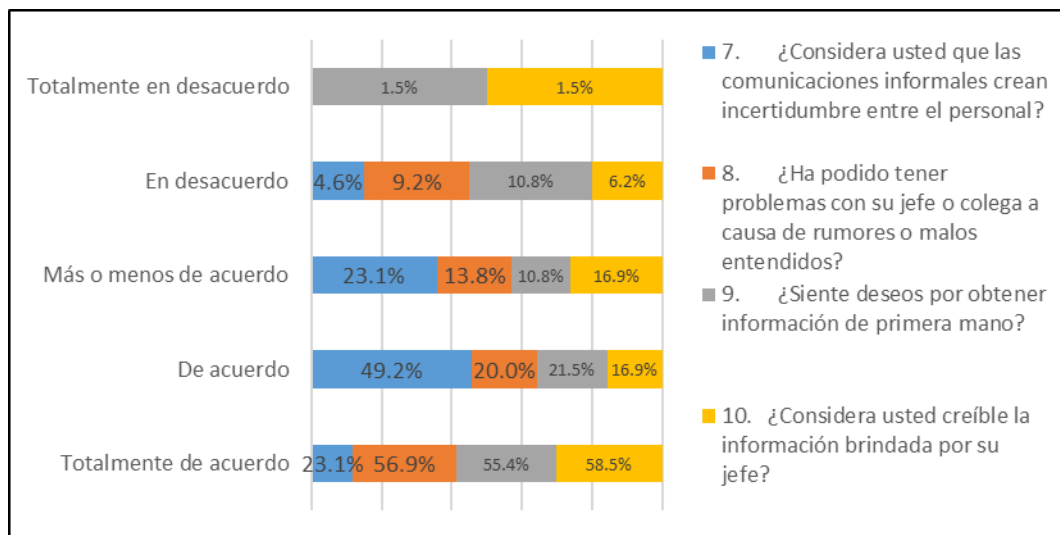


Figura 4. Comunicación informal.

Se muestra en la Tabla 4 que en cuanto a si considera que las comunicaciones informales crean incertidumbre entre el personal el 72.3% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 23.1% determinó que está más o menos de acuerdo. En referencia a si ha podido tener problemas con su jefe o colega a causa de rumores o malos entendidos el 76.9% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 13.8% acotó que está más o menos de acuerdo. En cuanto a si siente deseos por obtener información de primera mano el 76.9% indicaron que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 10.8% mencionó que está más o menos de acuerdo y el otro 10.8% evidenció que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En referencia a si considera usted creíble la información brindada por su jefe el 75.4% consideró que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 5

Frecuencias absolutas y relativas según indicadores de las relaciones laborales

	TDS		EDS		MN		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿La institución cuenta con un plan de acogida que incentiva una postura positiva en el personal?	35	53.8%	12	18.5%	12	18.5%	5	7.7%	1	1.5%
12. ¿En la institución se emplea un correcto buzón de ideas y sugerencias para saber la opinión del personal?	34	52.3%	16	24.6%	7	10.8%	5	7.7%	3	4.6%
13. ¿La institución realiza encuestas y sondeos para tener información sobre temas que mejoren el entorno de trabajo?	39	60.0%	10	15.4%	11	16.9%	4	6.2%	1	1.5%

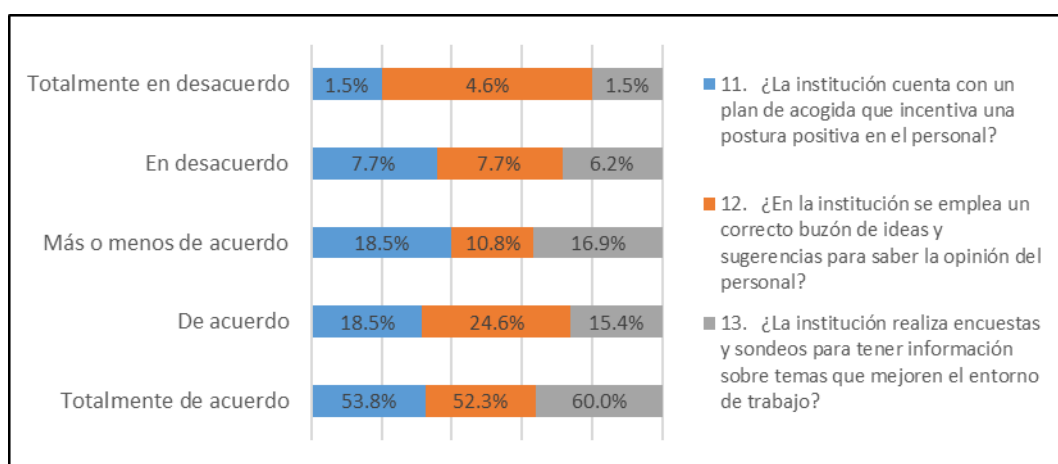


Figura 5. Relaciones laborales.

Se muestra en la Tabla 5 que en cuanto a si considera que la institución cuenta con un plan de acogida que incentiva una postura positiva en el personal el 72.3% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 18.5% determinó que está más o menos de acuerdo. En referencia a si en la institución se emplea un correcto buzón de ideas y sugerencias para saber la opinión del personal el 76.9% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 10.8% acotó que está más o menos de acuerdo. En cuanto a si la institución realiza encuestas y sondeos para tener información sobre temas que mejoren el entorno de trabajo el 75.4% indicaron que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

B. Análisis descriptivo del estrés laboral

Tabla 6

Frecuencias absolutas y relativas según indicadores de los Estresores del ambiente físico

	TDS		EDS		MN		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Considera usted que el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional?	8	12.3 %	0	0.0%	8	12.3 %	8	12.3 %	41	63.1 %
15. ¿Considera usted que la tarea a realizar es conocida y fácil de ejecutar?	1 2	18.5 %	0	0.0%	6	9.2%	6	9.2%	41	63.1 %
16. ¿Considera usted que la temperatura del ambiente de trabajo es adecuada?	0	0.0%	1 0	15.4 %	1 3	20.0 %	1 0	15.4 %	32	49.2 %

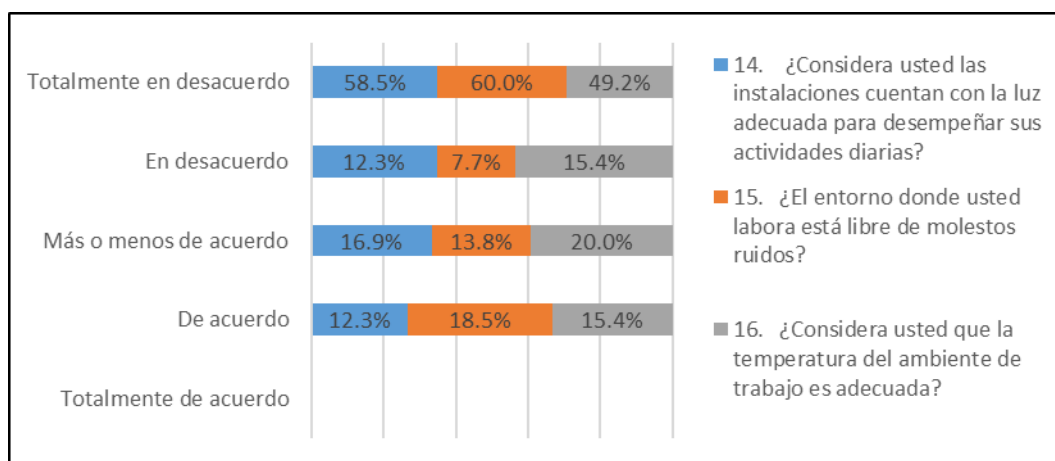


Figura 6. Estresores del ambiente físico.

Se muestra en la Tabla 6 que en cuanto a si considera que el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional el 12.3% determinó que está totalmente en desacuerdo, el otro 12,3% determinó que está más o menos de acuerdo y el 9.2% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si considera que la tarea a realizar es conocida y fácil de ejecutar el 18.5% resaltó que está totalmente en desacuerdo, el 9.2% acotó que está más o menos de acuerdo y el 67.7% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto a si considera usted que la temperatura del ambiente de trabajo es adecuada el 15.4% indicaron que está en desacuerdo, el 20% mencionó que está más o menos de acuerdo y el otro 64.6% evidenció que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 7

Frecuencias absolutas y relativas según indicadores de los Estresores relativos al contenido de la tarea

	TDS		EDS		MN		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
17. ¿Considera usted que el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional?	8	12.3 %	0	0.0 %	8	12.3 %	8	12.3 %	4	63.1 %
18. ¿Considera usted que la tarea a realizar es conocida y fácil de ejecutar?	12	18.5 %	0	0.0 %	6	9.2 %	6	9.2 %	4	63.1 %

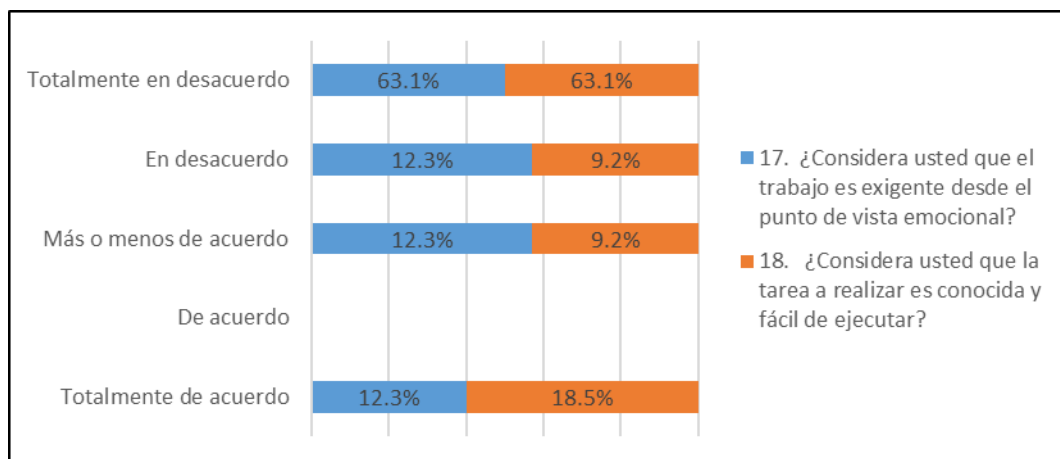


Figura 7. Estresores relativos al contenido de la tarea.

Se muestra en la Tabla 7 que en cuanto a si considera que el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional el 12.3% determinó que está totalmente en desacuerdo, el otro 12,3% determinó que está más o menos de acuerdo y el otro 75.4% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En segundo lugar, en referencia a si considera usted que la tarea a realizar es conocida y fácil de ejecutar el 18.5% resaltó que está totalmente en desacuerdo, el 9.2% acotó que está más o menos de acuerdo y el 72.3% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 8

Frecuencias absolutas y relativas según indicadores de los Estresores relativos a la organización

	TDS		EDS		MN		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19. ¿Existen conflictos dentro de su centro laboral que le generan estrés?	0	0.0%	2	3.1%	8	12.3%	5	7.7%	50	76.9%
20. ¿Considera usted que los objetivos de trabajo no son claros?	0	0.0%	3	4.6%	6	9.2%	10	15.4%	46	70.8%
21. ¿Su jornada laboral le genera estrés?	0	0.0%	17	26.2%	8	12.3%	6	9.2%	34	52.3%
22. ¿Considera usted que las malas relaciones interpersonales entre los trabajadores, el aislamiento, la reducción de los contactos puede ser un importante gestor del estrés?	0	0.0%	5	7.7%	8	12.3%	8	12.3%	44	67.7%
23. ¿Considera usted que el desequilibrio que se genera entre las aspiraciones profesionales de los trabajadores puede generar preocupación, ansiedad y frustración?	0	0.0%	16	24.6%	9	13.8%	4	6.2%	36	55.4%

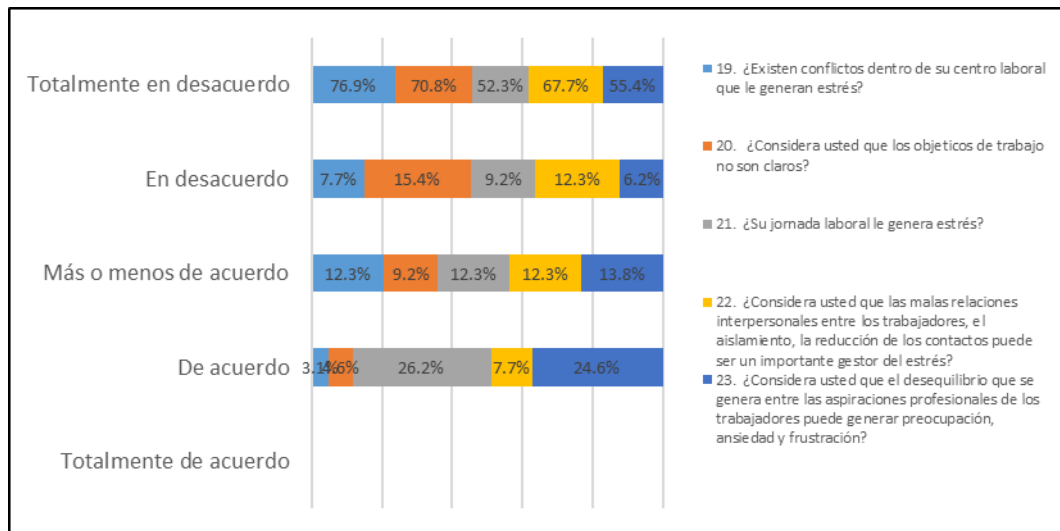


Figura 8. Estresores relativos a la organización.

Se muestra en la Tabla 8 que en cuanto a si considera que existen conflictos dentro de su centro laboral que le generan estrés el 3.1% determinó que está en desacuerdo, el 12,3% determinó que está más o menos de acuerdo y el 84.6% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En referencia a si considera usted que los objetivos de trabajo no son claros el 4.6% resaltó que está en desacuerdo, el 9.2% acotó que está más o menos de acuerdo y el 86.2% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo. En referencia a si considera que el desequilibrio que se genera entre las aspiraciones profesionales de los trabajadores puede generar preocupación, ansiedad y frustración el 24.6% resaltó que está en desacuerdo, el 13.8% acotó que está más o menos de acuerdo y el 61.5% mencionó que está totalmente de acuerdo y de acuerdo.

C. Prueba de normalidad

Tabla 9
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.112	65	0.043
Comunicaciones verticales	0.218	65	0.000
Comunicaciones transversales	0.198	65	0.000
Comunicaciones formales	0.169	65	0.000
Comunicaciones informales	0.140	65	0.003
Relaciones laborales	0.161	65	0.000
Estrés laboral	0.187	65	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 10

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicación interna y estrés laboral

			Comunicación interna	Estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	-,649**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	65	65
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,649**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	65	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 10 que la comunicación interna influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.649 ubicándolo en un grado negativo moderado.

Hipótesis específica 1

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicación vertical y estrés laboral

			Comunicaciones verticales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicaciones verticales	Coefficiente de correlación	1.000	-,440**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	65	65
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,440**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	65	65

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 11 que las comunicaciones verticales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.440 ubicándolo en un grado negativo moderado.

Hipótesis específica 2

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicación transversal y estrés laboral

			Comunicaciones transversales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicaciones transversales	Coefficiente de correlación	1.000	-,605**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	65	65
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,605**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	65	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 12 que las comunicaciones transversales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.605 ubicándolo en un grado negativo moderado.

Hipótesis específica 3

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicaciones formales y estrés laboral

		Comunicaciones formales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicaciones formales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-,462**
		N	65
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,462**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 13 que las comunicaciones formales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.462 ubicándolo en un grado negativo moderado.

Hipótesis específica 4

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicaciones informales y estrés laboral

		Comunicaciones informales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Comunicaciones informales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-,547**
		N	65
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,547**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 14 que las comunicaciones informales significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.547 ubicándolo en un grado negativo moderado.

Hipótesis específica 5

Tabla 15

Prueba de Rho de Spearman entre la comunicaciones informales y estrés laboral

			Relaciones laborales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Relaciones laborales	Coefficiente de correlación	1.000	-,541**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	65	65
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,541**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	65	65

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se muestra en la Tabla 15 que las relaciones laborales significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.541 ubicándolo en un grado negativo moderado.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El objetivo general fue de determinar de qué modo la comunicación interna interviene en el estrés laboral de los colaboradores de la UGEL N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado a través de la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.649 situándolo en un nivel negativo moderado y con un grado de importancia $p = 0.00$ menor al 0.05. Bajo este contexto, a nivel internacional, el estrés laboral es un problema que viene siendo uno de los primeros motivos de enfermedades, creado por las peticiones internamente en una institución acerca del trabajador. Dos efectos que son inmediatos son el cansancio y las posturas defensivas. Frente a esta escena, es fundamental que se tomen acciones inmediatas puesto que internacionalmente se realizó un estudio en Guayaquil, que señala, debido al estrés las personas prefieren ausentarse del trabajo, impactando en la eficiencia y generando relaciones deficientes (Altamirano, 2018). Por otro lado, Mendieta (2014) señala en su investigación que el empleo de la comunicación interna, en contextos de dificultades es importante, puesto que los trabajadores son los cabecillas de lo que sucede en el ambiente interno. Es significativo que los trabajadores, que conforman un grupo sean profesionales y dispuestos a trabajar en pro de la institución. Asimismo, en nuestro país, Coronado y Sandoval (2017) señalan en su investigación que el 70% de trabajadores de instituciones públicas presentan estrés laboral, considerando que solo un pequeño grupo de estas instituciones buscan solución al respecto. De esta manera, las instituciones están obligadas a identificar los niveles de estrés de sus trabajadores, en base a ello realizar diferentes actividades permitan reducirlo, haciendo que los trabajadores se sientan bien en la institución y con su ambiente de trabajo. Por otra parte, Benavides (2019) menciona que, en las instituciones, el incremento como las jornadas laborales, las interpelaciones, la coacción de necesitar los

resultados rápidos, entre otros, ocasionan problemas muy graves a los trabajadores, sobre todo aquellas vinculadas con el desarrollo del trabajo. Por lo tanto, se logra deducir que el estrés laboral es el resultado de la presión excesiva en el trabajo; es un trastorno entre la demanda y la capacidad de los bienes para satisfacerla, así como afecta a las relaciones laborales, ya que el trabajador ocasionalmente interrumpe la comunicación entre sus compañeros.

El primer objetivo fue de determinar de qué modo las comunicaciones verticales intervienen en el estrés laboral de los colaboradores de la UGEL N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado a través de la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.440 situándolo en un nivel negativo moderado y con un grado de importancia $p = 0.00$ menor al 0.05. Bajo este contexto, de acuerdo con Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que, en un sentido extenso, el fin de la comunicación en una institución es verificar una variación, significa que, intervenir en las acciones enfocadas a su prosperidad. Es primordial para el trabajo interno de las instituciones, puesto que completa las ocupaciones funcionarias. Complementando lo expuesto anteriormente, en los resultados hallando similitud en la investigación del autor Altamirano (2018), el 72% del personal se presentan un elevado grado de estrés. Finalmente, la indagación tuvo como conclusión que “el agobio en el trabajo interviene perjudicialmente en el desempeño laboral de los trabajadores” (p.103).

El segundo objetivo fue de determinar de qué modo las comunicaciones transversales intervienen en el estrés laboral de los colaboradores de la UGEL N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado a través de la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.605 situándolo en un nivel negativo moderado y con un grado de importancia $p = 0.00$ menor al 0.05. Bajo este contexto, Newstrom (2007) indica que sin la comunicación las instituciones no existen. Si no hay interrelación, los trabajadores no logran tener el conocimiento de lo que su otro compañero está haciendo, la dirección no cuenta con la probabilidad de amparar informes y los inspectores y guías de equipos mucho menos pueden brindar instrucciones. Hacer la organización de las tareas no es viable, ya que los individuos no tendrán la posibilidad de manifestarse acerca de sus necesidades y sentimientos a los demás. Se logra decir que cualquier acto de interrelación tiene intervención en la institución en cierta manera. La comunicación es una ayuda para conseguir todas las funciones

primordiales de la gestión como proyección, ordenación, orientación e inspección, de tal forma que las instituciones alcancen sus propósitos y sobrepasen las metas. Asimismo, Ccasa y Mamani (2019), concluyó que “la interrelación ascendente se relaciona perjudicialmente en los grupos de labor perjudicando el desempeño de propósitos, ello como efecto de la inexperiencia, la escasez de competitivos especialistas” y en relación “ a la comunicación horizontal es deficiente en los indicadores de intercambio, metodología, integración y satisfacción con siendo representado por la percepción del 96.2%, lo que implica que en los equipos de trabajo tienen un efecto significativo en su rendimiento” (p.119).

El tercer objetivo fue de determinar de qué modo las comunicaciones formales intervienen en el estrés laboral de los colaboradores de la UGEL N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado a través de la Prueba de Rho de Spearman un valor de - 0.462 situándolo en un nivel negativo moderado y con un grado de importancia $p = 0.00$ menor al 0.05. Según el autor Robbins y Coulter (2014) mencionan que Las indagaciones muestran que el esquema del sitio en el que se labora tiene que apoyar cuatro tipos de trabajo de los colaboradores: labor encaminada, contribución, instrucción y socialización. En el lugar de labor encaminada el trabajador requiere concentración para hacer una labor. En la contribución, los trabajadores trabajan en grupo para ejecutar una labor. En la instrucción los trabajadores son instruidos o realizan algo nuevo, aquello lograría implicar, la labor enfocada y la contribución. La socialización sucede en el momento que los trabajadores se juntan de modo informal con la finalidad de hablar o intercambiar pensamientos. Una encuesta manifestó que en el momento que los colaboradores tienen este tipo de “tregua” para juntas informales, cuentan con 102 por ciento mayor interrelación cara a cara que el trabajador que escasea de él. Por motivo de que la interrelación puede suceder, y de hecho sucede, en este tipo de contextos, el esquema del sitio de labor tiene que acomodarse estas interrelaciones organizacionales e interpersonales (en camino a todas las orientaciones y de todos los tipos) para ser eficiente. En el momento que los encargados plantean el ambiente de trabajo real, dos componentes de diseño tienen un efecto en la interrelación. En primer lugar, se encuentran los contornos y obstáculos que se usan en el sitio de labor. En las comunicaciones presentes se usa bastante la distribución de sitios de labor abiertos, significa que, con pocas dificultades y cercos físicos. Las indagaciones han descubierto las ventajas y las

desventajas de este tipo de esquema. Asimismo, Linares (2018) concluyó que “los medios de comunicación, efectivamente tienen un efecto revelador en el elemento de información e interrelación interna” (p.54).

El cuarto objetivo fue de establecer de determinar de qué modo las comunicaciones informales intervienen en el estrés laboral de los colaboradores de la UGEL N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado a través de la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.547 situándolo en un nivel negativo moderado y con un grado de importancia $p = 0.00$ menor al 0.05. Bajo este contexto, Robbins y Coulter (2014) mencionan que El ruido simboliza los dilemas de la interrelación que deforman la evidencia del recado, como las dificultades sobre conocimiento, el exceso de datos, los problemas semánticos o las discrepancias culturales. La relación terminable en el transcurso de interrelación es un ciclo de feedback. El feedback es la demostración del triunfo que se ha conseguido al transmitir los recados de acuerdo a lo se procuraba en un comienzo. Establece si se consiguió el entendimiento. Asimismo, Flores (2018) concluyó que “el agobio laboral efectivamente interviene en la aparición de las variaciones psicofísicas, por ende, se perjudica el rendimiento laboral, no obstante, no se halla como un contexto laboral, sino efectivamente es una consecuencia corriente d la labor rutinaria” (p.142).

El quinto objetivo fue de determinar de qué modo las relaciones laborales intervienen en el estrés laboral de los colaboradores de la UGEL N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado a través de la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.541 situándolo en un nivel negativo moderado y con un grado de importancia $p = 0.00$ menor al 0.05 De acuerdo con el autor Reyes y Portalanza (2014), la cual tuvo como objetivo el formular las políticas de comunicación en el contexto de los subsiguientes ejes de ejercicio organizacionales: planeamiento y orientación; invención y conjunto de técnicas; técnicas y vínculos, con la finalidad de vigorizar su cultura organizacional y efectivizar su efecto frente a los públicos internos y externos originando su afianzamiento y persistencia en el establecimiento nacional. La indagación tuvo como conclusión que “la guía de políticas de interrelación interna consolidará el adeudo del trabajador para con los propósitos organizacionales” (p.168).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Las comunicaciones verticales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.440 ubicándolo en un grado negativo moderado. Esto implica que si la institución implemente mensajes corporativos considerando las sugerencias y opiniones de los trabajadores con el fin cumplir los objetivos en los tiempos establecidos será menor el estrés que genera la jornada laboral.

Las comunicaciones transversales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.605 ubicándolo en un grado negativo moderado. Esto implica que si la institución incentiva la comunicación horizontal para lograr el trabajo en equipo mediante el cual se difunda los resultados que permita contribuir las mejoras de las actividades que desempeña será menor las malas relaciones interpersonales.

Las comunicaciones formales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.462 ubicándolo en un grado negativo moderado. Esto implica que si la institución aplica el uso de las nuevas tecnologías para optimizar el flujo de la información hacia el personal y así cumplir con las actividades institucionales solicitadas por la DREL será menor su preocupación, ansiedad y frustración.

Las comunicaciones informales influyen significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo

como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.547 ubicándolo en un grado negativo moderado. Esto implica que si la institución proporcione un ambiente adecuado con el fin que el personal desarrolle sus actividades sin rumores o malos entendidos será mayor su motivación a continuar contribuyendo a favor de la institución.

Las relaciones laborales significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.541 ubicándolo en un grado negativo moderado. Esto implica que si la institución elabore un programa de apoyo que abarque el manejo de conflictos laborales y se promueva el trabajo colaborativo será menor el desinterés del personal en la elaboración de documentos.

La comunicación interna influye significativamente en el estrés laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°10 – Huaral. En el cual tuvo como resultado mediante la Prueba de Rho de Spearman un valor de -0.649 ubicándolo en un grado negativo moderado.

6.2 Recomendaciones

Implementar mensajes corporativos considerando las sugerencias y opiniones de los trabajadores con el fin cumplir los objetivos en los tiempos establecidos y de esta manera disminuir el estrés que genera la jornada laboral.

Incentivar la comunicación horizontal para lograr el trabajo en equipo mediante el cual se difunda los resultados que permita contribuir las mejoras de las actividades que desempeña y de esta manera se disminuirá las malas relaciones interpersonales.

Aplicar el uso de las nuevas tecnologías para optimizar el flujo de la información hacia el personal y así cumplir con las actividades institucionales solicitadas por la DREL y de esta manera su preocupación, ansiedad y frustración disminuya durante su jornada laboral.

Proporcione un ambiente adecuado con el fin que el personal desarrolle sus actividades sin rumores o malos entendidos para la mejora de su motivación a continuar contribuyendo a favor de la institución.

Elaborar un programa de apoyo que abarque el manejo de conflictos laborales y se promueva el trabajo colaborativo con el fin que su desinterés disminuya en la elaboración de documentos.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para la organizaciones XXI* (2 ed.). Bogotá, Colombia: Pearson .
- Bohlander, G., Snell, S. y Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos* (17 ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración organizacional* (2 ed.). México: Mc GrawHill .
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administracion de recusos humanos.El capital humano de las organizaciones* (10 ed.). Mexico D.F.: Mc graw hill.
- Daft, R. y Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A. y Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich , H. y Cannice , M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México : Mc Graw Hill.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). Mexico D.F.: Mc graw hill.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson Educación.
- Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.

Schermerhon, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

7.2 Fuentes electrónicas

Aguero, E. (2018). *Estrés Laboral en Docentes del Colegio Cesar Vallejo de Huaracillo, Distrito de Pinra – Huánuco 2017*. Tesis, Universidad San Pedro, Huaraz. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8998/Tesis_59475.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Altamirano, L. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la función judicial*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28155/1/25%20GTH.pdf>

Altamirano, L. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la función judicial*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28155/1/25%20GTH.pdf>

Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 2(38), 525-535. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2012.v38n4/525-535/es/>

Benavides, L. (2019). *La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019*. Tesis, Universidad César Vallejo, Chepén. Recuperado el 17 de diciembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43585/Benavides_VLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ccasa, N. y Mamani, M. (2019). *Comunicación interna en el trabajo en equipo de los empleados administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Sur Arequipa, 2019*. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10705/Rlccgone1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Coronado, M. y Sandoval, C. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017*. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4256/Coronado%20Nu%C3%B1ez%20-%20Sandoval%20del%20Campo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, P. (2018). *Estrés laboral y su afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Central de gestión operativa policial del Distrito Metropolitano de Quito (CGPO). Elaboración de una guía preventiva*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6090/1/MUTC-000570.pdf>
- Huere, Y. (2015). *Estrés laboral y desarrollo de la didáctica especial de docentes colegios de Valle Yacus - Jauja*. Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/841/TTS_90.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Linares, E. (2018). *Impacto de estado de los canales de comunicación en el componente de información en el componente de información y comunicación interna de la UGEL 02 - Rimac - 2018*. Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8528/3/2018_Linares-Mejia.pdf
- Mendieta, M. (2014). *Plan de comunicación interna para Monterrey Azucarera Lojana C.A.MALCA, Catamaya 2014*. Tesis, Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11029/1/Mendieta_Benavides_Mar%C3%ADa_Fernanda.pdf

- Piñeiro, F. (31 de julio de 2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica : un estudio de prevalencia Stress and related factors in psychiatric hospitalization personal health : a study of prevalence. *Enfermería Global*, 12(3), 125–150. Obtenido de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/154611>
- Reyes, J. y Portalanza, Z. (2014). *Formulación de Políticas de Comunicación Organizacional Interna Para Acerías Nacionales del Ecuador S.A.* Tesis , Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2456/1/T-UCSG-POS-MCO-8.pdf>
- Sánchez, K. (2017). *La comunicación interna y su vinculación con la eficiencia laboral del personal de consulta externa del Hospital General Docente Ambato.* Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 5 de noviembre de 2020, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25403/1/27%20GIS.pdf>
- Velarde, Z. (2018). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018.* Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tampobata. Recuperado el 6 de octubre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27611/velarde_kz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N°01 – CUESTIONARIO

a. Género

Masculino	
Femenino	

I. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Más o menos de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA					
DIMENSIÓN 01					
1. ¿Considera usted que su jefe emplea la comunicación ascendente con el fin de orientar al personal a cumplir los objetivos en los tiempos establecidos?					
2. ¿Considera usted que el personal utiliza la comunicación descendente para difundir tareas encargadas por su jefe?					
DIMENSIÓN 02					
3. ¿Considera usted que su jefe incentiva la comunicación horizontal para lograr el trabajo en equipo?					
4. ¿Considera usted que su jefe emplea la comunicación diagonal para difundir información adicional que contribuya a mejorar las actividades que desempeña?					
DIMENSIÓN 03					
5. ¿La institución difunde la información necesaria al personal en general por medio de canales conocidos?					

6. ¿Los canales que emplea la institución son aprobados por el personal en general?					
DIMENSIÓN 04					
7. ¿Considera usted que las comunicaciones informales crean incertidumbre entre el personal?					
8. ¿Ha podido tener problemas con su jefe o colega a causa de rumores o malos entendidos?					
9. ¿Siente deseos por obtener información de primera mano?					
10. ¿Considera usted creíble la información brindada por su jefe?					
DIMENSIÓN 05					
11. ¿La institución cuenta con un plan de acogida que incentiva una postura positiva en el personal?					
12. ¿En la institución se emplea un correcto buzón de ideas y sugerencias para saber la opinión del personal?					
13. ¿La institución realiza encuestas y sondeos para tener información sobre temas que mejoren el entorno de trabajo?					
ESTRÉS LABORAL					
DIMENSIÓN 01					
14. ¿Considera usted las instalaciones cuentan con la luz adecuada para desempeñar sus actividades diarias?					
15. ¿El entorno donde usted labora está libre de molestos ruidos?					
16. ¿Considera usted que la temperatura del ambiente de trabajo es adecuada?					
DIMENSIÓN 02					
17. ¿Considera usted que el trabajo es exigente desde el punto de vista emocional?					
18. ¿Considera usted que la tarea a realizar es conocida y fácil de ejecutar?					
DIMENSIÓN 03					
19. ¿Existen conflictos dentro de su centro laboral que le generan estrés?					
20. ¿Considera usted que los objetivos de trabajo no son claros?					
21. ¿Su jornada laboral le genera estrés?					
22. ¿Considera usted que las malas relaciones interpersonales entre los trabajadores, el aislamiento, la reducción de los contactos puede ser un importante gestor del estrés?					
23. ¿Considera usted que el desequilibrio que se genera entre las aspiraciones profesionales de los trabajadores puede generar preocupación, ansiedad y frustración?					

Fuente: Elaboración propia en base a Sánchez (2015) y Velarde (2018).

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla

Género

		f	%
Válido	M	33	50.8
	F	32	49.2
	Total	65	100.0

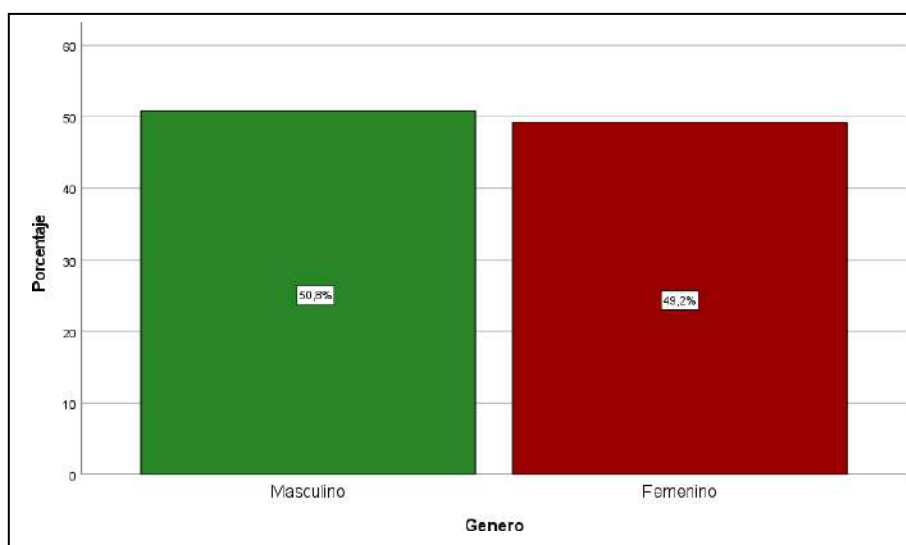


Figura. Género.

Se muestra en la Tabla que el 50.8% pertenece al género masculino y el 49.2% son del género femenino.

ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.741
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	234.055
	gl	78
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.650
p2	1.000	0.711
p3	1.000	0.683
p4	1.000	0.555
p5	1.000	0.798
p6	1.000	0.555
p7	1.000	0.541
p8	1.000	0.453
p9	1.000	0.701
p10	1.000	0.808
p11	1.000	0.736
p12	1.000	0.672
p13	1.000	0.676
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

VALIDACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.716
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	231.103
	gl	45
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p14	1.000	0.790
p15	1.000	0.877
p16	1.000	0.749
p17	1.000	0.805
p18	1.000	0.564
p19	1.000	0.738
p20	1.000	0.760
p21	1.000	0.723
p22	1.000	0.828
p23	1.000	0.837
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

CONFIABILIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.821	13

CONFIABILIDAD DEL ESTRÉS LABORAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.849	10

ANEXO N° 05 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3
4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	1	2	2	2	1	1	1	2	4	5	2	2	2
5	4	1	2	4	3	5	5	2	2	1	4	2	2	2	2	1	2	5	4	1	2	4
1	2	1	5	1	1	3	2	4	4	2	3	5	4	1	1	5	4	1	2	1	5	1
2	5	5	5	2	4	2	5	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	5	2
1	5	5	5	1	4	2	5	5	2	2	3	3	1	1	4	1	3	1	3	5	5	1
4	3	4	1	5	4	1	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	2	4	3	4	1	5
5	2	5	4	2	3	2	5	4	1	1	2	1	1	1	5	2	2	5	2	5	4	2
5	4	3	3	5	5	5	4	4	1	1	1	2	1	1	5	5	1	5	4	3	3	5
5	1	2	4	2	3	1	1	5	3	1	2	1	2	1	1	1	2	5	1	2	4	2
4	1	5	5	2	1	3	5	5	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	1	5	5	2
2	3	1	5	2	5	2	5	5	2	4	1	2	2	4	5	5	3	2	3	1	5	2
1	3	5	4	3	3	3	5	5	2	5	5	1	3	4	4	4	5	1	3	5	4	3
2	2	3	1	1	1	4	5	5	2	1	1	1	4	3	4	4	1	2	2	3	1	1
3	4	4	2	3	5	2	5	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	4	4	2	3
5	5	3	1	4	2	3	5	5	2	5	5	1	4	4	4	2	5	5	5	3	1	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	1	1	1	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	2	2	2	3	1	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	2	2	2	1	1	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	1	1	2	2	1	1	1	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2	2	1	1	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	2	4	4	1	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	2	4	2	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	1	5	2	4	1	1	1	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO N° 06 – BASE DE DATOS

Ge ner o	COMUN ICACIÓ N INTERN A	Comunicaci ones verticales	p 1	p 2	Comunicacio nes transversales	p 3	p 4	Comunicaci ones formales	p 5	p 6	Comunicaci ones informales	p 7	p 8	p 9	p 10	Relacion es laborales	p 11	p 12	p 13
2	27	6	4	2	3	2	1	5	3	2	8	3	2	1	2	5	2	1	2
2	33	6	3	3	5	1	4	3	1	2	11	4	1	4	2	8	1	5	2
2	38	7	3	4	4	2	2	5	4	1	12	3	4	4	1	10	4	5	1
2	31	5	4	1	3	2	1	6	2	4	10	3	2	1	4	7	2	1	4
2	30	3	1	2	5	2	3	7	5	2	8	1	2	2	3	7	2	2	3
2	29	4	2	2	6	3	3	4	3	1	8	1	3	3	1	7	3	3	1
2	21	4	3	1	3	2	1	3	1	2	7	3	1	1	2	4	1	1	2
2	21	2	1	1	2	1	1	5	2	3	7	2	1	1	3	5	1	1	3
2	26	3	2	1	3	2	1	6	2	4	8	2	1	1	4	6	1	1	4
1	17	2	1	1	3	1	2	2	1	1	6	2	1	2	1	4	1	2	1
1	20	4	3	1	3	1	2	2	1	1	7	3	1	2	1	4	1	2	1
1	28	5	3	2	3	2	1	5	2	3	9	3	2	1	3	6	2	1	3
1	15	3	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
1	18	3	2	1	3	2	1	4	1	3	5	2	1	1	1	3	1	1	1
1	27	6	3	3	4	3	1	4	3	1	8	3	3	1	1	5	3	1	1
1	28	2	1	1	5	1	4	4	1	3	9	1	1	4	3	8	1	4	3
1	15	3	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
1	21	2	1	1	4	2	2	3	2	1	7	2	2	2	1	5	2	2	1
1	26	3	1	2	4	2	2	2	1	1	9	1	3	2	3	8	3	2	3
1	23	4	2	2	4	3	1	4	3	1	6	1	3	1	1	5	3	1	1
1	36	6	5	1	3	2	1	8	3	5	11	3	3	1	4	8	3	1	4
1	27	4	2	2	5	4	1	5	4	1	7	1	4	1	1	6	4	1	1
1	37	3	1	2	4	2	2	7	4	3	13	3	4	3	3	10	4	3	3
1	18	4	2	2	4	2	2	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
1	20	3	2	1	4	2	2	3	1	2	5	2	1	1	1	5	3	1	1
1	25	4	2	2	5	1	4	2	1	1	8	2	1	4	1	6	1	4	1
1	24	3	1	2	4	2	2	4	1	3	7	1	1	2	3	6	1	2	3
1	29	4	2	2	4	1	3	4	1	3	10	3	1	3	3	7	1	3	3
1	28	4	3	1	2	1	1	6	1	5	9	3	1	1	4	7	1	2	4
1	18	3	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	6	3	2	1
1	23	4	1	3	4	3	1	4	3	1	6	1	3	1	1	5	3	1	1
1	22	3	1	2	4	2	2	3	2	1	6	1	2	2	1	6	3	2	1
1	15	3	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
1	17	3	2	1	2	1	1	3	1	2	6	2	1	1	2	3	1	1	1
1	28	5	1	4	5	4	1	5	4	1	7	1	4	1	1	6	4	1	1
1	23	3	2	1	2	1	1	4	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2
2	32	4	3	1	5	1	4	4	1	3	11	3	1	4	3	8	1	4	3
2	32	7	2	5	5	4	1	5	4	1	9	3	4	1	1	6	4	1	1
2	23	3	2	1	2	1	1	4	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2
2	20	2	1	1	4	1	3	3	1	2	6	1	1	3	1	5	1	3	1
1	22	2	1	1	3	1	2	4	1	3	7	1	1	2	3	6	1	2	3
1	15	3	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
1	15	3	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
1	18	4	2	2	4	2	2	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
1	15	3	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
1	18	4	2	2	4	2	2	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
2	31	5	4	1	4	1	3	4	1	3	11	4	1	3	3	7	1	3	3
2	32	7	3	4	4	2	2	6	4	2	8	2	4	1	1	7	5	1	1
2	15	3	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
2	29	4	2	2	6	5	1	3	2	1	9	2	2	4	1	7	2	4	1
2	22	2	1	1	4	1	3	3	1	2	7	1	1	3	2	6	1	3	2
2	29	4	2	2	5	3	2	7	5	2	7	1	3	2	1	6	3	2	1

2	16	3	2	1	2	1	1	3	1	2	5	2	1	1	1	3	1	1	1
2	23	5	4	1	3	2	1	4	2	2	7	3	2	1	1	4	2	1	1
2	29	4	2	2	5	2	3	4	2	2	9	2	2	3	2	7	2	3	2
2	15	3	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
2	35	2	1	1	5	1	4	7	4	3	11	1	1	4	5	10	1	4	5
2	23	3	2	1	2	1	1	4	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2
2	27	5	2	3	4	3	1	6	5	1	7	2	3	1	1	5	3	1	1
2	23	3	2	1	2	1	1	4	2	2	8	2	2	2	2	6	2	2	2
2	18	4	2	2	4	2	2	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
2	16	2	1	1	2	1	1	2	1	1	7	4	1	1	1	3	1	1	1
2	14	2	1	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	1
2	33	5	3	2	5	3	2	6	5	1	10	3	3	2	2	7	3	2	2
2	28	5	1	4	5	1	4	2	1	1	9	2	1	5	1	7	1	5	1

ESTRÉS S LABORAL	Estresores del ambiente físico	p1 4	p1 5	p1 6	Estresores relativos al contenido de la tarea	p 1 7	p 1 8	Estresores relativos a la organización	p 1 9	p 2 0	p 2 1	p 2 2	p 2 3
44	14	4	5	5	9	4	5	21	5	5	2	5	4
40	12	5	5	2	7	3	4	21	3	3	5	5	5
38	14	4	5	5	10	5	5	14	3	4	2	3	2
36	10	3	5	2	2	1	1	24	5	5	4	5	5
31	9	4	3	2	6	5	1	16	5	4	2	3	2
37	10	3	2	5	4	1	3	23	3	5	5	5	5
39	11	5	2	4	8	5	3	20	4	4	4	5	3
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
42	12	4	5	3	9	5	4	21	5	5	2	4	5
42	14	5	4	5	5	4	1	23	5	3	5	5	5
37	10	5	3	2	8	5	3	19	5	3	5	4	2
36	9	4	2	3	8	3	5	19	5	5	4	3	2
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
39	13	5	5	3	10	5	5	16	4	2	2	5	3
40	15	5	5	5	6	1	5	19	5	2	4	5	3
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
37	11	4	2	5	5	4	1	21	5	5	5	3	3
36	10	5	2	3	6	1	5	20	5	3	3	4	5
34	7	2	3	2	6	3	3	21	5	3	5	5	3
39	13	5	5	3	8	3	5	18	5	5	2	2	4
40	12	5	2	5	9	4	5	19	2	5	5	4	3
35	10	5	3	2	6	5	1	19	5	2	3	4	5
46	14	5	5	4	10	5	5	22	5	5	2	5	5
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
33	12	3	5	4	2	1	1	19	5	5	2	5	2
39	8	2	2	4	8	3	5	23	5	5	5	5	3
43	12	2	5	5	9	5	4	22	5	5	3	5	4
35	11	3	5	3	6	5	1	18	3	5	3	5	2
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
37	10	5	2	3	9	4	5	18	3	5	5	3	2
38	8	2	4	2	10	5	5	20	4	4	5	2	5
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
36	10	5	2	3	6	5	1	20	3	5	2	5	5
40	10	2	3	5	9	5	4	21	5	5	5	4	2
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
39	8	4	2	2	10	5	5	21	5	5	3	5	3
39	10	3	2	5	7	4	3	22	5	5	3	4	5
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
38	12	5	3	4	2	1	1	24	5	5	5	5	4
41	8	2	3	3	8	3	5	25	5	5	5	5	5
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5

46	14	5	5	4	10	5	5	22	5	5	2	5	5
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
46	14	5	5	4	10	5	5	22	5	5	2	5	5
38	13	3	5	5	8	4	4	17	2	4	4	5	2
29	11	3	5	3	2	1	1	16	3	5	2	4	2
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
33	11	3	5	3	6	5	1	16	5	5	2	2	2
42	12	3	5	4	6	1	5	24	5	4	5	5	5
35	12	2	5	5	6	5	1	17	3	4	5	3	2
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
38	14	4	5	5	8	3	5	16	5	4	3	2	2
31	7	3	2	2	10	5	5	14	4	4	2	2	2
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
43	13	5	3	5	9	5	4	21	4	5	5	5	2
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
36	10	3	4	3	8	3	5	18	5	3	2	3	5
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
46	14	5	5	4	10	5	5	22	5	5	2	5	5
44	11	5	4	2	9	4	5	24	5	5	4	5	5
50	15	5	5	5	10	5	5	25	5	5	5	5	5
36	9	2	3	4	8	5	3	19	5	5	3	3	3
40	12	5	4	3	10	5	5	18	5	4	2	5	2

Medalit Nieves Salcedo Rodriguez
ASESOR

Dr. Walter Stalin Gil Quevedo
PRESIDENTE

Dr. Policarpio Diomedes Marquez Valencia
SECRETARIO

M(o). Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez
VOCAL