



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES
DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR, 2023”**

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Bach. Siccos Quispe, Alexandra Aracely

ORCID: 0009-0005-7071-971X

Bach. Vargas Vargas, Vanesa Majumy

ORCID: 0009-0001-1000-6225

**Para optar al Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Asesora: Mg. Dina Verónica Giraldo Pizarro

ORCID: 0000-0002-8157-9434

CUSCO – PERÚ

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Alexandra Aracely Siccos Quispe
	Vanessa Majumy Vargas Vargas
Número de documento de identidad	75948778
	74436766
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0005-7071-971X
	https://orcid.org/0009-0001-1000-6225
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Dina Veronica Giraldo Pizarro
Número de documento de identidad	23984655
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-8157-9434
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Emeterio Mendoza Bolivar
Número de documento de identidad	23806721
Jurado 2	
Nombres y apellidos	José Humberto Vega Centeno Villena
Número de documento de identidad	23819117
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Edward Aníbal Morante Ríos
Número de documento de identidad	23930443
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Maria del Carmen León Casafranca
Número de documento de identidad	23848843
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Comportamiento y Desarrollo Organizacional



SÍNDROME DE BURNOUT Y LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR, 2023

por Alexandra Aracely - Vanesa Majumy Siccos Quispe - Vargas Vargas,

Fecha de entrega: 29-ago-2023 11:51 a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2153557352

Nombre del archivo: TESIS_SINDROME_DE_BURNOUT_Y_COMUNICACION_-_202311_1.docx (2.94M)

Total de palabras: 21255

Total de caracteres: 118129

Mg. Dina Verónica Giralt Pizano
23984655



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**"SÍNDROME DE BURNOUT Y LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES
DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR, 2023"**

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Bach. Siccos Quispe, Alexandra Aracely

ORCID:

Bach. Vargas Vargas, Vanesa Majumy

ORCID:

**Para optar al Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Asesora: Mg. Dina Verónica Giraldo Pizarro

ORCID:

CUSCO - PERÚ

2023

Mg. Dina Verónica Giraldo Pizarro.
23284655



SÍNDROME DE BURNOUT Y LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

3%

4

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

www.ti.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

vsip.info

Fuente de Internet


<1%

8

repositorio.usil.edu.pe


Fuente de Internet

<1%


Mey. Dina Verónica Girado Pizarro
23984655



9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


Mg. Dina Verónica Grabelo Pizarro
23984651



20	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
22	spanishkb.healthwise.net Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
24	www.fumc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
25	www.higieneocupacional.com.br Fuente de Internet	<1 %
26	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %

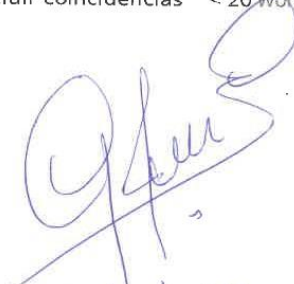
Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo


Mg. Dina Verónica Gralob Pizaro
23984655

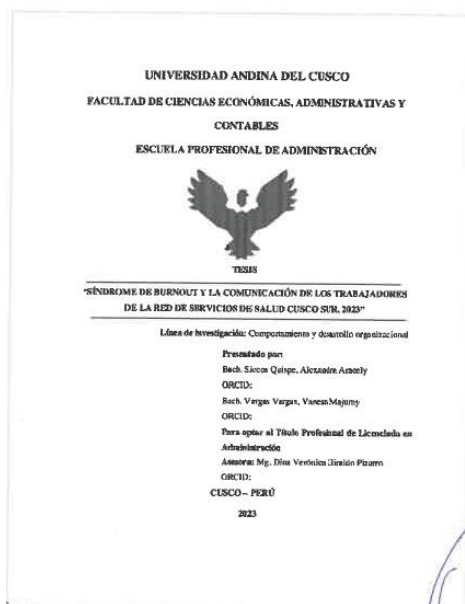


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Alexandra Aracely - Vanesa Majumy Siccos Quispe - Vargas V...
Título del ejercicio: Tesis
Título de la entrega: SÍNDROME DE BURNOUT Y LA COMUNICACIÓN DE LOS TRAB...
Nombre del archivo: TESIS_SINDROME_DE_BURNOUT_Y_COMUNICACION_-_20231...
Tamaño del archivo: 2.94M
Total páginas: 117
Total de palabras: 21,255
Total de caracteres: 118,129
Fecha de entrega: 29-ago.-2023 11:51a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2153557352



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Mg. Dina Verónica Gisela Pizarro,
23984655



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a su consideración la Tesis intitulada “Síndrome de Burnout y la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023”, para obtener el título de licenciada en administración.

Alexandra Aracely, Siccos Quispe

Vanesa Majumy, Vargas Vargas



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por acompañarnos en cada paso que dimos en nuestra vida.

A nuestras familias por el apoyo incondicional y que siempre deseando nuestro bienestar.

Agradecer a todos los que colaboraron en la realización de esta investigación, a la Mgt. Dina Verónica Giraldo Pizarro por ser nuestra asesora y a nuestros dictaminantes Lic. María del Carmen León Casafranca y el Mgt. Edward Aníbal Morante Ríos.

También agradecer a todos los docentes que contribuyeron en nuestra formación universitaria, amigos y colegas por brindarnos su apoyo incondicional, consejos y motivación en todo momento.

A todos ellos muchas gracias por todo.

Alexandra Aracely, Siccos Quispe

Vanesa Majumy, Vargas Vargas



DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis incondicionales padres José Carlos e Irma, por la motivación diaria para poder alcanzar las metas propuestas en lo largo de mi vida, por brindarme su fortaleza, consejos, ayuda y su amor incondicional.

A mi hermana Ariana por el apoyo incondicional durante todo el proceso, por estar a mi lado, la incondicional ayuda brindada, por no dejarme sola en ningún momento.

A toda mi familia por el apoyo brindado y por las motivaciones a diario para crecer cada día más en lo personal y o lo Profesional.

Alexandra Aracely Siccos Quispe



DEDICATORIA

Dedico esta investigación de manera especial a mis padres Martha y Jenn, que están en cielo, por haberme enseñado que se puede ser mejor persona cada día, por brindarme su fortaleza y su amor incondicional, por enseñarme a no rendirme ante adversidades.

A mis abuelos Juan (+) y Valentina, por apoyarme en todo momento, por estar a mi lado en momentos difíciles, por no dejarme sola, por enseñarme que todo se puede en esta vida.

A mi abuelo Javier, por brindarme su apoyo y cariño incondicional en todo momento, por brindarme libros, obra e incentivar me a la lectura.

A toda mi familia, por su apoyo, por brindarme su cariño y consejos para ser mejor persona y profesional.

Vanesa Majumy, Vargas Vargas



**NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR Y CO-
ASESOR(ES)**

Universidad Andina del Cusco

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración

TESIS

**“Síndrome de Burnout y la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de
Salud Cusco Sur, 2023”**

Presentado por:

Bach. Siccos Quispe, Alexandra Aracely

Bach. Vargas Vargas, Vanesa Majumy.

Para optar el título profesional:

Licenciada en Administración

Aprobada por:

Primer Dictaminante: Dr. Edward Aníbal Morante Ríos

Segundo Dictaminante: Lic. María del Carmen León Casafranca

Primer Replicante: Dr. Emeterio Mendoza Bolivar

Segundo Replicante: Dr. José Humberto Vega Centeno Villena

Asesora: Mg. Dina Verónica Giraldo Pizarro



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
AGRADECIMIENTO	10
DEDICATORIA.....	11
DEDICATORIA.....	12
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR Y CO- ASESOR(ES).....	13
ÍNDICE..	14
ÍNDICE DE TABLAS	20
ÍNDICE DE FIGURAS	22
RESUMEN.....	23
ABSTRACT	24

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del Problema	22
1.2.1. Problema general	22
1.2.2. Problemas específicos	22
1.3. Objetivos de la Investigación.....	22
1.3.1. Objetivo general	22
1.3.2. Objetivos específicos	22
1.4. Justificación de la Investigación.....	23
1.4.1. Relevancia social	23



1.4.2. Implicancias prácticas.....	23
1.4.3. Valor teórico.....	23
1.4.4. Utilidad metodológica.....	24
1.5. Delimitación de la Investigación	24
1.5.1. Delimitación temporal	24
1.5.2. Delimitación espacial.....	24
1.5.3. Delimitación conceptual	24

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.1.1. Antecedentes internacionales	25
2.1.2. Antecedentes nacionales	27
2.1.3. Antecedentes locales.....	31
2.2. Bases teóricas.....	32
2.2.1. Síndrome de Burnout	32
2.2.1.1. Definición	32
2.2.1.2. Importancia del síndrome de Burnout.....	33
2.2.1.3. Causas del síndrome de Burnout.....	33
2.2.1.4. Efectos del síndrome de Burnout para el individuo	34
2.2.1.5. Efectos del síndrome de Burnout para la organización.....	34
2.2.1.6. Fases del síndrome de Burnout	35
2.2.1.7. Medidas del síndrome de Burnout en las organizaciones	36
2.2.1.8. Dimensiones del síndrome de Burnout	37



2.2.2. Comunicación	41
2.2.2.1. Definición	41
2.2.2.2. Tipos de comunicación.....	42
2.2.2.3. Flujos de comunicación.....	42
2.2.2.4. Importancia de la comunicación	43
2.2.2.5. Principales características de la comunicación	43
2.2.2.6. Funciones de la comunicación.....	44
2.2.2.7. Dimensiones de la comunicación.....	45
2.3. Marco conceptual	48
2.3.1. Asertividad	48
2.3.2. Autocontrol	48
2.3.3. Automotivación.....	48
2.3.4. Autorregulación.....	48
2.3.5. Capacidad de comunicación	48
2.3.6. Competencia	49
2.3.7. Comunicación	49
2.3.8. Comunicación escrita	49
2.3.9. Comunicación oral	49
2.3.10. Conflicto	49
2.3.11. Creatividad.....	49
2.3.12. Delegación	50
2.3.13. Desarrollo de personas.....	50
2.3.14. Desempeño.....	50



2.3.16. Habilidad.....	50
2.3.17. Liderazgo	50
2.3.18. Negociación	51
2.3.19. Optimización de recursos.....	51
2.3.20. Responsabilidad	51
2.3.21. Retroalimentación	51
2.3.22. Usuario.....	51
2.4. Formulación de hipótesis	52
2.4.1. Hipótesis general.....	52
2.4.2. Hipótesis específicas	52
2.5. Variable (s) de estudio	52
2.5.1. Variable (s).....	52
2.5.2. Conceptualización de la variable (s)	53
2.5.3. Operacionalización de variables	54
2.6. Marco institucional	55
2.6.1. Reseña histórica	55
2.6.2. Misión.....	55
2.6.3. Visión.....	55
2.6.4. Objetivos estratégicos.....	56
2.6.5. Organigrama	57

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación	58
--	----



3.2. Diseño de la investigación.....	58
3.3. Alcance de la investigación.....	58
3.4. Población y muestra de la investigación	58
3.4.1. Población.....	58
3.4.2. Muestra.....	59
3.5. Técnicas (s) e instrumento (s) de recolección de datos.....	59
3.5.1. Técnica (s)	59
3.5.2. Instrumento (s).....	59
3.6. Procesamiento de datos.....	59

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	60
4.1.1. Presentación del instrumento	60
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	61
4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos	62
4.2.1. Resultados de la variable síndrome de Burnout por dimensión	62
4.2.1.1. Agotamiento emocional	62
4.2.1.2. Actitud fría y despersonalizada	66
4.2.1.3. Baja realización/ logro profesional o personal	71
4.2.2 Resultados de las dimensiones de la variable comunicación	75
4.2.2.1. Comunicación formal.....	75
4.2.2.2. Comunicación informal.....	79
4.3. Resultados respecto al objetivo general.....	83



4.3.1. Variable Síndrome de Burnout	83
4.3.2. Variable comunicación.....	85
4.3.3. Prueba de hipótesis	87
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN	
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	92
5.2. Limitaciones del estudio	92
5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación.....	93
5.4. Implicancias del estudio.....	96
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES.....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
ANEXOS	108
Matriz de consistencia	108
Matriz del Instrumento para la recolección de datos.....	110
Instrumentos.....	114



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Conceptualización de la variable</i>	53
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable</i>	54
Tabla 3 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	60
Tabla 4 <i>Baremación y escala de las variables</i>	61
Tabla 5 <i>Fiabilidad de las variables</i>	61
Tabla 6 <i>Indicadores de la dimensión agotamiento emocional</i>	62
Tabla 7 <i>Agotamiento emocional</i>	64
Tabla 8 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional</i>	65
Tabla 9 <i>Indicadores de la dimensión actitud fría y despersonalizada</i>	66
Tabla 10 <i>Actitud fría y despersonalizada</i>	68
Tabla 11 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión Actitud fría y despersonalizada</i>	69
Tabla 12 <i>Indicadores de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal</i>	71
Tabla 13 <i>Baja realización/ logro profesional o personal</i>	73
Tabla 14 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal</i>	74
Tabla 15 <i>Indicadores de la dimensión comunicación formal</i>	75
Tabla 16 <i>Comunicación formal</i>	77
Tabla 17 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión comunicación formal</i>	78
Tabla 18 <i>Indicadores de la dimensión comunicación informal</i>	79
Tabla 19 <i>Comunicación informal</i>	80
Tabla 20 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión comunicación informal</i>	82
Tabla 21 <i>Variable Síndrome de Burnout</i>	83



Tabla 22 <i>Promedio de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout</i>	84
Tabla 23 <i>Variable comunicación</i>	85
Tabla 24 <i>Promedio de las dimensiones de la variable comunicación</i>	86
Tabla 25 <i>Prueba de normalidad</i>	87
Tabla 26 <i>Escala de medición del Coeficiente de correlación</i>	87
Tabla 27 <i>Correlación de la hipótesis general</i>	88
Tabla 28 <i>Correlación de la hipótesis específica 1</i>	89
Tabla 29 <i>Correlación de la hipótesis específica 2</i>	90
Tabla 30 <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i>	91



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Organigrama de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur</i>	57
Figura 2 <i>Indicadores de la dimensión agotamiento emocional</i>	62
Figura 3 <i>Agotamiento emocional</i>	64
Figura 4 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional</i>	65
Figura 5 <i>Indicadores de la dimensión actitud fría y despersonalizada</i>	66
Figura 6 <i>Actitud fría y despersonalizada</i>	68
Figura 7 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión Actitud fría y despersonalizada</i>	69
Figura 8 <i>Indicadores de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal</i>	71
Figura 9 <i>Baja realización/ logro profesional o personal</i>	73
Figura 10 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal</i>	74
Figura 11 <i>Indicadores de la dimensión comunicación formal</i>	75
Figura 12 <i>Comunicación formal</i>	77
Figura 13 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión comunicación formal</i>	78
Figura 14 <i>Indicadores de la dimensión comunicación informal</i>	79
Figura 15 <i>Comunicación informal</i>	80
Figura 16 <i>Promedio de los indicadores de la dimensión comunicación informal</i>	82
Figura 17 <i>Variable Síndrome de Burnout</i>	83
Figura 18 <i>Promedio de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout</i>	84
Figura 19 <i>Variable comunicación</i>	85
Figura 20 <i>Promedio de las dimensiones de la variable comunicación</i>	86



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar en qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transeccional y de alcance correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 38 trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco, para la recolección de datos se utilizó como técnica a la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. De acuerdo con los resultados se comprobó que existe una relación entre el síndrome de Burnout y la comunicación, ya que, a través de la correlación de Spearman se obtuvo un valor sig. de 0.000, que es menor a 0.05. Además, la relación fue negativa con un valor de -0.827, es decir, a mayor síndrome de Burnout menor comunicación, por lo tanto, se aceptó la hipótesis planteada. En conclusión, el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, comunicación, comunicación informal y comunicación formal.



ABSTRACT

The main objective of this study was to determine to what extent the Burnout syndrome is related to the communication of workers of the Cusco Sur Health Services Network, 2023. The research had a quantitative approach, non-experimental-transitional design and correlational scope. The population and sample were made up of 38 workers of the Cusco Health Services Network, for the collection of data used as a survey technique and the instrument was the questionnaire. According to the results, it was found that there is a relationship between Burnout syndrome and communication, since, through Spearman's correlation, a sig. value of 0.000 was obtained, which is less than 0.05. In addition, the relationship was negative with a value of -0.827, that is, the greater the Burnout syndrome, the lower the communication, therefore, the hypothesis was accepted. In conclusion, the Burnout Syndrome is significantly related to the communication of the workers of the Cusco Sur Health Services Network, 2023.

Key words: Burnout syndrome, communication, informal communication and formal communication.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Internacional del Trabajo (2016) establece que la seguridad y salud en el trabajo deben orientarse hacia el mantenimiento y la promoción del más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores involucrados en funciones laborales específicas. Por tanto, esto no solo salvaguarda su salud y bienestar, sino que también genera un incremento en la productividad de la empresa.

Es relevante señalar que, en la actualidad, el número de casos de Burnout está experimentando un aumento exponencial tanto en naciones asiáticas y europeas como en los Estados Unidos y Rusia. Sin embargo, los trabajadores en general enfrentan desafíos significativos debido a su inclinación hacia la perseverancia en medio de la incertidumbre, lo cual ha resultado ser aún más perjudicial y pernicioso debido a los efectos de la pandemia.

Respecto a la comunicación, Charry (2018) plantea que es una herramienta clave para las organizaciones, ya que, la adecuada transmisión de metas y valores estratégicos a los trabajadores puede dar lugar a una cultura arraigada en la lealtad, el empoderamiento y la responsabilidad. En este contexto, el sector estatal se enfrenta a un desafío, pero no insuperable, pues una gestión de la comunicación más efectiva tiene el potencial de retener el talento necesario para alcanzar los objetivos propuestos.

En el ámbito internacional, esta realidad ha recibido escasa atención en América Latina. En Chile, investigaciones demuestran que los trabajadores que experimentan Burnout tienen una mayor predisposición a la depresión. Por otro lado, un estudio en Venezuela reveló que el síndrome de Burnout estaba influenciado por el entorno externo del país, acentuado por



el contexto político actual, pero su repercusión en la economía doméstica resultaba menos significativa en comparación con otras naciones (Mejía et al., 2019).

Asimismo, según a las últimas encuestas de la OIT, se ha constatado que el síndrome de Burnout impacta a la mayoría de los trabajadores. Además, los estudios realizados por la "Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa en Aragón" han revelado un aumento en los niveles de agotamiento en los últimos años, lo que está repercutiendo en las instituciones. De hecho, se observó un aumento del 25% en comparación con el año 2017, y en 2018 se verificó un nivel alarmantemente alto de agotamiento emocional, alcanzando el 70%. Este problema incluso ha afectado a miembros del personal directivo (Vidal, 2019).

Por otro lado, en Ecuador, algunas organizaciones y empresas consideran la comunicación como una herramienta de gestión destinada a mantener informados a sus grupos de interés, sin embargo, son pocas las que la reconocen como un elemento esencial para alcanzar los objetivos fundamentales de la organización (Ancín & Espinoza, 2017).

Entonces se puede ver que el Perú no queda excluido de estos acontecimientos. Según un informe del Diario Perú 21, el 78% de las personas encuestadas manifestaron haber experimentado agotamiento emocional en algún punto de sus vidas. Esto se atribuye a factores como la fatiga, las demandas laborales, las horas extras, un entorno de trabajo adverso y la ausencia de reconocimiento. Por tanto, se constató que solo el 32% logró superar esta situación (García, 2017).

Alves (2016) destaca que las noticias vinculadas al Burnout están en constante aumento, debido a la persistente sobrecarga laboral, la cual desencadena ansiedad y depresión. Por otra parte, Diario Gestión (2019) argumentó que este fenómeno tiene un efecto perjudicial en las empresas, al disminuir la eficiencia laboral de los trabajadores y, en ciertos casos,



provocar renuncias.

Por otro lado, es común encontrarse con una comunicación deficiente entre trabajadores y empleados, lo cual deriva en una interacción poco efectiva. Esto suele ser el resultado de una gestión inadecuada de la información y la frecuente sobrecarga laboral en las organizaciones estatales. Esta problemática, a su vez, contribuye al surgimiento de trastornos tanto físicos como psicológicos en los trabajadores (Rojas, 2019).

Además, en las instituciones estatales se evidencia que la mayoría de los empleados carecen de confianza y de una comunicación transparente con los superiores de sus respectivas áreas. Esta falta de conexión dificulta su manejo y ejerce un impacto adverso sobre la toma de decisiones, al mismo tiempo que contribuye a crear un entorno laboral insatisfactorio (Yahuana, 2018).

Es así que, el presente estudio tuvo lugar en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, entidad encargada de gestionar y proporcionar servicios de salud pública. Su ámbito abarca la planificación, organización, dirección, seguimiento, supervisión y evaluación de acciones preventivas en el marco de la atención integral de salud, tanto en el entorno domiciliario como comunitario. No obstante, se observa una carencia en la comunicación debido a la falta de un manejo adecuado y organizado en cuanto a la distribución en las diferentes áreas.

Como consecuencia de la observación realizada en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, se pudo identificar diferentes problemas como: Los conflictos laborales entre los superiores de distintas áreas, la comunicación inadecuada entre colegas, la calidad deficiente en la atención al usuario (lo cual puede tener ramificaciones tanto en la eficiencia del sistema de salud como en la vida humana), y la sobrecarga de trabajo, son cuestiones que confluyen en la aparición del síndrome de Burnout entre los trabajadores. Esta problemática resulta en un



bajo rendimiento y retrasos en los procesos documentales presentados por las diversas “Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS)”.

En el diagnóstico se observó que algunos trabajadores padecen del síndrome de Burnout, pues presentan:

Agotamiento emocional, pues aparentemente los trabajadores se enfrentan a un exceso de esfuerzo físico que les conduce a experimentar agotamiento y fatiga. Esto, a su vez, genera una profunda sensación de agotamiento emocional.

Asimismo, algunos trabajadores presentan actitud fría y despersonalizada, manifestando actitudes negativas y respuestas impersonales hacia los demás, así como sentimientos adversos. Asimismo, muestran ironía, cinismo y hostilidad en sus interacciones laborales, lo que podría generar aumento de irritabilidad y desmotivación.

Además, algunos trabajadores presentan baja realización/ logro profesional o personal, puesto que las exigencias laborales superan su capacidad para manejarlas de manera eficaz. Esto se traduce en respuestas y actitudes desfavorables tanto hacia sí mismos como hacia su trabajo, asimismo evitan las relaciones profesionales y personales, conjuntamente, carecen de la capacidad para lidiar con la presión y sufrir de baja autoestima.

Por otro lado, referente a la comunicación entre los trabajadores, los retrasos y la falta de precisión en la información generan una coordinación defectuosa entre las áreas, lo cual da lugar a sentimientos de descontento, fricción y desunión. Por tanto, no es beneficioso para los trabajadores, quienes experimentan una escasa fluidez en la transmisión de información.

En tanto, en la comunicación formal se observa que en algunas ocasiones la coordinación entre los jefes y los trabajadores no es óptima, lo que resulta en la falta de logro de resultados positivos en ciertos momentos. Paralelamente, la comunicación descendente



presenta ciertas carencias, ya que el diálogo entre superiores y subordinados es insuficiente, lo que ocasionalmente deriva en la falta de información de los trabajadores respecto a los objetivos y estrategias organizacionales. Referente a la comunicación ascendente se ha notado que no se prestan la debida atención a las sugerencias y a los problemas que surgen en la institución. En consecuencia, en el ámbito de la comunicación horizontal, los trabajadores a menudo no comparten sus inquietudes, lo que dificulta la resolución de problemas entre diferentes departamentos. Esto puede tener como consecuencia que los miembros de cada área no estén debidamente informados sobre su desempeño y la calidad de su trabajo.

Respecto a la comunicación informal, se puede constatar que ocasionalmente surgen conflictos y malentendidos entre los trabajadores debido a la propagación de falsos rumores dentro de la institución. Esto a su vez impacta negativamente en la formación de lazos afectivos, donde se percibe una falta de identificación, sentido de pertenencia y apego hacia la organización. En cambio, en lo que respecta a la cohesión grupal, en muchos casos parece no existir una participación activa y una motivación suficiente para alcanzar los objetivos establecidos. Además, en el ámbito de la retroalimentación, se evidencia que la capacitación es aparentemente escasa y que, en ocasiones, no se lleva a cabo de manera efectiva. Estos factores en conjunto posiblemente impactan negativamente en el desempeño laboral.

Ante esta situación, se podría indicar que, si persiste esta problemática en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, podría generar insatisfacción laboral, disminución de la calidad del trabajo, un aumento en las tasas de ausentismo y el surgimiento de actitudes pasivo-agresivas entre los colegas.

A través esta investigación se podría contribuir a solucionar la problemática antes mencionada, ya que, es importante conocer la relación del síndrome de Burnout con la



comunicación y todas sus dimensiones, dado que, con esta información, se podrán tomar decisiones prudentes en cuanto a las variables estudiadas y, de esta manera, lograr los objetivos y resultados deseados.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida el agotamiento emocional se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023?
- ¿En qué medida la actitud fría y despersonalizada se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023?
- ¿En qué medida la baja realización/ logro profesional o personal se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar en qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.
- Determinar en qué medida la actitud fría y despersonalizada se relacionan con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.



- Determinar en qué medida la baja realización/ logro profesional o personal se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Relevancia social

La actual investigación tuvo relevancia social, ya que, se evidenció cuáles son las causas y efectos del Síndrome de Burnout, así como la deficiente comunicación que existe entre los trabajadores y jefes de área. En cuanto a la Red de Servicios de Salud Cusco, se mejoró el servicio que brinda y de esta manera se obtuvo un mejor prestigio en la sociedad, ya que, con los resultados obtenidos, se brindaron recomendaciones que impliquen soluciones de mejora sobre la problemática que suscita en dicha entidad.

1.4.2. Implicancias prácticas

El actual estudio fue práctico, pues se conoció la relación entre el Síndrome de Burnout y la comunicación desde la percepción de los trabajadores, asimismo, a través de los hallazgos se evidenciaron diversos problemas psicosociales, en específico la implicancia del síndrome de Burnout y la comunicación, por lo que fue importante implementar estrategias o programas que disminuyan el estrés laboral, asimismo, dicho estudio contribuyó con el desarrollo de la organización y permitió crear un ambiente apropiado para el desempeño de los trabajadores.

1.4.3. Valor teórico

El actual estudio tuvo valor teórico, ya que se utilizó conceptos relevantes y coherentes con respecto a la variable síndrome de Burnout y comunicación. De esta



forma, se pudo estudiar con más detalle el comportamiento de las variables. Por lo tanto, con los resultados obtenidos y las conclusiones a las que se llegaron, aportaron a la teoría ya existente y a la creación de nuevas investigaciones. Asimismo, aportó a la creación de nuevos instrumentos.

1.4.4. Utilidad metodológica

La presente investigación empleó procedimientos, técnicas e instrumentos, los cuales tuvieron validez y confiabilidad, permitiendo recopilar información y conocer el comportamiento de las variables, además los resultados fueron analizados en el programa estadístico SPSS versión 26.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El período de tiempo fue establecido para el 2023, momento en el cual se recolectó la información requerida para el estudio.

1.5.2. Delimitación espacial

La delimitación se dio en Red de Servicios de Salud Cusco Sur, el cual está ubicada en APV. Pícol Orcompungio S/N, distrito de San Jerónimo.

1.5.3. Delimitación conceptual

Esta delimitación se basó en la parte teórica y conceptual de la variable síndrome de Burnout y comunicación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Lavao et al. (2018), en su investigación titulada: “Estrés Laboral y comunicación” de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud de Bogotá - Colombia. El objetivo de la investigación fue: Establecer la correlación entre los tipos de comunicación y estrés. Metodología: Enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental - transversal. Se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento fue el cuestionario. Por lo tanto, la investigación concluye que:

1. El estrés laboral surge cuando los estímulos externos impactan tanto en el bienestar físico como psicológico de la persona. Esta condición puede originarse a partir de diversas circunstancias en el entorno laboral, incluyendo la sobrecarga de trabajo, la exposición a situaciones de riesgo y un clima organizacional desfavorable.
2. Las empresas de seguridad deben priorizar la atención a las condiciones laborales y establecer directrices para su mejora. Esta acción puede contribuir significativamente a elevar la productividad de la empresa.

Tafur et al. (2018), en su investigación titulada: “La comunicación y el estrés laboral, un análisis cualitativo” de la Universidad Católica Lumen Gentium. El objetivo de la investigación fue: Identificar los procesos de comunicación interna que pueden ocasionar estrés laboral. Metodología: El estudio fue de tipo exploratorio – cualitativo, asimismo, la investigación se hizo con ocho



colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario. Por lo tanto, dicha investigación concluye que:

1. La comunicación es un eje transversal que regula el comportamiento humano. Por tanto, esta variable tiene un efecto directo o indirecto sobre todas las personas vinculadas a la organización. Por ende, algunos factores estresantes del trabajo pueden afectar directamente el comportamiento comunicativo.
2. Se produjeron incidentes significativos en la subcategoría de comunicación en comparación con la subcategoría de estrés laboral. En este caso, la categoría de irritabilidad es la categoría más importante entre la comunicación y el estrés. En cambio, la subcategoría de trastornos del sueño no estaba conexas con esta relación. En tanto, las subcategorías de preocupación excesiva y apatía ocurren raramente. Por ende, la irritabilidad es un síntoma relevante del estrés y puede generar un riesgo psicosocial en los colaboradores.
3. El estrés laboral es una manifestación psicológica, física y emocional que se dan en un contexto organizacional. En consecuencia, se identificaron las siguientes fuentes de estrés laboral como: Expresión agresiva, información insuficiente, cambios de trabajo inesperados, habilidades de negociación y escucha activa insuficiente.

Aguilar (2019), en su tesis: “Síndrome de Burnout y Comunicación Asertiva en los Servidores Públicos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito, en el año 2019” de la Universidad Tecnológica Indoamérica. El objetivo de la investigación fue: Establecer la incidencia del síndrome de Burnout en la comunicación asertiva. Metodología: El



tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y de diseño no experimental. Además, la muestra estuvo conformada por 100 empleados; en dicho estudio se aplicó el test inventario de Maslach para Burnout (MBI). Por lo tanto, la investigación concluye que:

1. El síndrome de Burnout impacta al 50% de los trabajadores administrativos, lo cual repercute directamente en la habilidad para mantener una comunicación asertiva tanto con usuarios internos como externos.
2. El 35% de los empleados experimentan un agotamiento emocional moderado, mientras que un 39% enfrenta niveles reducidos de despersonalización. Si no se toman medidas correctivas, estas circunstancias podrían evolucionar hacia el síndrome de Burnout.
3. El 91% de los empleados no practican la asertividad en sus interacciones laborales. Además, en la institución no se han implementado medidas para abordar el problema del Síndrome de Burnout ni se ha proporcionado información a los empleados acerca del riesgo que presentan para su rendimiento laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Toscano y Toscano (2021), en su tesis titulada “Habilidades sociales y Síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2021” de la Universidad Autónoma de Ica. El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación de habilidades sociales y síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia. La metodología fue cuantitativa, de nivel correlacional y diseño no experimental de



corte transversal. La población estuvo conformada por 139 trabajadores, con una muestra 103 participantes, y se recogió la información mediante el cuestionario.

Por lo tanto, la investigación concluye que:

1. No se ha encontrado evidencia de una relación entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la subgerencia. Este hallazgo está respaldado por el estadístico Tau_b de Kendall, cuyo valor p es igual a 0.184.
2. Existe relación entre las habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia, resultado que se sustenta en el estadístico Tau_b de Kendall, cuyo valor p es igual a 0.002.
3. Existe relación entre las habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia, resultado que se sustenta en el estadístico Tau_b de Kendall, cuyo valor p es igual a 0.006.
4. No existe relación de habilidades sociales y baja realización personal en trabajadores de la subgerencia, resultado que se respalda con el estadígrafo Tau_b de Kendall con el valor $p= 0.244$.

Gutiérrez (2021), en su investigación titulada: “Relación entre Burnout y comunicación organizacional en trabajadores del Hospital Distrital Jerusalén, en tiempos COVID-19, 2020” de la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre el Burnout con la comunicación organizacional en trabajadores. Metodología: Fue descriptiva-correlacional de diseño transversal, asimismo, se estudió a una muestra de 124 colaboradores quienes respondieron un cuestionario. Por lo que, la investigación concluye:



1. Se determinó que existe una relación inversa (-0.362) y significativa ($p < 0.001$) entre el Burnout con la comunicación organizacional de los trabajadores.
2. Se estableció que existe relación inversa (-0.318) y significativa ($p < 0.001$) entre el Burnout con la dirección de la comunicación inherente a la comunicación organizacional.
3. Se estableció que existe relación inversa (-0.267) y significativa ($p < 0.05$) entre el Burnout con las redes de la comunicación inherente a la comunicación organizacional en los trabajadores.
4. Se estableció que existe relación inversa (-0.199) y significativa ($p < 0.05$) entre el Burnout con la selección de canales inherente a la comunicación organizacional en trabajadores.

Pumalaza (2022), en su investigación titulada: “Gestión de la comunicación y el Síndrome de Burnout en el personal de la Dependencia de CISMID-FIC-UNI, Rímac- 2021” de la Universidad San Ignacio de Loyola. El objetivo de la investigación fue: Establecer la relación entre la comunicación y el Síndrome de Burnout. El tipo de estudio fue correlacional, básica y de diseño no experimental. La población y muestra estuvo constituida por 70 colaboradores; se empleó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Por lo tanto, la investigación concluye que:

1. Entre ambas variables existe relación moderada y significativa. Por tanto, al contar con una eficiente gestión comunicativa, el síndrome de Burnout será mínimo para la organización.



2. La relación entre el agotamiento emocional y la comunicación es baja y no significativa, por tanto, se rechazó la hipótesis planteada, pues el nivel fue de 0.229.
3. Entre la gestión de la comunicación y la despersonalización, se tiene un valor significativo de 0.05 y la correlación de 0.611, por lo tanto, se aceptó la hipótesis.
4. Entre la gestión de la comunicación y la falta de realización personal si existe una correlación fuerte y que está a su vez es significativa. Por tanto, se puede determinar que ante una gestión eficiente y adecuada de la comunicación, el impacto en la dimensión falta de realización personal tendrá una mejora significativa.

Medina y Panduro (2022), en su tesis titulada “Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022” de la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad. La metodología empleada fue aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 75 servidores públicos, y se recogió la información mediante el cuestionario. Por lo tanto, la investigación concluye que:

1. Se ha constatado una relación significativa entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales, ya que el nivel de significancia resultó ser igual a 0.000. Además, el coeficiente $r = -0.973$ demostró una correlación negativa muy fuerte.



2. Se determinó que existe relación significativa entre el agotamiento físico y las relaciones interpersonales; pues se sustenta en el p-valor obtenido, que es igual a 0.000, así como en el coeficiente $r=-0.553$, que indica una compensación negativa de magnitud moderada.
3. Se determinó que existe relación significativa entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales, esto se respalda en el p-valor obtenido (0.000) y en el coeficiente $r=-0.799$, que señala una relación negativa.
4. Se determinó que existe relación significativa entre la despersonalización y las relaciones interpersonales, puesto que el valor de significancia fue igual a 0.000 y el $r=-0.318$ que señala una correlación negativa débil.

2.1.3. Antecedentes locales

Calisaya y Vergara (2021), en su investigación titulada “Niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machu Picchu, Cusco, 2020” de la Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad. La metodología fue aplicada y el diseño no experimental de corte transversal. En dicho estudio la muestra estuvo conformada por 110 colaboradores y se recogió la información mediante la aplicación de cuestionarios. Por lo tanto, la investigación concluye que:

1. La relación entre estrés laboral y síndrome de Burnout es significativa, directa y moderada en los trabajadores de la Municipalidad, pues el valor sig. fue de 0.000 con un grado de relación de 0.473.



2. Entre el estrés laboral y cansancio emocional existe relación significativa, directa y moderada, pues el valor sig. fue de 0.000 con un grado de relación de 0.530.
3. Entre el estrés laboral y la despersonalización no existe relación, pues el valor sig. fue de 0.138 con un grado de relación de 0.142.
4. Entre el estrés laboral y la realización personal no existe relación, pues el valor sig. fue de 0.314 con un grado de relación de 0.097.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

2.2.1.1. Definición

Es una reacción al estrés crónico que tiene un impacto negativo tanto en las personas como en las organizaciones. Se caracteriza por un agotamiento emocional, así como por una perspectiva impersonal y despersonalizada (Martínez, 2010).

Además, Maslach citado por Louffat et al. (2018), “se trata de un estado de agotamiento emocional, a raíz del cual el trabajador se muestra cínico sobre el valor de su trabajo, además de inseguro de su capacidad de realizarlo” (p. 375). En ese sentido, es el agotamiento extremo que experimenta un trabajador sometido a un estrés crónico. Cabe destacar que en la actualidad, esto se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral.



Asimismo, Alves (2016) plantea que es una reacción ante la tensión continua en el entorno laboral, originada por sentimientos negativos hacia los colegas y otras personas.

En síntesis, es un estado de incapacidad para continuar con el trabajo habitual. Suele aparecer en personas cuya profesión implica dedicación y entrega hacia terceros.

2.2.1.2. Importancia del síndrome de Burnout

El estudio del Burnout en las entidades es importante porque afecta el ambiente laboral, la productividad y el desempeño de los trabajadores (Patlan, 2013). Por tanto, el Burnout en las organizaciones es fundamental porque es un problema del ambiente laboral y además tiene un impacto negativo en el trabajo (baja productividad, bajo rendimiento, baja calidad de servicio y atención al cliente).

2.2.1.3. Causas del síndrome de Burnout

Las principales causas del Síndrome de Burnout son la insatisfacción y las necesidades insatisfechas (Olivo, 2018), además, existen otros factores, entre los cuales destacan:

- Interacción constante con personas irritadas o problemáticas.
- Prolongada recepción de quejas y reclamos.
- Trabajos muy monótonos y exigentes.
- Preocupaciones frente a decisiones críticas.
- Nivel elevado de responsabilidad.
- Circunstancias de trabajo inadecuadas.



- Jornadas laborales extensas.

2.2.1.4. Efectos del síndrome de Burnout para el individuo

Olivo (2018), indica los siguientes efectos del síndrome de Burnout para el individuo:

- Falta de realización personal
- Agotamiento
- Nerviosismo
- Aislamiento
- Agotamiento emocional
- Conductas agresivas
- Irritabilidad
- Problemas familiares
- Cinismo
- Agresividad
- Fatiga
- Problemas para levantarse
- Despersonalización

2.2.1.5. Efectos del síndrome de Burnout para la organización

Olivo (2018), indica los siguientes efectos del síndrome de Burnout para la organización:

- Abandono del puesto laboral.
- Aumento de accidentes laborales.
- Satisfacción laboral baja.



- Bajo nivel de la calidad del servicio
- Baja implicación laboral.
- Bajo interés.
- Absentismo laboral elevado.

2.2.1.6. Fases del síndrome de Burnout

El “Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales” (2009) identifica cinco fases del síndrome de Burnout:

- A. Fase inicial de entusiasmo: Se trata del momento en el que un nuevo empleo trae consigo un sentido de entusiasmo y expectativas positivas. No parece haber problema alguno, incluso si la jornada laboral se extiende (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).
- B. Fase de estancamiento: Se refiere a la situación en la que las metas organizacionales no son alcanzadas y se percibe que los esfuerzos no están siendo adecuadamente recompensados. En esta fase, se experimenta el estrés (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).
- C. Fase de frustración: En esta fase, el trabajo pierde su significado y todo parece ser una fuente de problemas y conflictos. Además, la salud puede empezar a deteriorarse, dando lugar a trastornos fisiológicos, emocionales y de comportamiento (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).



- D. Fase de apatía: En esta etapa, los empleados muestran un comportamiento distante y mecánico. Priorizan la autocomplacencia en lugar de brindar un servicio óptimo al cliente y se relacionan con los clientes de manera fría. Estos patrones de conducta representan mecanismos de defensa personal (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).
- E. Fase de quemado: Representa un patrón de pensamiento que puede tener repercusiones negativas para la salud. Además, este enfoque exige que el empleado renuncie a su puesto y lo sumerja en una trayectoria profesional desdichada e insatisfactoria (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).

2.2.1.7. Medidas del síndrome de Burnout en las organizaciones

Azcuenaga (2014), indica que las siguientes medidas de organización que deben tenerse en cuenta:

- Establecer un lugar de trabajo que promueva la colaboración.
- Definir los puestos de trabajo de manera que se eviten las ambigüedades y los conflictos de rol.
- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Implementar sistemas de trabajo democráticos y participativos.
- Crear un sistema de autoridad y responsabilidad claras.
- Mejorar los lazos sociales dentro de la comunidad laboral.
- Definir las funciones y las responsabilidades teniendo en cuenta las habilidades de la fuerza laboral.



- Mejorar las comunicaciones y fomentar la participación, lo que mejorará las relaciones.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Mejorar la red de comunicación.
- Establecer metas claras para el rol profesional.

2.2.1.8. Dimensiones del síndrome de Burnout

Martínez (2010), da a conocer las siguientes dimensiones:

- A. Agotamiento emocional: Es la falta de vitalidad y entusiasmo de los empleados. Además, es el cansancio emocional que surge del contacto diario con las personas (Martínez, 2010).

Por lo tanto, los indicadores de la dimensión agotamiento emocional son:

- Sensación de desgaste: Es una situación que se desarrolla como consecuencia de un esfuerzo mental excesivo (Anzules et al., 2022). En este contexto, se hace referencia al exceso de trabajo, así como a los estímulos emocionales o cognitivos adversos.
- Sobreesfuerzo físico: Es el efecto que surge de una exigencia física excesiva para desarrollar la fuerza necesaria para llevar a cabo una determinada acción de trabajo (Bracho, 2020). Por tanto, es el esfuerzo físico excesivo que supone un riesgo para la salud del trabajador.



- Agotamiento: Larousse (2009) menciona que el agotamiento es la “acción o efecto de agotarse, estado de cansancio extremo” (p. 58). En ese sentido, es una sensación de cansancio extremo o falta de energía.
 - Fatiga: Según Llanea (2006) “es la disminución de la capacidad del individuo después de haber hecho un trabajo durante un tiempo determinado, es decir, es fruto de una carga de trabajo excesiva” (p. 277). En ese sentido, es una sensación de cansancio o agotamiento, o de necesidad de descansar por falta de energía o fuerza.
- B. Actitud fría y despersonalizada: Se caracteriza por una actitud negativa y un sentido de insensibilidad y cinismo hacia aquellos con quienes trabaja. Es así que, los profesionales tratan de distanciarse no solo de las personas a las que atienden, sino también de sus compañeros cínicos, sarcásticos e irritables, culpándolos de su insatisfacción y bajo desempeño (Rivera et al., 2019).

Por lo tanto, los indicadores de la dimensión fría y despersonalizada son:

- Sentimientos, actitudes y respuestas negativas: Según Bueno (2003) “suele ver con un aumento de conflictividad con sus compañeros, jefes y clientes, frecuentemente emoción de ira y enfado al pensar erróneamente que lo que está sucediendo confirma sus creencias más negativas” (p. 163). En ese sentido, son las reacciones neurofisiológicas desencadenadas por un estímulo interno o externo.



- Ironía: Es una expresión que significa lo contrario o diferente de lo que se dice, generalmente una forma oculta de sarcasmo (Rodríguez & Rodríguez, 2020).
- Irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo: Es cuando todos los miembros del equipo de trabajo se irritan y generalmente se sienten tristes o enojados por alguna razón. Puede ser el resultado del trabajo o un evento en su vida personal. En cambio, el problema empeora cuando los empleados se niegan a seguir instrucciones y nuevos procedimientos o aceptan cambios (Chapman & White, 2011). En otras palabras, los empleados a menudo se irritan y sienten que su trabajo no es apreciado.
- Cinismo: Consiste en una actitud adversa tanto hacia los colegas como hacia los usuarios de la función laboral (Máñez-Guaderrama & Cavazos-Arroyo, 2021). Este comportamiento resulta en la generación de conflictos interpersonales y un aislamiento que obstaculiza cualquier intento de acercamiento que implique esfuerzo.
- Hostilidad: Se trata de una actitud agresiva que refleja una disposición hostil y provocativa (Lozano et al., 2018). En síntesis, es una forma de abuso y agresión que se manifiesta a través de violencia emocional o física, cometida por una sola persona, un grupo reducido o una gran cantidad de personas, y dirigida a uno o más individuos.



C. Baja realización/ logro profesional o personal: Ocurre cuando las demandas exceden la capacidad de abordarlas con criterio competente. Además, esta situación afecta tanto la autoestima como las relaciones personales (Martínez, 2010).

Por lo tanto, los indicadores de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal son:

- Relaciones interpersonales distantes: Son fundamentales para lograr los objetivos de la organización, por lo que es transcendental mantener y atizar vínculos saludables que creen un entorno de trabajo positivo que aumente la productividad organizacional (Beiza, 2012).
- Baja autoestima: Es cuando una persona no se siente valiosa y merecedora del amor de los demás. Asimismo, es cuando las personas no se sienten seguras, con frecuencia tienen dificultades para ser auténticas y expresarse libremente porque a menudo buscan la aprobación y validación de los demás, a veces sin ser conscientes de ello (Sanz, 2017).
- Frustración: Es una sensación completamente desagradable cuando todo el esfuerzo físico y mental, la actitud, las habilidades y el tiempo que una persona ha dedicado previamente a lograr el objetivo marcado han terminado en vano (González, 2012).
- Insatisfacción laboral: Esto a menudo afecta no solo a la salud, sino también a la seguridad laboral, ya que la insatisfacción está



estrechamente relacionada con las circunstancias de trabajo (Mansilla, 2010).

- Ausencia laboral: Es una situación en la que los trabajadores no están en el trabajo y es una de las cosas que molesta a las empresas. También se puede expresar como la ausencia de un empleado en un día laborable correspondiente a las horas de la jornada laboral (González, 2012).

2.2.2. Comunicación

2.2.2.1. Definición

Es una normativa arraigada en la estructura y cultura de la organización. En consecuencia, las empresas requieren una comunicación fluida que abarque todos los niveles jerárquicos (De Castro, 2014).

Además, según Segredo et al. (2017), “es un proceso que caracteriza la relación entre los seres humanos y está presente en todos los espacios en los que este se desenvuelve, siendo uno fundamental el ámbito de la vida laboral” (p. 49). En ese sentido, es un medio externo e interno que crea procesos y estrategias de transferencia de información, contenido y valores organizacionales para construir relaciones sólidas.

También, según Garrido y Putman (2018), “es un proceso continuo e interactivo, en el que se deben producir espacios de sintonía entre los involucrados o transceptores en lenguaje comunicacional” (p. 27). Por lo tanto, es un conjunto de acciones, procedimientos y tareas realizadas para enviar o recibir información.



2.2.2.2. Tipos de comunicación

Los tipos de comunicación son:

- A. Interna o intrainstitucional: Se refiere a la organización de mensajes e información de forma vertical, ya sea en dirección ascendente o descendente, de acuerdo con el nivel jerárquico de los involucrados (Contreras & Garibay, 2020).
- B. Externa o interinstitucional: Se trata del intercambio de información entre entidades públicas o privadas y otros organismos que comparten objetivos similares (Contreras & Garibay, 2020).
- C. Comercial: Es un documento que proporciona a los clientes detalles acerca de las características de la empresa y los productos y servicios que ofrece (Contreras & Garibay, 2020).

2.2.2.3. Flujos de comunicación

Torres (2012) citado por Oyarvide et al. (2017) señala que, el concepto de flujo corresponde a la dirección del mensaje, que tradicionalmente se divide en comunicación ascendente, descendente, horizontal y transversal, según quién crea el mensaje y quién lo recibe.

En síntesis, los flujos de comunicación son los medios que se transmiten los mensajes al receptor.

Por ende, los siguientes flujos son:

- A. Descendentes: Se trata de los mensajes que son transmitidos de superiores a subordinados (Oyarvide et al, 2017).



- B. Ascendentes: Se refiere a las comunicaciones que se transmiten de los niveles superiores a los subordinados (Oyarvide et al, 2017).
- C. Horizontal: Son las comunicaciones que se dan entre personas que tienen el mismo nivel jerárquico dentro de la empresa (Oyarvide et al, 2017).
- D. Transversal: Se trata del diálogo que ocurre entre los distintos niveles de la organización, sin importar su posición jerárquica o su grado de superposición (Oyarvide et al, 2017).

2.2.2.4. Importancia de la comunicación

La comunicación entre personas y organizaciones es cada vez más importante, puesto que, todo el mundo utiliza esta herramienta para llegar a su destino previsto. Por tanto, este es el primer paso para lograr una imagen positiva y debe planificarse y administrarse cuidadosamente (Márquez et al., 2018).

Asimismo, se pretende actuar de conformidad con los objetivos para establecer prestigio, credibilidad y hacer frente a la crisis de comunicación que pudiera surgir debido a su posible impacto social, medioambiental o político. En consecuencia, la comunicación es un elemento fundamental de una empresa en la puesta en marcha de su estrategia de RSE (Márquez et al., 2018).

2.2.2.5. Principales características de la comunicación

Según, Ramos et al. (2017), la comunicación tiene las siguientes características:



- No es algo que controle la dirección de la empresa.
- Los trabajadores creen que la comunicación informal es muy confiable.
- Se utiliza ampliamente por muchos usuarios internos (empleados, secretarias, ejecutivos, etc.), con diversos fines.

2.2.2.6. Funciones de la Comunicación

Judge y Robbins (2017), mencionan que la comunicación tiene las funciones siguientes:

- A. Controlar:** Es cuando la organización es responsable de la actitud de sus miembros. Además, se caracteriza por poseer una estructura de poder y reglas formales que los empleados deben acatar (Robbins & Judge, 2017).
- B. Retroalimentación:** Es la forma de explicar a las personas lo que deben hacer, qué tan bien pueden hacerlo y cómo pueden mejorar su desempeño (Robbins & Judge, 2017).
- C. La expresión emocional:** Se refieren a emociones que posibilitan la satisfacción de necesidades sociales (Robbins & Judge, 2017).
- D. La percepción:** Considerada como negativa o positiva dependiendo de las circunstancias (Robbins & Judge, 2017).
- E. El intercambio de información:** Proporciona a los individuos y grupos la información que necesitan para decidir, evaluar y tomar decisiones entre diferentes opciones (Robbins & Judge, 2017).



2.2.2.7. Dimensiones de la comunicación

De Castro (2014), indica las siguientes dimensiones de la comunicación:

A. Formal: Según De Castro (2014), “establece que la propia empresa: Es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta a reglas” (p. 6). Por tanto, los medios más populares son los memorándums entre departamentos, así como las reuniones con agendas preelaboradas y entregadas, los correos electrónicos desde ordenadores en la intranet, etc.

En síntesis, las comunicaciones formales en las organizaciones tienen un enfoque que indica que las habilidades o las necesidades de la misma están determinadas y se han clasificado en:

- Comunicación descendente: Es cuando la comunicación comienza con liderar o dirigir a los empleados. Es decir, están formados por la comunicación institucional, por ejemplo, las normas y reglamentos de la empresa, pero en muchos casos son insuficientes (De Castro, 2014).

Además, Robbins y Judge (2017) mencionan que lo utilizan los gerentes para establecer objetivos, dar instrucciones sobre cómo hacer el trabajo, explicar reglas y regulaciones, identificar problemas que necesitan solución y solicitar retroalimentación.

- Comunicación ascendente: La comunicación ascendente sucede cuando la información fluye de los empleados al liderazgo, la



gerencia o el presidente de la empresa. Es decir, brinda orientación a la empresa sobre el entorno de trabajo existente, lo que ayuda a evitar malentendidos, rumores o errores de comunicación. Las herramientas más conocidas son: los buzones de sugerencias y los procedimientos de reclamación (De Castro, 2014).

Del mismo modo, Robbins y Judge (2017), indican que, esta herramienta permite a los gerentes obtener datos sobre cómo se sienten los trabajadores respecto a sus tareas, sus compañeros de trabajo y la empresa en general.

- Comunicación horizontal: De Castro (2014), ostenta que la comunicación fluye entre personas de la misma categoría profesional. Por lo tanto, esta herramienta permite a los gerentes obtener información sobre cómo se sienten los trabajadores en relación con sus tareas, sus compañeros de trabajo y la empresa en general. Por lo tanto, debe evitarse la duplicación de trabajo o la pérdida de tiempo y dinero en procedimientos administrativos repetitivos.

Además, Salas (2017) plantea que la comunicación horizontal otorga poder a los que la utilizan, es decir, que los que antes estaban apartados o silenciados ahora pueden hablar.

- B. Informal: Se trata más de iniciativa y de relaciones sociales entre los miembros, puede ser bueno y malo al mismo tiempo (De Castro, 2014).



Por lo tanto, los indicadores de la dimensión comunicación informal son:

- Lazos afectivos: Es una relación que se establece entre individuos con características distintas, aunque no precisamente se instituyen lazos afectivos. Puede ser útil o perjudicial para las empresas, dependiendo de cómo se emplee (De Castro, 2014).
- Cohesión de grupo: Según Brawley y Widmeyer (1998) citado por Aguinaga et al. (2020) “es un proceso dinámico que se refleja en la tendencia de un grupo a permanecer unidos en la búsqueda de objetivos instrumentales y/o por la satisfacción de las necesidades afectivas de sus miembros” (p. 89). En ese sentido, es el grado en que los miembros del grupo se sienten atraídos entre sí.

Además, Goldman et al. (2016) plantean que las personas comparten una visión común y poseen una química especial que les permite sentirse más unidas, comprender mejor a los demás y, por lo tanto, fomentar el bienestar interpersonal a nivel individual.

- Retroalimentación: De Castro (2014) plantea que es clave para fomentar una mejor comunicación y desempeño en cualquier equipo de trabajo.

Además, es definida como un medio para transmitir información a alguien sobre sus acciones, con el fin de llevar a cabo acciones futuras, manteniendo o mejorando las mismas (Burgos et al., 2020).



2.3. Marco conceptual

2.3.1. Asertividad

Es la manera en que una persona ejerce en su propio interés, sin una ansiedad indebida, para protegerse, expresar sentimientos honestos o ejercer derechos personales sin privar a otros (Bautista et al., 2020).

2.3.2. Autocontrol

Es la facultad de controlar las emociones de uno mismo y no reaccionar negativamente, ni provocarse a sí mismo ni provocar a los demás (Achua & Lussier, 2016).

2.3.3. Automotivación

Es la capacidad de cultivar y mantener fantasías, seguir alcanzando metas y satisfacer necesidades. Está íntimamente relacionado con el éxito, la satisfacción y la felicidad (Sánchez, 2018).

2.3.4. Autorregulación

Es la capacidad de dirigir las emociones de la manera correcta (Sánchez, 2018).

2.3.5. Capacidad de comunicación

Es la capacidad de expresar, escuchar e intercambiar información y opiniones que es necesaria cuando se trabaja con gerentes y subordinados (Sánchez, 2018).



2.3.6. Competencia

Se refiere al conflicto, rivalidad, propiedad, afiliación, rivalidad y formación. Incluyen habilidad, idoneidad y capacidad para intervenir en un asunto determinado (Sánchez, 2018).

2.3.7. Comunicación

Se trata de expresar conceptos e ideas de manera efectiva, utilizando procedimientos formales e informales y resaltando los aspectos positivos (Vivar, 2019).

2.3.8. Comunicación escrita

Es la capacidad de redactar y de entender mensajes escritos (Sánchez, 2018).

2.3.9. Comunicación oral

Es la capacidad de escuchar y expresar mensajes no verbales (Sánchez, 2018).

2.3.10. Conflicto

Son hechos en diferentes tipos de organizaciones que surgen de diferentes situaciones, hechos que surgen de la oposición de dos o más partes, expresando diferentes opiniones, que pueden ser superadas a través del cambio social, para llegar a un acuerdo a favor de los trabajadores y las organizaciones (Gonzalez, 2017).

2.3.11. Creatividad

Es la capacidad de encontrar una forma diferente de hacer las cosas o una nueva forma de resolver un problema común (Griffin & Van Fleet, 2016).



2.3.12. Delegación

Se trata de la capacidad de impulsar la aptitud de las personas para tomar decisiones acertadas y delegar responsabilidades para mejorar el rendimiento y el desarrollo del equipo (Chiavenato, 2017).

2.3.13. Desarrollo de personas

Se trata de la capacidad de mejorar el aprendizaje y el desarrollo de otros mediante un análisis minucioso de sus necesidades y las de la organización (Chiavenato, 2017).

2.3.14. Desempeño

Según Chiavenato (2017), “es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, máquinas, equipos, productos o sistemas, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos” (p. 216).

2.3.16. Habilidad

Son las habilidades para realizar una determinada acción lo que los distingue de los demás, son las habilidades específicas que un colaborador necesita para realizar una determinada acción para tener éxito (Puchol, 2016).

2.3.17. Liderazgo

Es la aptitud de influir en los demás y apoyar su trabajo apasionado hacia un objetivo común (Achua & Lussier, 2016).



2.3.18. Negociación

Es la capacidad de desarrollar un proceso de comunicación mutua con el objetivo de llegar a un consenso o acuerdo con otros que sea beneficioso para todos (Puchol, 2016).

2.3.19. Optimización de recursos

Es la capacidad de monitorear la rentabilidad de una operación y controlar el tiempo que dedican los subordinados a las tareas o proyectos (Robbins & Coulter, 2018).

2.3.20. Responsabilidad

Es una respuesta positiva ante la obligación contraída. Significa que es capaz de responder ante los demás por una tarea asignada (Rodríguez & Lechuga, 2019).

2.3.21. Retroalimentación

Es una herramienta de aprendizaje esencial con múltiples funciones de enseñanza y formación. También es cualquier proceso en el que se intercambia información de forma cíclica entre al menos dos partes (Sanchez & Manrique, 2018).

2.3.22. Usuario

Se trata de la persona que proporciona un servicio, tanto en el ámbito privado como público (Puchol, 2016).



2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.
- La actitud fría y despersonalizada se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.
- La baja realización/ logro profesional o personal se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.

2.5. Variable (s) de estudio

2.5.1. Variable (s)

Variable 1:

Síndrome de Burnout

Variable 2:

Comunicación



2.5.2. Conceptualización de la variable (s)

Tabla 1

Conceptualización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión
Variable 1: Síndrome de Burnout	Es una respuesta al estrés laboral crónico que impacta de manera negativa tanto en las personas como en las organizaciones. Se caracteriza por el agotismo emocional, la apatía y la indiferencia (Martínez, 2010). Por tanto, es un trastorno que puede ser causado por el estrés crónico.	Maslach y Jackson en 1996 plantean que es la respuesta expresada por el personal y se traducen por mecanismos de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, por tanto, dicha variable se mide a través de la escala “ <i>Maslach Burnout Inventory</i> ” y se valora en alto, medio y bajo.	- Agotamiento emocional - Actitud fría y despersonalizada - Baja realización/ logro profesional o personal
Variable 2: Comunicación	Es el proceso de intercambio de mensajes dentro de una organización de naturaleza compleja. Este proceso puede manifestarse tanto en formas formales como informales (De Castro, 2014). En tanto, es el intercambio de información entre dos o más personas.	La comunicación organizacional es uno de los pilares más importantes para garantizar un entendimiento claro de los objetivos de una organización y las estrategias para alcanzarlo. Por tanto, la variable se divide en dos dimensiones, las cuales son: Formal e informal.	- Formal - Informal

Nota. Elaboración propia



2.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensación de desgaste 2. Sobreesfuerzo físico 3. Agotamiento 4. Fatiga
	Actitud fría y despersonalizada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sentimientos, actitudes y respuestas negativas 2. Ironía 3. Irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo 4. Reacciones de distanciamiento 5. Cinismo 6. Hostilidad
	Baja realización/ logro profesional o personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones interpersonales distantes 2. Baja autoestima 3. Frustración 4. Insatisfacción laboral 5. Ausencia laboral
Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 2 Comunicación	Formal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación descendente 2. Comunicación ascendente 3. Comunicación horizontal
	Informal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lazos afectivos 2. Cohesión de grupo 3. Retroalimentación

Nota. Elaboración propia



2.6. Marco institucional

2.6.1. Reseña histórica

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur es un organismo afiliado a la “Dirección Regional de Salud del Cusco”, cuyo objetivo es garantizar la prestación de servicios médicos de calidad en las provincias de Acomayo, Cusco, Quispicanchis, Paruro y Paucartambo. También incluye mejorar el bienestar de las personas, brindar servicios de salud con atención integral tanto en el hogar como en la comunidad, involucrar a la sociedad civil en la toma de decisiones, gestionar recursos humanos capacitados y brindar una atención oportuna, así como lograr un uso eficiente de los recursos.

2.6.2. Misión

Brindar atención médica integral en el hogar y la comunidad en función de las necesidades de los usuarios dentro de nuestro marco, involucrar a la sociedad civil en la toma de decisiones y utilizar nuestros recursos financieros eficientes para administrar recursos humanos capacitados y compromiso. La Red de Salud trabaja para mejorar la salud de las personas, mantener su salud y satisfacer las necesidades de manera oportuna y sus grupos cohesionados involucran al público en el autocuidado y el uso responsable de los recursos.

2.6.3. Visión

Mejorar el bienestar de las personas atendiendo sus necesidades de manera oportuna, trabajando con equipos comprometidos e involucrando a los residentes en su propio autocuidado y uso responsable de los recursos.



2.6.4. Objetivos estratégicos

Lograr metas estratégicas y cumplir con las políticas y regulaciones de salud aplicables.

Colaborar con los municipios para desarrollar, comunicar e implementar prioridades de salud, políticas y tácticas intersectoriales y sectoriales, así como inversiones en el sector de la salud en su jurisdicción.

Desarrollar, proponer, apoyar, evaluar planes de largo, implementar, mediano y corto periodo en el ámbito de su competencia.

Establecer estrategias que permitan cumplir las normas, políticas y objetivos funcionales de salud.

Planificar, ejecutar y desarrollar acciones para lograr objetivos integrados de atención domiciliaria y comunitaria.

Facilitar, proteger y asegurar los derechos de los ciudadanos en el entorno de la participación.

Gestionar acuerdos de gobernanza local, inversiones y programas de intervención en salud.

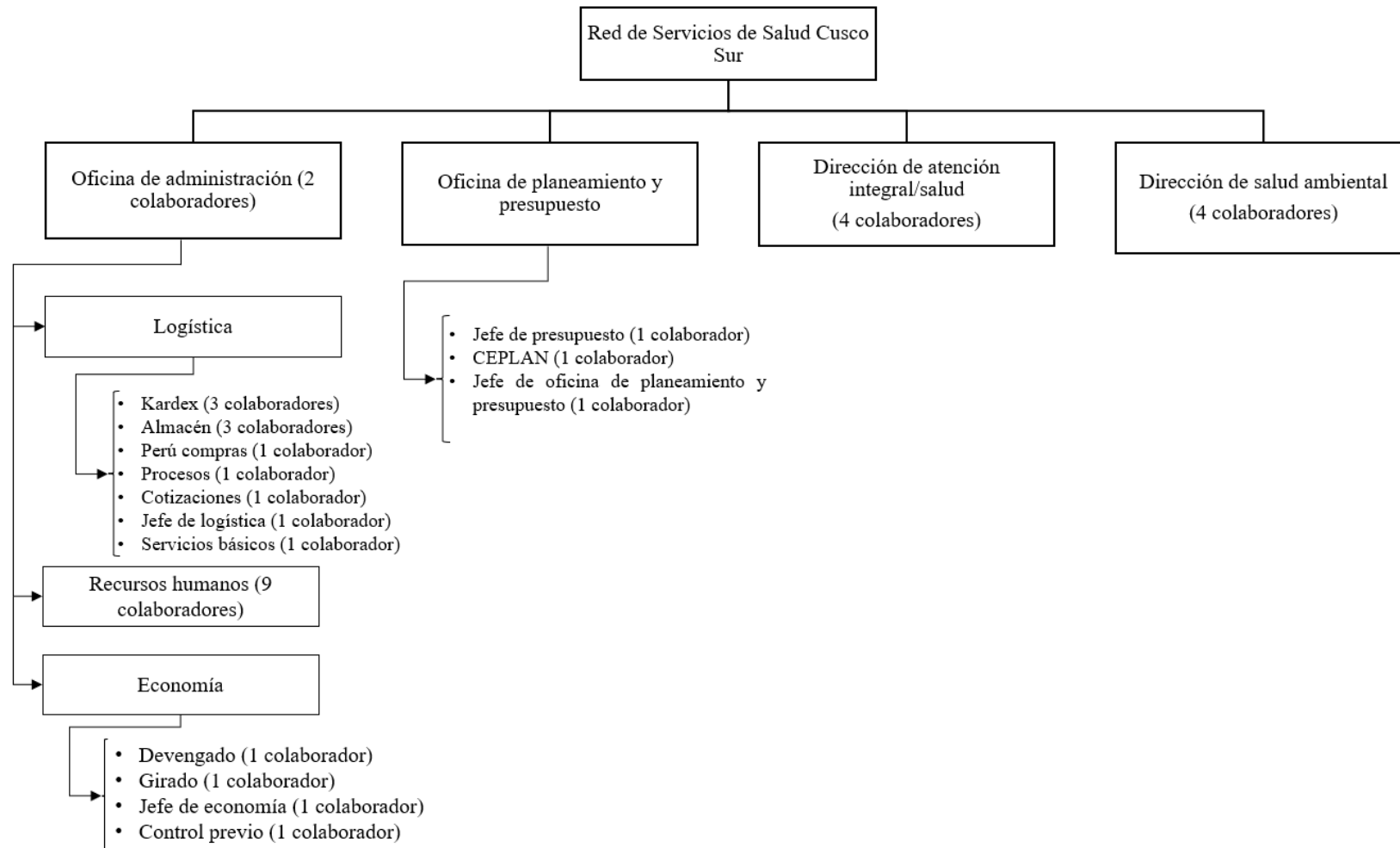
Proponer y suscribir acuerdos específicos con instituciones médicas de formación y capacitación profesional de conformidad con la normativa local.



2.6.5. Organigrama

Figura 1

Organigrama



Nota. Red de Servicios de Salud Cusco Sur (2021)



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque fue cuantitativo, ya que, en la investigación se empleó la recopilación de datos para respaldar la hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadístico. Esto permitió establecer patrones de comportamiento y poner a prueba teorías (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de la investigación

No experimental – transeccional, pues no se manipuló deliberadamente las variables a estudiar y solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, asimismo, el estudio fue transeccional, pues se estudió en el periodo 2023 (Hernández & Mendoza, 2018).

3.3. Alcance de la investigación

Correlacional, pues las variables según grupos predecibles o patrones generales. Asimismo, el propósito de este alcance es establecer la relación entre dos o más conceptos en un contexto dado (Carrasco, 2019). Por lo tanto, el presente estudio relacionó el síndrome de Burnout y la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur.

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población

El estudio estuvo determinado por 38 trabajadores de la de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur.



3.4.2. Muestra

En la actual investigación se estudió a toda la población, pues, Hernández y Mendoza (2018), señalan que, dado que se utiliza toda la población para recopilar información, no es necesario ejecutar fórmulas de muestreo y se puede realizar un estudio más preciso simplemente examinando una muestra. Por ende, se usó el muestreo no probabilístico de tipo censal.

3.5. Técnicas (s) e instrumento (s) de recolección de datos

3.5.1. Técnica (s)

Para el estudio se empleó como técnica la encuesta, ya que, con dicha técnica se verificó cuál es el comportamiento de las variables.

3.5.2. Instrumento (s)

Se empleó como instrumento el cuestionario.

3.6. Procesamiento de datos

En el estudio se utilizó el SPSS versión 26 “*Statistical Package for Social Sciences*”, ya que, con este software, se tomaron las medidas exactas de las frecuencias, así como las correlaciones.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

Para proceder con el análisis de los resultados y verificar el comportamiento de las variables a estudiar, se encuestó a 38 trabajadores de dicha entidad con 58 ítems.

4.1.1. Presentación del instrumento

Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Sensación de desgaste	1	
		Sobreesfuerzo físico	2	
		Agotamiento	3	
		Fatiga	2	
	Actitud fría y despersonalizada		Sentimientos, actitudes y respuestas negativas	3
			Ironía	3
			Irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo	4
			Reacciones de distanciamiento	1
			Cinismo	1
			Hostilidad	2
			Baja realización/ logro profesional o personal	
	Baja autoestima	2		
	Frustración	4		
	Insatisfacción laboral	3		
Ausencia laboral	1			
Comunicación	Formal	Comunicación descendente	5	
		Comunicación ascendente	4	
		Comunicación horizontal	5	
	Informal		Lazos afectivos	3
			Cohesión de grupo	2
			Retroalimentación	4

Nota. Elaboración en base al instrumento

Para interpretar las tablas y figuras se empleó la escala de puntuación:



Tabla 4

Escala y baremación

Puntaje	Síndrome de Burnout	Comunicación
[1.00-2.33>	Bajo	Bajo
[2.33-3.67>	Medio	Medio
[3.67-5.00>	Alto	Alto

Nota. Elaboración en base a la escala de baremación

La baremación se llevó a cabo con el fin de mejorar la interpretación de los promedios.

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para analizar la fiabilidad y determinar la relación entre las variables. Se utilizó el “Alfa de Cronbach”, para lo cual se consideró que si el valor de confiabilidad es menor a 0.8, por tanto, no es confiable el instrumento, cuyo resultado se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5

Fiabilidad de las variables

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Síndrome de Burnout	0.926	35
Comunicación	0.856	23

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Se puede observar que el Alfa de Cronbach respecto a la variable síndrome de Burnout tiene un valor de 0.926 y 0.856 para la variable comunicación, por ende, el instrumento fue fiable.



4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos

4.2.1. Resultados de la variable síndrome de Burnout por dimensión

Se consideró las dimensiones e indicadores de dicha variable. Por tanto, dichos resultados se muestran a continuación:

4.2.1.1. Agotamiento emocional

Resultados de los indicadores

Tabla 6

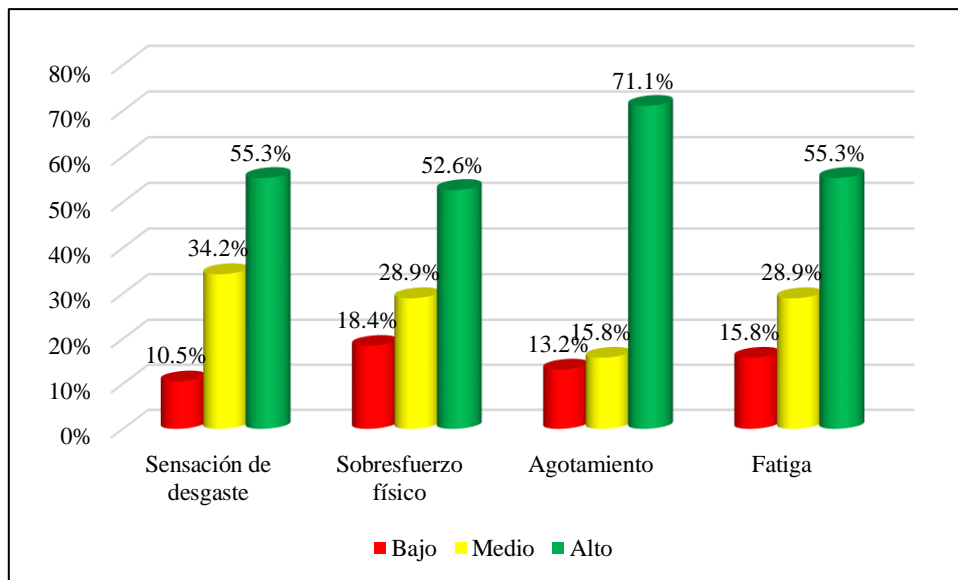
Indicadores de la dimensión agotamiento emocional

	Sensación de desgaste		Sobreesfuerzo físico		Agotamiento		Fatiga	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	4	10.5%	7	18.4%	5	13.2%	6	15.8%
Medio	13	34.2%	11	28.9%	6	15.8%	11	28.9%
Alto	21	55.3%	20	52.6%	27	71.1%	21	55.3%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 2

Indicadores de la dimensión agotamiento emocional



Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26



Tal como indica la tabla 6, en el indicador sensación de desgaste se ostenta que el 55.3% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, mientras que, el 34.2% se sitúan en nivel medio y el 10.5% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores experimentan una alta sensación de desgaste. Esto podría generar en una disminución del rendimiento laboral y en la realización incompleta de las tareas asignadas. Además, esta circunstancia podría generar a una falta de empeño para lograr un equilibrio entre la vida personal y profesional. Al final de la jornada, es probable que se sientan exhaustos y enfrenten el siguiente día laboral con fatiga.

En cambio, en el indicador sobreesfuerzo físico, el 52.6% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, en cambio, el 28.9% se sitúan en nivel medio y el 18.4% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores presentan un sobre esfuerzo físico alto, esto generaría a que tal vez ocurra un aumento de la tensión y una reducción en la capacidad física para realizar las tareas laborales. Además, existe la posibilidad de que esta situación contribuya a un ambiente de trabajo caracterizado por un bajo rendimiento y una sensación general de malestar e insatisfacción en la organización.

Por otro lado, en el indicador agotamiento el 71.1% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, mientras que, el 15.8% se sitúan en nivel medio y el 13.2% en el nivel bajo, por lo tanto, se ostenta un nivel de agotamiento alto; esto genera que los trabajadores posiblemente se sientan emocionalmente agotados al final de una jornada laboral. Además, genera que probablemente haya rotación de personal, menos productividad y mayor tensión entre los trabajadores.

Por último, en el indicador fatiga el 55.3% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, en cambio, el 28.9% se sitúan en nivel medio y el 15.8% en el nivel bajo, por lo tanto, se presenta un nivel de fatiga alto, esto genera a que los trabajadores probablemente tengan



dificultades en resolver alguna problemática y terminen cansados al final de la jornada, además es posible que se genere un absentismo laboral y que no se cumpla con las metas trazadas.

Resultados de la dimensión agotamiento emocional

Tabla 7

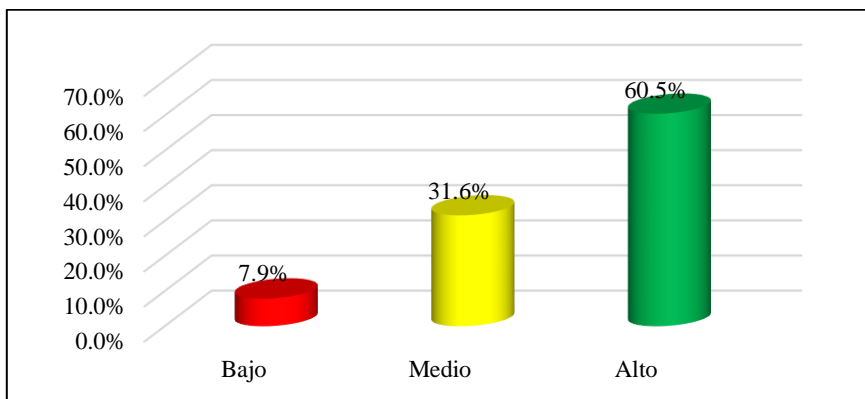
Agotamiento emocional

	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	3	7.9%
Medio	12	31.6%
Alto	23	60.5%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 3

Agotamiento emocional



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 7 se estima que el 60.5% de los trabajadores tienen un nivel alto de agotamiento emocional, en cambio, el 31.6% tienen nivel medio y el 7.9% un nivel bajo, por lo tanto, los hallazgos indican que los trabajadores tienen agotamiento emocional alto, esto genera a que posiblemente los trabajadores experimenten resistencia al cambio y se sientan desalentados, mostrando una falta de disposición para hacer un esfuerzo adicional. Además, es



probable que se genere un nivel excesivo de estrés, fatiga e insatisfacción, contribuyendo a un alto grado de cansancio laboral.

Tabla 8

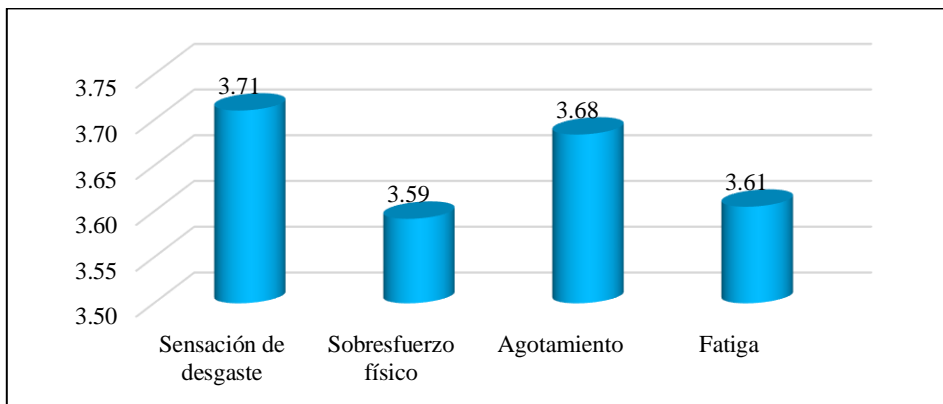
Promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional

	Promedio	Interpretación
Sensación de desgaste	3.71	Alto
Sobreesfuerzo físico	3.59	Medio
Agotamiento	3.68	Alto
Fatiga	3.61	Medio
Agotamiento emocional	3.64	Medio

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 4

Promedio de los indicadores de la dimensión agotamiento emocional



Nota. Elaboración en base al Excel

Tal como indica la tabla 8 se observa que, el indicador sensación de desgaste tuvo un promedio de 3.71 que equivale al nivel alto, en cuanto al indicador sobreesfuerzo físico se alcanzó un promedio de 3.59 equivalente al nivel medio, respecto al indicador agotamiento se tuvo un promedio de 3.68 equivalente al nivel alto, referente al indicador fatiga se tuvo un promedio de 3.61 equivalente al nivel medio, es así que, en el agotamiento emocional de los trabajadores se tuvo un promedio de 3.64 considerado como nivel medio según la escala de baremación.



4.2.1.2. Actitud fría y despersonalizada

Resultados de los indicadores

Tabla 9

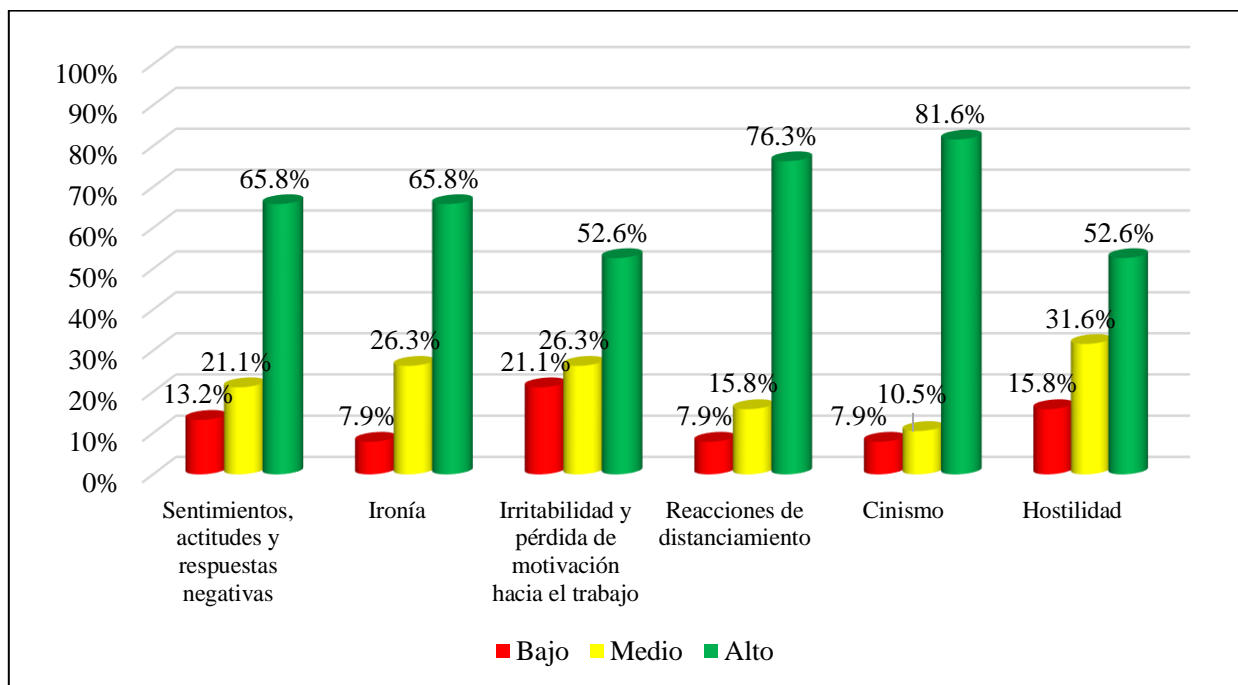
Indicadores de la dimensión actitud fría y despersonalizada

	Sentimientos, actitudes y respuestas negativas		Ironía		Irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo		Reacciones de distanciamiento		Cinismo		Hostilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	13.2%	3	7.9%	8	21.1%	3	7.9%	3	7.9%	6	15.8%
Medio	8	21.1%	10	26.3%	10	26.3%	6	15.8%	4	10.5%	12	31.6%
Alto	25	65.8%	25	65.8%	20	52.6%	29	76.3%	31	81.6%	20	52.6%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 5

Indicadores de la dimensión actitud fría y despersonalizada



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 9, en el indicador sentimientos, actitudes y respuestas negativas se muestra que el 65.8% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, mientras que, el 21.1% se sitúan en



nivel medio y el 13.2% en el nivel bajo, por lo tanto, esta circunstancia posiblemente genera que el trabajador pierda gradualmente su interés y pasión por el trabajo que una vez le apasionó. Asimismo, genera a que los trabajadores experimenten sentimientos de arrogancia y carezcan de entusiasmo.

En cambio, en el indicador ironía el 65.8% de los trabajadores se sitúan en el nivel alto, mientras que, el 26.3% se sitúan en nivel medio y el 7.9% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores presentan ironías de nivel alto, por tanto, esto puede resultar en la creación de un ambiente laboral donde la confianza entre los trabajadores sea más sólida. Sin embargo, también puede generar a la posibilidad de que surjan distracciones en el trabajo, ya que, los logros obtenidos sean percibidos como menos significativos.

Por otro lado, en el indicador irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo, el 52.6% de los trabajadores se sitúan en el nivel alto, mientras que, el 26.3% se sitúan en nivel medio y el 21.1% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores presentan un nivel de irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo alto; esto genera a que posiblemente haya menor involucramiento laboral, es decir, los trabajadores solo cumplen con sus funciones, pero no ayudan a los demás, asimismo, genera que posiblemente existan conductas irritables, por tanto, esta situación afecta en las relaciones con el entorno.

Por otra parte, en el indicador reacciones de distanciamiento, el 76.3% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, mientras que, el 15.8% se sitúan en nivel medio y el 7.9% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores muestran un nivel de reacción de distanciamiento alto, esto genera a que tal vez algunas actividades se realicen por un solo trabajador, asimismo, genera que haya una limitada interacción social, así como dificultad en tomar de decisiones.



En cuanto, al indicador cinismo, el 81.6% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, en cambio, el 10.5% se sitúan en nivel medio y el 7.9% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores presentan un nivel de cinismo alto, esto podría generar una falta de interés y conexión por parte de los trabajadores hacia su trabajo. En consecuencia, es posible que se genere un ambiente poco favorable y a la desmotivación entre los empleados.

Por último, en el indicador hostilidad el 52.6% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, mientras que, el 31.6% se sitúan en nivel medio y el 15.8% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores muestran un nivel de hostilidad alta; esto implica a que los trabajadores posiblemente duden sobre la realización de tareas de los demás y de su propio trabajo, asimismo, genera que se sientan inseguros por su desempeño dentro de la entidad.

Resultados de la dimensión *Actitud fría y despersonalizada*

Tabla 10

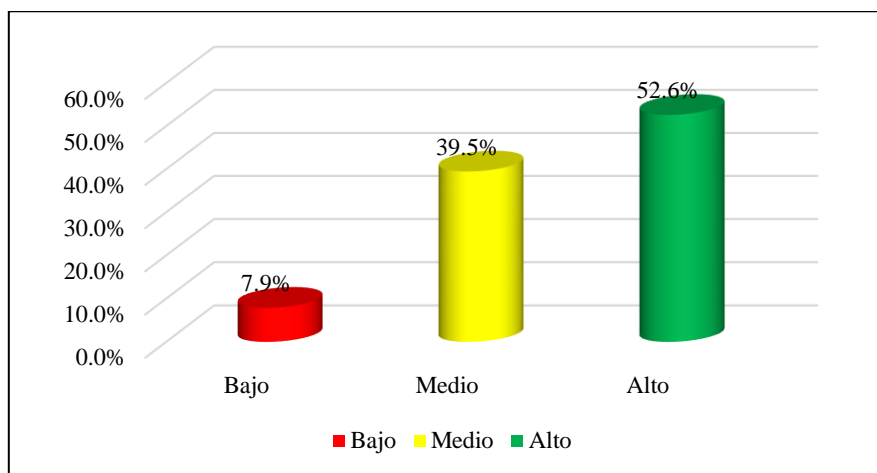
Actitud fría y despersonalizada

	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	3	7.9%
Medio	15	39.5%
Alto	20	52.6%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 6

Actitud fría y despersonalizada



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 10, el 52.6% de los trabajadores tienen una actitud fría y despersonalizada de nivel alto, mientras que, el 39.5% tienen un nivel medio y el 7.9% un nivel bajo, esto genera que los trabajadores posiblemente no depositen su confianza en sus colegas, asimismo, esta situación genera que tal vez en dicha entidad exista ironías, irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo, así como reacciones de distanciamiento, cinismo y hostilidad.

Tabla 11

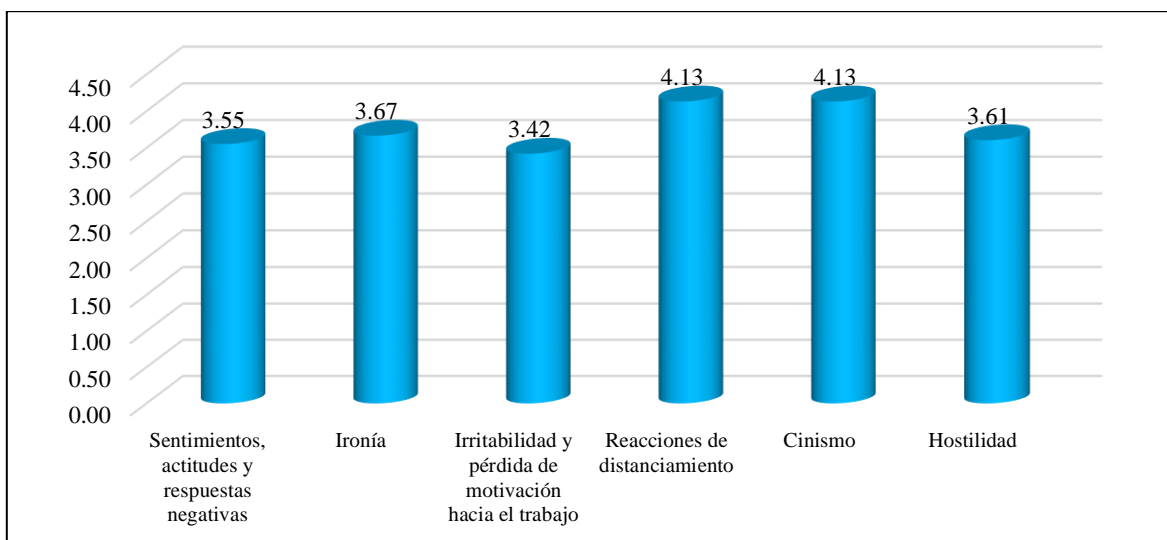
Promedio de los indicadores de la dimensión Actitud fría y despersonalizada

	Promedio	Interpretación
Sentimientos, actitudes y respuestas negativas	3.55	Medio
Ironía	3.67	Alto
Irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo	3.42	Medio
Reacciones de distanciamiento	4.13	Alto
Cinismo	4.13	Alto
Hostilidad	3.61	Medio
Actitud fría y despersonalizada	3.63	Medio

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 7

Promedio de los indicadores de la dimensión Actitud fría y despersonalizada



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 11, el promedio del indicador sentimientos, actitudes y respuestas negativas (3.55) equivale al nivel medio, en cuanto al indicador ironía se tuvo un promedio de 3.67 equivalente al nivel alto, respecto al indicador irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo se tuvo un promedio de 3.42 equivalente al nivel medio, referente al indicador reacciones de distanciamiento se tuvo un promedio de 4.13 equivalente al nivel alto, asimismo, en el indicador cinismo se tuvo un promedio de 4.13 equivalente al nivel alto y en el indicador hostilidad se tuvo un promedio de 3.61 equivalente al nivel medio, es así que, en la dimensión actitud fría y despersonalizada se tuvo un promedio de 3.63 considerado como nivel medio según la escala de baremación.



4.2.1.3. Baja realización/ logro profesional o personal

Resultados de los indicadores

Tabla 12

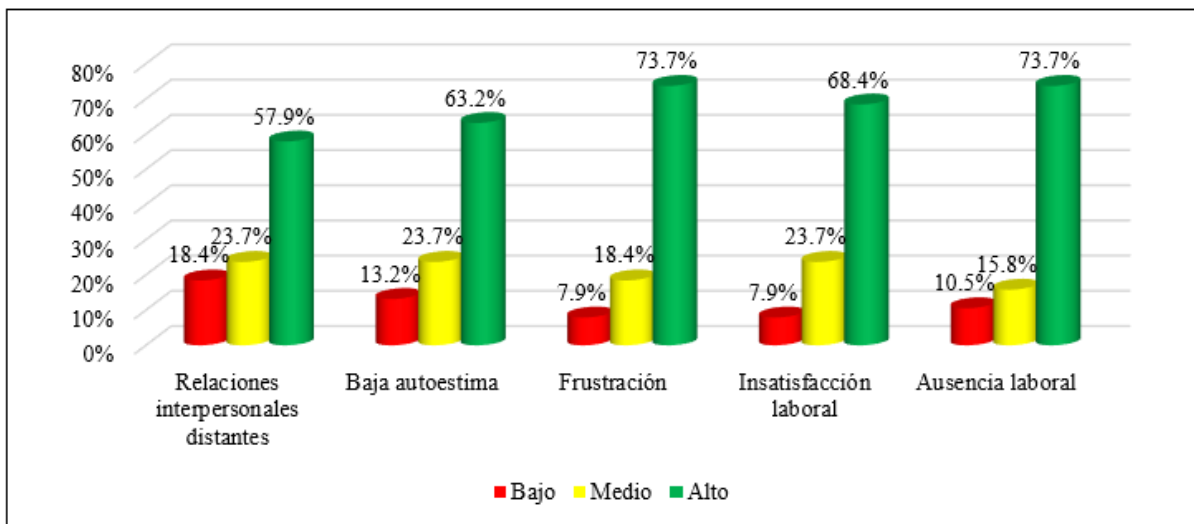
Indicadores de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal

	Relaciones interpersonales distantes		Baja autoestima		Frustración		Insatisfacción laboral		Ausencia laboral	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	7	18.4%	5	13.2%	3	7.9%	3	7.9%	4	10.5%
Medio	9	23.7%	9	23.7%	7	18.4%	9	23.7%	6	15.8%
Alto	22	57.9%	24	63.2%	28	73.7%	26	68.4%	28	73.7%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 8

Indicadores de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 12, en el indicador relaciones interpersonales distantes se muestra que el 57.9% de los trabajadores se sitúan en el nivel alto, mientras que, el 23.7% se sitúan en nivel medio y el 18.4% en el nivel bajo; esto puede dar lugar a una eventual carencia de comunicación entre los trabajadores, ya que, algunos optan por llevar a cabo sus tareas



calculadas en su propia experiencia en lugar de asistir a las reuniones programadas. Además, esta dinámica puede generar las labores asignadas no se realicen de manera óptima.

En cambio, en el indicador baja autoestima el 63.2% de los trabajadores se sitúan en el nivel alto, mientras que, el 23.7% se sitúan en nivel medio y el 13.2% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores muestran un nivel de baja autoestima alta; esto genera a que los trabajadores tal vez no puedan realizar sus funciones de la mejor manera y no pongan empeño en su trabajo, asimismo, esto genera la frustración y desconfianza en ellos mismos.

Por otro lado, en el indicador frustración el 73.7% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, mientras que, el 18.4% se sitúan en nivel medio y el 7.9% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores muestran un nivel de frustración alto; esto genera a que los trabajadores posiblemente padezcan de baja autoestima y pérdida de motivación hacia su trabajo, además, genera que haya bajo rendimiento en sus tareas, ya que, perciben que su trabajo no aporta y no reciben el apoyo, y reconocimiento por los logros.

Por otra parte, en el indicador insatisfacción laboral el 68.4% de los trabajadores se sitúan en el nivel alto, mientras que, el 23.7% se sitúan en nivel medio y el 7.9% en el nivel bajo, por lo tanto, los trabajadores muestran un nivel de insatisfacción laboral alto; esta situación posiblemente afecte a la salud de los trabajadores, asimismo, tenga lugar a que renuncien a su puesto laboral, además, posiblemente se genere un mal clima laboral y que las condiciones de trabajo que ofrece la entidad sean inapropiadas.

Por último, en el indicador ausencia laboral, el 73.7% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, mientras que, el 15.8% se sitúan en nivel medio y el 10.5% en el nivel bajo, esto posiblemente ocasione retrasos en las actividades diarias, asimismo, genera a que otros



trabajadores tengan que cumplir con las obligaciones de los demás, por tanto, esta situación probablemente origine que los objetivos y metas no sean alcanzadas.

Resultados de la dimensión *Baja realización/ logro profesional o personal*

Tabla 13

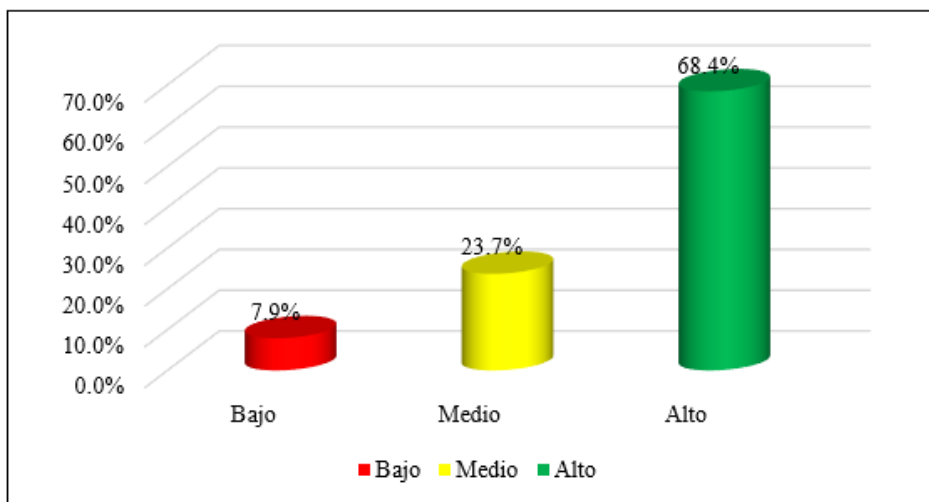
Baja realización/ logro profesional o personal

	<i>f</i>	%
Bajo	3	7.9%
Medio	9	23.7%
Alto	26	68.4%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 9

Baja realización/ logro profesional o personal



Nota. Elaboración en base al Excel

En la dimensión baja realización/ logro profesional o personal se muestra que, el 68.4% de los trabajadores se sitúan en el nivel alto, seguido de 23.7% en el nivel medio y el 7.9% en el nivel bajo, esto genera a que los trabajadores talvez tengan que ocuparse más por su trabajo que por su vida personal, es decir, sus planes profesionales están limitados por las actividades laborales que son agotadores y repetitivos, y no generen a la superación, lo que a



su vez conduce a las relaciones personales y profesionales deficientes, por tanto, da como resultado un desempeño laboral deficiente, así como la incapacidad para hacer frente al estrés y baja autoestima.

Tabla 14

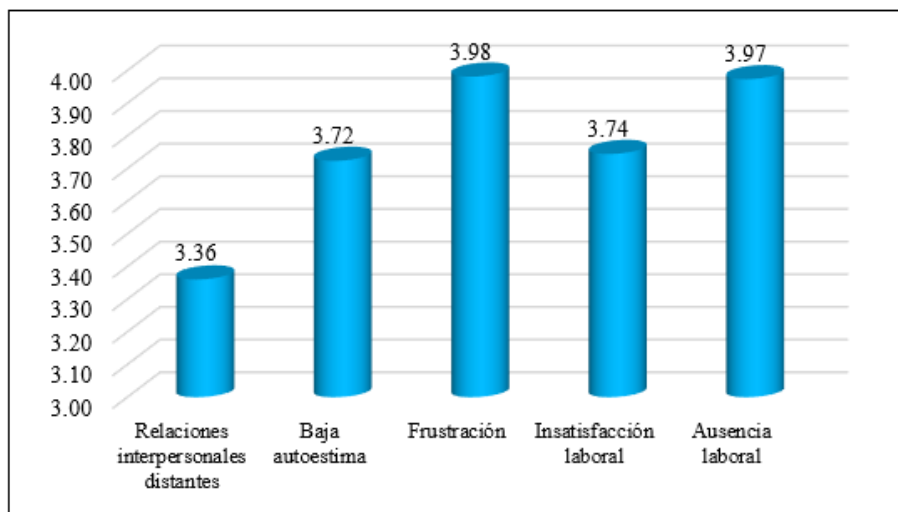
Promedio de los indicadores de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal

	Promedio	Interpretación
Relaciones interpersonales distantes	3.35	Medio
Baja autoestima	3.72	Alto
Frustración	3.96	Alto
Insatisfacción laboral	3.75	Alto
Ausencia laboral	3.97	Alto
Baja realización/ logro profesional o personal	3.73	Alto

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 10

Promedio de los indicadores de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 14, el promedio del indicador relaciones interpersonales distantes (3.35) equivale al nivel medio, en cuanto al indicador baja autoestima se tuvo un promedio de 3.72



equivalente al nivel alto, respecto al indicador frustración se tuvo un promedio de 3.96 equivalente al nivel alto, referente al indicador insatisfacción laboral se tuvo un promedio de 3.75 equivalente al nivel alto, asimismo, en el indicador ausencia laboral se tuvo un promedio de 3.97 equivalente al nivel alto, es así que, en la dimensión baja realización/ logro profesional o personal se tuvo un promedio de 3.73 considerado como nivel alto según la escala de baremación.

4.2.2 Resultados de las dimensiones de la variable Comunicación

Se consideró las dimensiones e indicadores de dicha variable. Por tanto, dichos resultados se muestran a continuación:

4.2.2.1. Comunicación formal

Resultados de los indicadores

Tabla 15

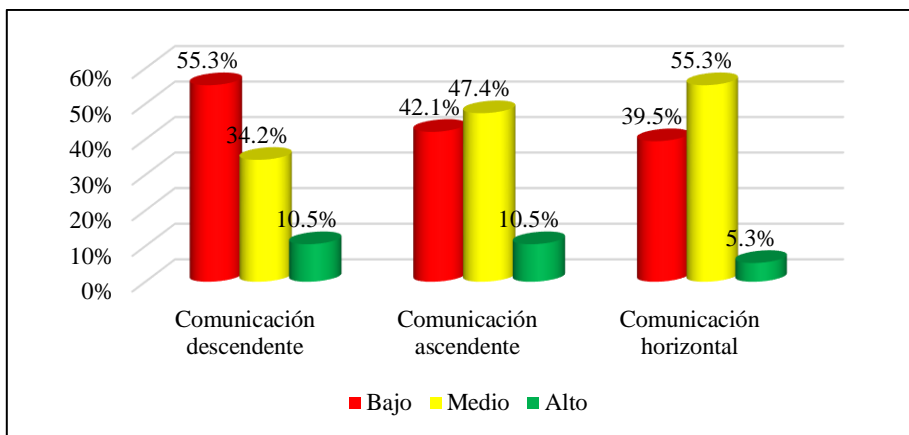
Indicadores de la dimensión comunicación formal

	Comunicación descendente		Comunicación ascendente		Comunicación horizontal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	21	55.3%	16	42.1%	15	39.5%
Medio	13	34.2%	18	47.4%	21	55.3%
Alto	4	10.5%	4	10.5%	2	5.3%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 11

Indicadores de la dimensión comunicación formal



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 15, el 55.3% de los trabajadores afirman que la comunicación descendente es baja, en cambio, el 34.2% señalan que es medio y el 10.5% considera que dicha comunicación es alta; esto puede conducir a una posible falta de una comunicación eficiente entre los trabajadores de niveles superiores (jefes) y los de niveles inferiores. Además, puede generar desacuerdos entre empleados y departamentos, a la vez que puede limitar el conocimiento de los procedimientos, reglamentos y actividades programadas.

En cuanto a la comunicación ascendente, el 42.1% de los trabajadores afirman que la comunicación es baja, en cambio, el 47.4% señalan que es medio y el 10.5% considera que dicha comunicación es alta; esto podría dar lugar a que los trabajadores de niveles inferiores no comuniquen el avance de sus actividades a sus superiores directos, ya su vez, podría resultar en la falta de programación de reuniones por parte de los jefes. Además, esto puede generar a que las decisiones y opiniones de los trabajadores sean pasadas por alto de manera habitual.

Respecto a la comunicación horizontal, el 39.5% de los trabajadores afirman que la comunicación es baja, en cambio, el 55.3% señalan que es medio y el 5.3% considera que



dicha comunicación es alta; esto genera que la comunicación entre los trabajadores de un mismo nivel jerárquico o área posiblemente no sea eficiente y que raras veces se busquen soluciones ante cualquier percance. Además, esto genera a que probablemente haya quejas y reclamos en los equipos de trabajo, y que en la ejecución de tareas no exista apoyo entre ellos mismos.

Resultados de la dimensión comunicación formal

Tabla 16

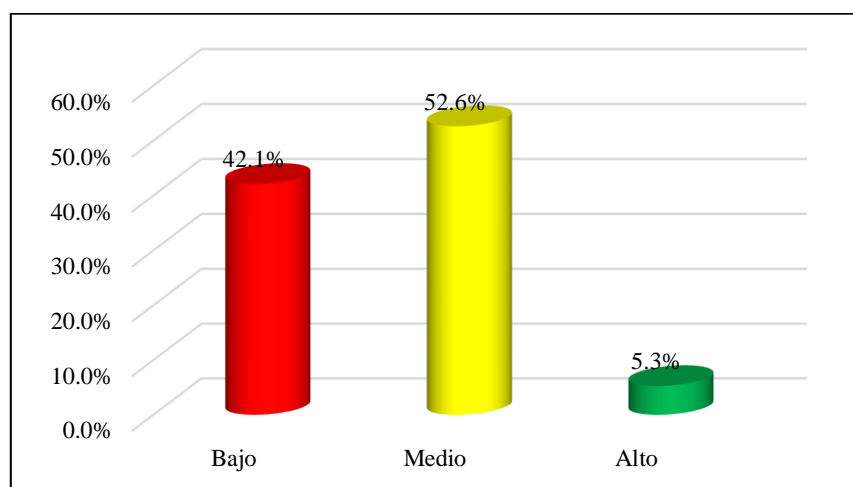
Comunicación formal

	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	16	42.1%
Medio	20	52.6%
Alto	2	5.3%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 12

Comunicación formal



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 16, el 52.6% de los trabajadores manifiestan que la comunicación formal es media, mientras que el 42.1% considera que la comunicación formal es baja y el 5.3% indican



que es alta, esto genera a que posiblemente entre las áreas no se cumplan regularmente las reglas, estándares y procesos, asimismo, esto ocasiona que los documentos e información no se manejen de forma correcta y que los colaboradores no mantengan la formalidad respectiva en cuanto al manejo de información.

Tabla 17

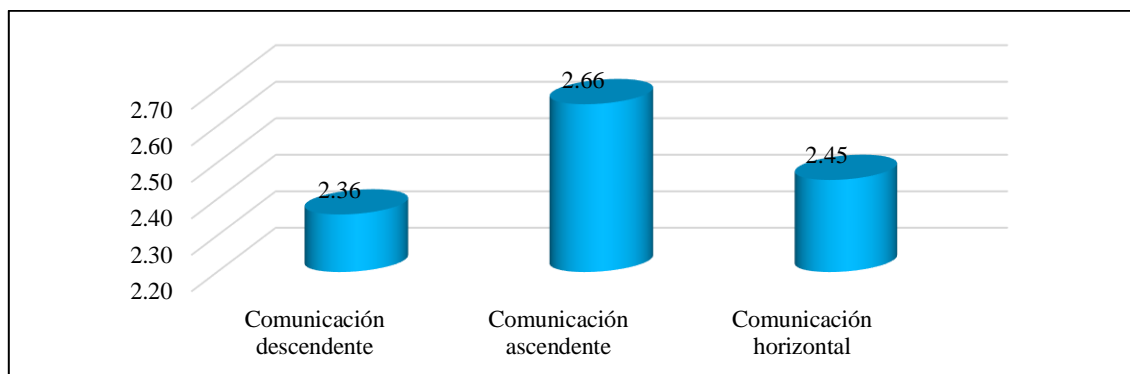
Promedio de los indicadores de la dimensión comunicación formal

	Promedio	Interpretación
Comunicación descendente	2.36	Medio
Comunicación ascendente	2.66	Medio
Comunicación horizontal	2.45	Medio
Formal	2.48	Medio

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 13

Promedio de los indicadores de la dimensión comunicación formal



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 17, la comunicación descendente se ubica en un nivel medio con un valor promedio de 2.36, en cambio, la comunicación ascendente tiene un nivel medio de 2.66 de promedio y la comunicación horizontal se encuentra en un nivel medio de 2.45 de promedio, por lo tanto, en la dimensión comunicación formal se tuvo un promedio de 2.48 considerado como nivel medio.



4.2.2.2. Comunicación informal

Resultados de los indicadores

Tabla 18

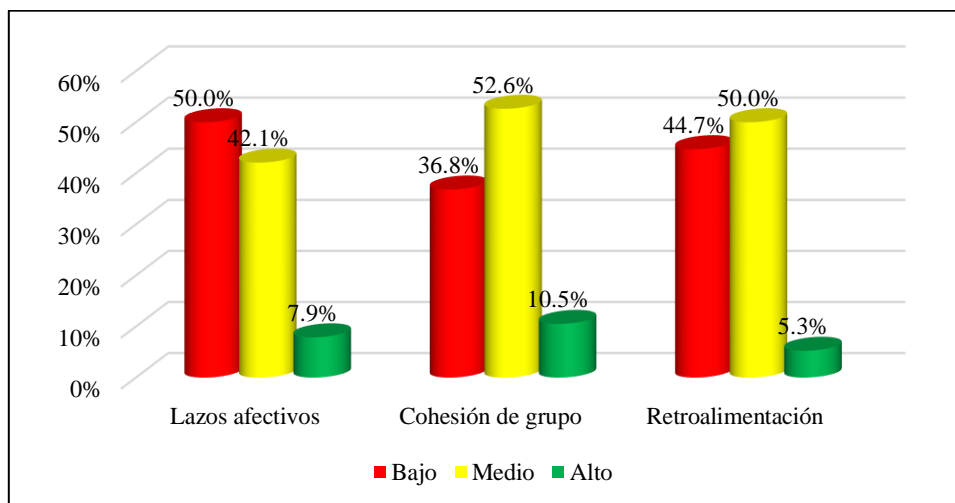
Indicadores de la dimensión comunicación informal

	Lazos afectivos		Cohesión de grupo		Retroalimentación	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	19	50.0%	14	36.8%	17	44.7%
Medio	16	42.1%	20	52.6%	19	50.0%
Alto	3	7.9%	4	10.5%	2	5.3%
Total	38	100.0%	38	100.0%	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 14

Indicadores de la dimensión comunicación informal



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 18, en el indicador lazos afectivos se muestra que el 50% de los trabajadores se ubican en el nivel bajo, mientras que, el 42.1% se sitúan en nivel medio y el 7.9% en el nivel alto, por lo tanto, se presentan lazos afectivos bajos; esto podría resultar en un posible desinterés por parte de los trabajadores en establecer vínculos de amistad entre sí. Asimismo, puede generar a que los jefes de área no consideren las necesidades y expectativas



de sus empleados y equipos de trabajo. En consecuencia, puede originar una falta de sentido de identidad y una carencia de lazos afectivos entre los trabajadores.

En cambio, en el indicador cohesión de grupo, el 52.6% de los trabajadores se ubican en el nivel medio, en cambio, el 36.8% se sitúan en nivel bajo y el 10.5% en el nivel alto, por lo tanto, la mayoría de los trabajadores presentan una cohesión de grupo medio; esto genera a que posiblemente no se fomente regularmente la realización de equipos de trabajo y el bienestar interpersonal, también, esta situación genera que los trabajadores no están dispuestos a trabajar juntos para completar las tareas que estén alineadas con estos objetivos grupales.

Por último, en el indicador retroalimentación el 50% de los trabajadores se ubican en el nivel medio, mientras que, el 44.7% se sitúan en nivel bajo y el 5.3% en el nivel alto, por lo tanto, los trabajadores presentan un nivel de retroalimentación bajo; esta situación podría generar a que los trabajadores no tengan una comprensión clara de las funciones que deben desempeñar y las responsabilidades que tienen asignadas. Además, en ocasiones, la retroalimentación llega en forma de rumores o comentarios, lo cual puede resultar en la generación de desconfianza y en la falta de precisión en la información sobre ciertos aspectos laborales. En última instancia, esto podría indicar que el interés y la preocupación del jefe por el bienestar del trabajador no son de alta prioridad.

Resultados de la dimensión comunicación informal

Tabla 19

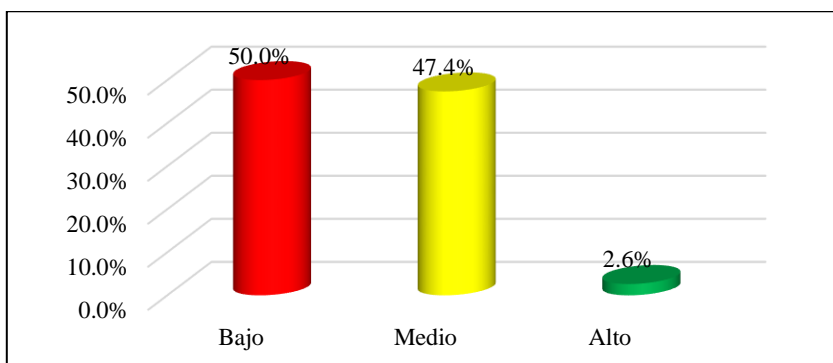
Comunicación informal

	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	19	50.0%
Medio	18	47.4%
Alto	1	2.6%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 15

Comunicación informal



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 19, el 50% de los trabajadores señalan que la comunicación informal se ubica en el nivel bajo, en cambio, el 47.4% indican que se sitúa en el nivel medio y el 2.6% en el nivel alto, estos hallazgos manifiestan que la comunicación mencionada no es pertinente ni útil para la entidad, por tanto, implica que dentro de la entidad posiblemente exista un camino incierto, es decir, no haya un canal de comunicación definido y que la información no llegue a la persona o al área correcta, por tanto, esta situación ocasiona que la información recibida a través de esta comunicación sea poco confiable y que las decisiones no se tomen en cuenta.



Tabla 20

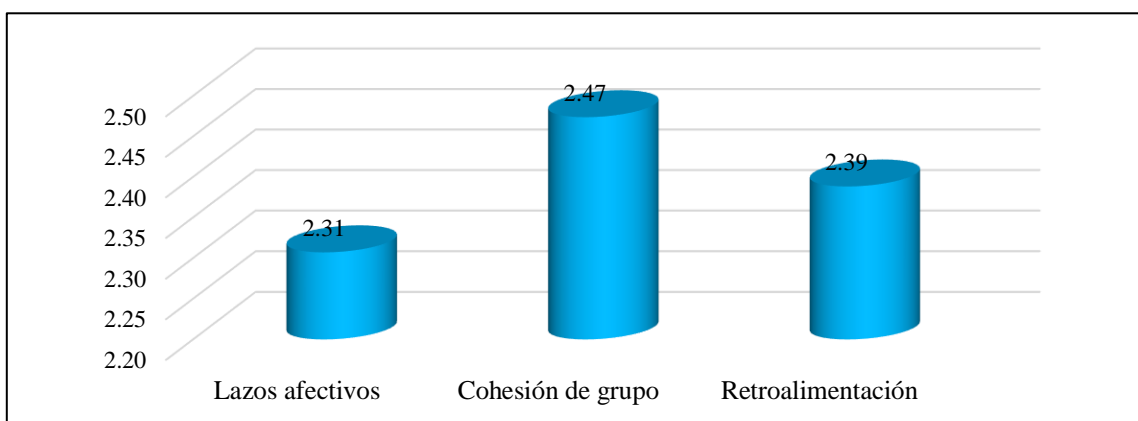
Promedio de los indicadores de la dimensión comunicación informal

	Promedio	Interpretación
Lazos afectivos	2.31	Bajo
Cohesión de grupo	2.47	Medio
Retroalimentación	2.39	Medio
Informal	2.38	Medio

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 16

Promedio de los indicadores de la dimensión comunicación informal



Nota. Elaboración en base al Excel

El promedio respecto a la comunicación informal ostenta que los trabajadores consideran que los lazos afectivos se encuentran en un nivel bajo con un 2.31 de promedio, en cambio, la cohesión de grupo tiene un nivel medio con un 2.47 de promedio y la retroalimentación se encuentra en un nivel medio con un 2.39 de promedio, por lo tanto, en la dimensión comunicación informal se obtuvo un promedio de 2.38 considerado como nivel medio.

4.3. Resultados respecto al objetivo general

4.3.1. Variable síndrome de Burnout

Tabla 21

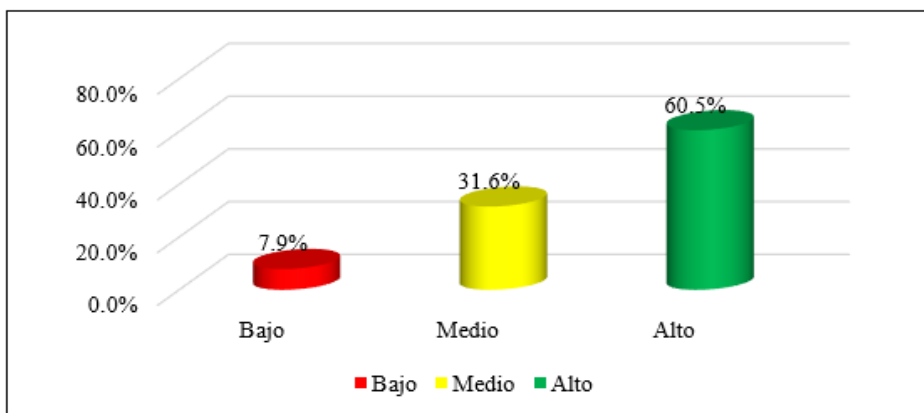
Variable síndrome de Burnout

	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	3	7.9%
Medio	12	31.6%
Alto	23	60.5%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 17

Variable síndrome de Burnout



Nota. Elaboración en base al Excel

La tabla 21 muestra que el 60.5% de los trabajadores tienen un síndrome de Burnout alto, en cambio, el 31.6% tienen un nivel medio y el 7.9% tienen un nivel bajo, esto genera a que posiblemente los trabajadores padezcan de problemas emocionales, así como de depresión y frustración por el trabajo, asimismo, ocasiona problemas interpersonales como actitudes negativas hacia los colegas de trabajo y aislamiento social. Por último, posiblemente afecte a la competitividad y eficacia de entidad, es decir afecta negativamente a la organización por medio del absentismo y la disminución del desempeño.



Tabla 22

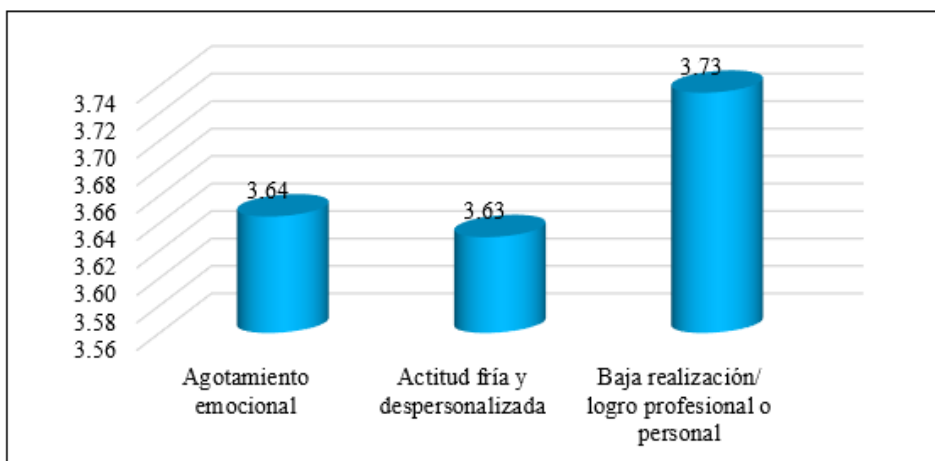
Promedio de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout

	Promedio	Interpretación
Agotamiento emocional	3.64	Medio
Actitud fría y despersonalizada	3.63	Medio
Baja realización/ logro profesional o personal	3.73	Alto
Síndrome de Burnout	3.672	Alto

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 18

Promedio de las dimensiones de la variable síndrome de Burnout



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 22, la dimensión agotamiento emocional tiene un promedio de 3.64 representando un nivel medio, seguido de la actitud fría y despersonalizada con un 3.63 representando un nivel medio y finalmente la baja realización/ logro profesional o personal con un valor de 3.73 que representa un nivel alto; por lo tanto, dado los resultados de las dimensiones, el síndrome de Burnout en los trabajadores es alto con un promedio de 3.672.



4.3.2. Variable comunicación

Tabla 23

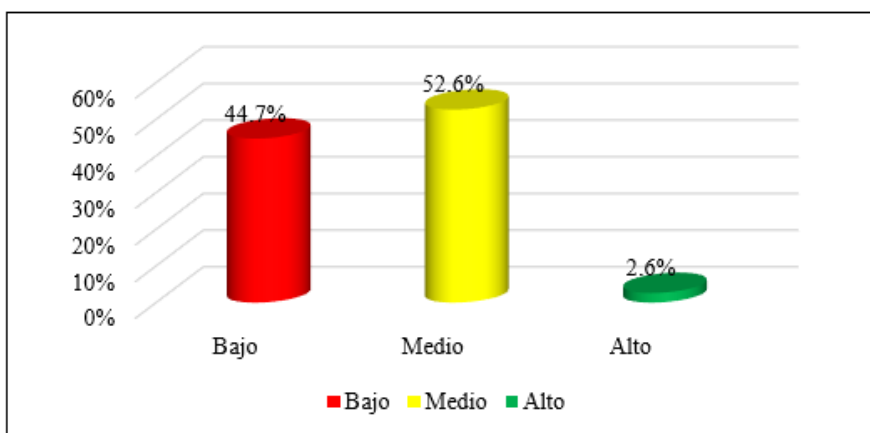
Variable comunicación

	<i>f</i>	<i>%</i>
Bajo	17	44.7%
Medio	20	52.6%
Alto	1	2.6%
Total	38	100.0%

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 19

Variable comunicación



Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Tal como se indica en la tabla 23, el 52.6% de los trabajadores señalan que la comunicación en la entidad es medio, mientras que, el 44.7% indica que es baja y el 2.6% indican que la comunicación es alta. Por tanto, posiblemente la comunicación no sea fluida entre las áreas y genera a que los trabajadores no logren comunicarse de manera eficiente y no exista un debido direccionamiento al momento de informar alguna situación. Por tanto, es posible que la comunicación no se perciba como buena, fluida y productiva.



Tabla 24

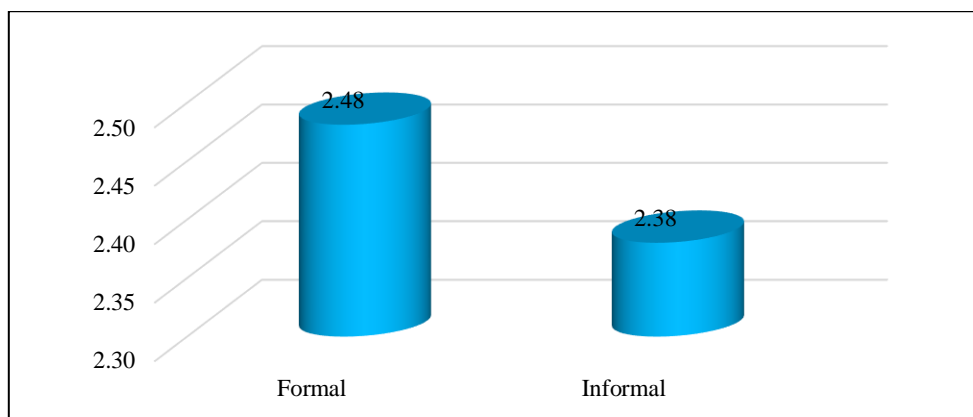
Promedio de las dimensiones de la variable comunicación

	Promedio	Interpretación
Formal	2.48	Medio
Informal	2.38	Medio
Comunicación	2.442	Medio

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Figura 20

Promedio de las dimensiones de la variable comunicación



Nota. Elaboración en base al Excel

En la tabla 24, en la dimensión comunicación formal se obtuvo un promedio de 2.48 representando un nivel medio y en la dimensión comunicación informal se obtuvo un promedio de 2.38 que representa el nivel medio; por consiguiente, la variable comunicación se sitúa en el nivel medio con 2.44 de promedio, por lo tanto, en ocasiones se prefiere la comunicación formal y otras veces la informal.



4.3.3. Prueba de hipótesis

Para corroborar las hipótesis planteadas, se empleó la prueba estadística de Spearman, pues los valores son no paramétricos, además, dicha valoración se determinó mediante la prueba de Shapiro Wilk, puesto que, la muestra en dicha investigación fue menor a 50.

Tabla 25
Test de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento emocional	.897	38	.002
Actitud fría y despersonalizada	.936	38	.032
Baja realización/ logro profesional o personal	.890	38	.001
Síndrome de Burnout	.891	38	.001
Comunicación	.958	38	.164

Nota. Elaboración en base al SPSS v. 26

Como se observa en la tabla, a través de Shapiro- Wilk se estableció que el p- valor fue menor a 0.05 y existe un cruce de valores, es así que, los datos cuentan con distribución no normal. De manera que se usó la estadística no paramétrica de Spearman.

Tabla 26
Escala de medición del Coeficiente de correlación

Correlación	Nivel
Positiva grande y perfecta	1
Positiva muy alta	0.9 a 0.99
Positiva alta	0.7 a 0.89
Positiva moderada	0.4 a 0.69
Positiva baja	0.2 a 0.39
Positiva muy baja	0.01 a 0.19
Nula	0
Negativa muy baja	-0.01 a -0.19
Negativa baja	-0.2 a -0.39
Negativa moderada	-0.4 a -0.69
Negativa alta	-0.7 a -0.89
Negativa muy alta	-0.9 a -0.99
Negativa grande y perfecta	-1

Nota. Escala de coeficiente de correlación (Hernández & Mendoza, 2018)



Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula: El síndrome de Burnout no se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores.

Hipótesis alterna: El síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores.

Tabla 27

Correlación de la hipótesis general

		Síndrome de	
		Burnout	Comunicación
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig.	-.827**
		N	.000
			38
			38

** . La correlación es significativa en 0.01.

En la tabla 27, el valor de significancia obtenido fue 0.000, el cual es inferior a 0.05 ($0.000 < 0.05$). Por lo tanto, se valida la hipótesis de la investigación. A partir de esta constatación, se dispone de evidencia que respalda la afirmación de la relación entre el síndrome de Burnout y la comunicación. Además, esta relación es negativa y alta, con un valor de -0,827. En otras palabras, a medida que el síndrome de Burnout aumenta, la comunicación entre los trabajadores disminuye (y viceversa).



Prueba de hipótesis específicas

A. Agotamiento emocional y comunicación

Hipótesis nula: El agotamiento emocional no se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores.

Hipótesis alterna: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores.

Tabla 28

Correlación de la hipótesis específica 1

		Agotamiento emocional		Comunicación
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	1.000	-811**
		Sig.	.	.000
		N	38	38

** . La correlación es significativa en 0.01.

En la tabla 28, el valor de significancia obtenido fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación. A partir de estos resultados, se dispone de evidencia que respalda la afirmación de una relación entre la dimensión de agotamiento emocional y la variable de comunicación. Además, se nota que esta relación es negativa y alta, con un valor de -0.811. En otras palabras, a medida que el agotamiento emocional aumenta, la comunicación entre los trabajadores tiende a disminuir (y viceversa).



B. Actitud fría y despersonalizada y comunicación

Hipótesis nula: La actitud fría y despersonalizada no se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores.

Hipótesis alterna: La actitud fría y despersonalizada se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores.

Tabla 29

Correlación de la hipótesis específica 2

		Actitud fría y despersonalizada		Comunicación
Rho de Spearman	Actitud fría y despersonalizada	Coefficiente de correlación	1.000	-.728**
		Sig.	.	.000
		N	38	38

** . La correlación es significativa en 0.01.

En la tabla 29, el valor de significancia obtenido fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación. A partir de estos resultados, se dispone de evidencia que respalda la afirmación de una relación entre la dimensión de actitud fría y despersonalizada y la variable de comunicación. Además, se nota que esta relación es negativa y alta, con un valor de -0,728. En otras palabras, a medida que la actitud fría y despersonalizada aumenta, la comunicación entre los trabajadores tiende a disminuir (y viceversa).



C. Baja realización/ logro profesional o personal y comunicación

Hipótesis nula: La baja realización/ logro profesional o personal no se relaciona significativamente con la comunicación.

Hipótesis alterna: La baja realización/ logro profesional o personal se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores.

Tabla 30

Correlación de la hipótesis específica 3

		Baja realización/ logro profesional o personal		Comunicación
Rho de Spearman	Baja realización/ logro profesional o personal	Coefficiente de correlación	1,000	-.684**
		Sig.	.	.000
		N	38	38

** . La correlación es significativa en 0.01.

En la tabla 30, el valor de significancia obtenido fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$), lo que genera a la aceptación de la hipótesis de investigación. Con base en estos resultados, se dispone de evidencia que respalda la afirmación de una relación entre la dimensión de baja realización/ logro profesional o personal y la variable de comunicación. Además, se observa que esta relación es negativa y moderada, con un valor de -0.684. En otras palabras, a medida que los niveles de baja realización/ logro profesional o personal aumentan, la comunicación entre los trabajadores tiende a disminuir (y viceversa).



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El resultado de la variable síndrome de Burnout fue de 3,67, considerado como alto. En cuanto al agotamiento emocional, se obtuvo un promedio de 3.64 que representa un nivel medio, seguido de la actitud fría y despersonalizada con un promedio de 3.63 que representa un nivel medio, y finalmente la baja realización/ logro profesional o personal se tuvo un promedio de 3.73 que ostenta un nivel alto.

Por otro lado, en la variable comunicación se tuvo un promedio de 2.44 considerado como nivel medio. En cuanto a la dimensión comunicación formal se tuvo un promedio de 2.48 representando un nivel medio, asimismo, en la dimensión comunicación informal se tuvo promedio de 2.38 que ostenta un nivel medio.

5.2. Limitaciones del estudio

Se presentaron dificultades para al llevar a cabo la encuesta entre los trabajadores, ya que, estaban ocupados y el personal experimentaba una sobrecarga de trabajo. Por consiguiente, se optó por llevar a cabo las encuestas en horarios y días en los que no se encontraran bajo presión, permitiéndoles responder con tranquilidad y honestidad.

Por otra parte, las fuentes teóricas relacionadas con el tema de investigación resultaron limitadas. Debido a esta situación, se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva en diversas bibliotecas con el fin de acceder a información precisa y confiable que permita llevar a cabo la investigación de manera adecuada.



5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación

En cuanto al objetivo general, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de sig. inferior a 0.05 ($0.000 < 0.05$), además, hubo correlación alta negativa con un valor de -0.827 . Por ende, se aceptó la hipótesis planteada. Asimismo, los resultados señalaron que, el 60.5% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, ya que, posiblemente los trabajadores padezcan de problemas emocionales, así como de depresión y frustración por el trabajo, asimismo, posiblemente se ocasione problemas interpersonales como actitudes negativas hacia los colegas de trabajo y aislamiento social. En cambio, el 52.6% de los trabajadores determinan que la comunicación es medio, puesto que, posiblemente la comunicación no sea fluida entre las áreas y genera a que los trabajadores no logren comunicarse de manera eficiente. Por lo tanto, los resultados se asemejan con los hallazgos de Aguilar (2019), pues señaló que el síndrome de Burnout afecta al 50% de los trabajadores, en promedio cerca del 35% presentan Burnout emocional moderado y el 39% de los trabajadores presentan bajos niveles de despersonalización. Asimismo, dichos resultados son similares a los hallazgos de Gutiérrez (2021), pues señaló en su investigación que si existe una relación inversa (-0.362) y significativa ($p < 0.001$) entre el Burnout con la comunicación organizacional. Además, se estableció que existe relación inversa (-0.318) y significativa ($p < 0.001$) entre el Burnout con la dirección de la comunicación inherente a la comunicación organizacional. Por su parte, Toscano y Toscano (2021), señalaron que no existe relación entre las habilidades sociales y el síndrome de Burnout en trabajadores de la subgerencia, resultado que se respalda con el estadígrafo Tau_b de Kendall con el valor $p = 0.184$.

En cuanto al objetivo específico 1, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se tuvo un valor de sig. inferior a 0.05 ($0.000 < 0.05$), además, hubo correlación alta



negativa con un valor de -0.811 . Por ende, se aceptó la hipótesis planteada. En cuanto a los resultados de la dimensión agotamiento emocional, el 60.5% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, debido a que, posiblemente los trabajadores padezcan de resistencia al cambio y a sentirse desalentados y poco dispuestos a esforzarse más. En cambio, los resultados se contradicen con los hallazgos Pumalaza (2022), pues indicó que la correlación entre la comunicación y el agotamiento emocional fue baja, sin embargo, fue no significativa, por consiguiente, la hipótesis de investigación no fue aceptada. Sin embargo, los hallazgos de Medina y Panduro (2022) se asemejan a los resultados, ya que, existe relación significativa entre el agotamiento emocional y las relaciones interpersonales, dado que el p-valor obtenido (0.000) y el $r=-0,799$ demostró que la correlación es negativa considerable, asimismo, Calisaya y Vergara (2021), indican que entre el estrés laboral y cansancio emocional existe relación significativa, directa y moderada, pues el valor sig. fue de 0.000 con un grado de relación de 0.530. Por su parte, Toscano y Toscano (2021), indicaron que, existe relación entre las habilidades sociales y agotamiento emocional en trabajadores de la subgerencia, resultado que se respalda con el estadígrafo Tau_b de Kendall con el valor $p= 0.002$.

En cuanto al objetivo específico 2, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se tuvo un valor de sig. inferior a 0.05 ($0.000 < 0.05$), además, hubo correlación alta negativa con un valor de -0.728 . Por ende, se aceptó la hipótesis planteada. Respecto a los resultados de la dimensión actitud fría y despersonalizada, se observa que, el 52.6% de los trabajadores se ubican en el nivel alto, esto ocasiona que los trabajadores posiblemente no depositen su confianza en sus colegas. Por lo tanto, los resultados se asemejan con los hallazgos de Pumalaza (2022), señala que la relación entre la comunicación y la despersonalización fue significativa, por lo que, se aceptó la hipótesis. Es decir, a una



apropiada gestión de la comunicación, el efecto de despersonalización será bueno y el grado de afectación perceptible será menor. Asimismo, los hallazgos de Medina y Panduro (2022), indican que existe relación significativa entre la despersonalización y las relaciones interpersonales, puesto que el valor de significancia fue igual a 0.000 y el $r=-0.318$ que señala una correlación negativa débil. Sin embargo, los hallazgos se contradicen con los resultados de Calisaya y Vergara (2021), ya que, entre el estrés laboral y la despersonalización no existe relación, pues el valor sig. fue de 0.138 con un grado de relación de 0.142. Por su parte Toscano y Toscano (2021) indicaron que, existe relación entre las habilidades sociales y despersonalización en trabajadores de la subgerencia, resultado que se respalda con el estadígrafo Tau_b de Kendall con el valor $p = 0.006$.

En cuanto al objetivo específico 3, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se tuvo un valor de sig. inferior a 0.05 ($0.000 < 0.05$), además, hubo correlación moderada negativa con un valor de -0.684. Por ende, se aceptó la hipótesis planteada. Asimismo, los resultados de la dimensión baja realización/ logro profesional o personal se observa que, el 68.4% de los trabajadores se sitúan en el nivel alto, esto genera a que los trabajadores talvez tengan que ocuparse más por su trabajo que por su vida personal, es decir, sus planes profesionales están limitados por las actividades laborales que son agotadores y repetitivos. Por lo tanto, los resultados se asemejan con los hallazgos de Pumalaza (2022), señala que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación y la falta de realización personal de los empleados, puesto que, el coeficiente de correlación es de 0.549 y el valor de significancia fue menor al 0.01, por lo que, se acepta la hipótesis de investigación. Sin embargo, los hallazgos de Calisaya y Vergara (2021) indican lo contrario, ya que, entre el estrés laboral y la realización personal no existe relación, pues el valor sig. fue de 0.314 con



un grado de relación de 0.097. Por su parte, Toscano y Toscano (2021) indicaron que, no existe relación de habilidades sociales y baja realización personal en trabajadores de la subgerencia, resultado que se respalda con el estadígrafo Tau_b de Kendall con el valor $p = 0.244$.

5.4. Implicancias del estudio

Los resultados alcanzados en este estudio, utilizando diferentes técnicas, son la base para futuras investigaciones. El uso de estos métodos para recopilar datos también puede ser muy útil para analizar e interpretar los resultados. Por lo tanto, el estudio recopiló datos relevantes de las organizaciones para ayudar a resolver los problemas que surgieron.



CONCLUSIONES

1. El síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023, pues a través de la correlación del Rho de Spearman, se obtuvo un valor sig. = 0.000 ($0.000 < 0.05$) y un grado de asociación alto y negativo de -0.827. Asimismo, se demuestra que, a mayor síndrome de Burnout, existe menor comunicación (viceversa).
2. El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023, pues a través de la correlación del Rho de Spearman, se obtuvo un valor de sig. = 0.000 ($0.000 < 0.05$) y un grado de asociación alto y negativo de -0.811. Asimismo, se demuestra que, a mayor agotamiento emocional, existe menor comunicación (viceversa).
3. La actitud fría y despersonalizada se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023, pues a través de la correlación del Rho de Spearman, se obtuvo un valor de sig. = 0.000 ($0.000 < 0.05$) y un grado de asociación alto y negativo de -0.728. Asimismo, se demuestra que, a mayor actitud fría y despersonalizada, existe menor comunicación (viceversa).
4. La baja realización/ logro profesional o personal se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023, pues a través de la correlación del Rho de Spearman, se obtuvo un valor de sig. = 0.000 ($0.000 < 0.05$) y un grado de asociación moderado y negativo -0.684. Por ende, se aceptó la hipótesis planteada. Asimismo, se demuestra que a mayor baja realización/ logro profesional o personal, existe menor comunicación (viceversa).



RECOMENDACIONES

1. A los jefes de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, se recomienda fomentar y prevenir la salud física, mental y emocional de los trabajadores, implementando evaluaciones constantes para detectar indicios de estrés, para lo cual se requerirá el respaldo de un psicólogo quien determine la situación de cada trabajador y, de esta forma, mejorar la comunicación mediante el trabajo en equipo.
2. A los jefes de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, para prevenir el agotamiento emocional, se recomienda promover programas de integración y socialización con la ayuda de talleres y técnicas de relajación, esto debe ser parte de la política de la empresa, donde los empleados puedan expresar sus sentimientos y mejorar las relaciones entre compañeros en el lugar de trabajo.
3. A los jefes de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, en cuanto a la actitud fría y despersonalizada, fomentar una mayor integración creando espacios que permitan la interacción de las personas, ya sea a la hora de la merienda o no, asimismo, implementar actividades que promuevan el trabajo en equipo donde se sientan respaldadas, seguras y satisfechas profesionalmente.
4. A los jefes de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, realizar actividades de motivación, como capacitaciones semestrales, para reforzar sus conocimientos y de este modo se sientan valorados por la institución, lo cual hará que se sientan comprometidos, asimismo, favorecer la división de responsabilidades, evitando la sobrecarga laboral y mejorar la relación de los trabajadores.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achua, C., & Lussier, R. (2016). *Liderazgo*. México: Cengage Learning.
- Aguilar, S. (2019). *Síndrome de Burnout y Comunicación Asertiva en los Servidores Públicos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito, en el año 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Tecnológica Indoamérica], Quito.
<http://201.159.222.95/bitstream/123456789/1581/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%c3%93N%20AGUILAR%20MAYA%20STEFFANY%20MICHELLE.pdf>
- Aguinaga, I., Herrero, D., & Santamarí, T. (23 de septiembre de 2020). Factor protector de las estrategias de afrontamiento y la cohesión de grupo sobre el bienestar psicológico ante situaciones de ansiedad competitiva en futbolistas. *Revista Cuadernos de Psicología del Deporte*, 21(1), 86-101. <https://revistas.um.es/cpd/article/view/414281/294411>
- Alves, J. (2016). *El modelo "burnout"- engagement en enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Ancín, I., & Espinoza, J. (abril de 2017). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PYMES de la ciudad de Guayaquil. *PODIUM Edición Especial*, 65- 77. <https://34.223.92.154/index.php/Podium/article/view/79/78>
- Anzules, J., Menéndez, T., Villegas, M., Mastarreno, M., & Loor, K. (2022). Desgaste profesional en enfermeras durante la COVID-19, Hospital de segundo nivel en Ecuador. *RECIMUNDO*, 6(1), 289-300.
[https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(1\).ene.2022.289-300](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(1).ene.2022.289-300)
- Azcuenaga, L. (2014). *Manual practico para la prevencion de riesgos emergentes*. Madrid: Fundación Confemetal.



- Bautista, J., Ramos, B., Pérez, M., & Florentino, S. (2020, agosto 20). Relación entre autoestima y asertividad en estudiantes universitarios. *Revista Académica de Investigación*, 11(34), 1-26.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7597012#:~:text=Autoestima%20elevada%2C%20pasa%20de%2076,asertividad%20deficiente%20es%20de%205%25>.
- Beiza, A. (2012). *Las relaciones interpersonales*. Valencia: Universidad de Carabobo.
- Bracho, D. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 264-294.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390785>
- Bueno, J. (2003). *Sea un formador excelente: una guía práctica para impartir formación en la empresa*. España: FC Editorial.
- Burgos, D., Rendón, V., Díaz, C., Aguirre, J., Peralta, G., & Angulo, T. (2020, julio 05). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sintemática. *Educación Física y Deportes*, 25(266), 109-123.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46642/efd.v25i266.1617>
- Calisaya, J., & Vergara, S. (2021). *Niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu, Cusco, 2020*. [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61906/Calisaya_TJA-Vergara_GS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Páutas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Decimonovena ed.). Lima: San Marcos de Anobal Jesús Paredes Galván.



Chapman, G., & White, P. (2011). *Los 5 lenguajes del aprecio en el trabajo: Como motivar al personal para mejorar su empresa*. Michigan: Editorial Portavoz.

Charry, H. (enero - junio de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25 - 34.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (Tercera edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Contreras, O., & Garibay, N. (01 de diciembre de 2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43 - 70.
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100043&script=sci_arttext

De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
<https://books.google.com.pe/books?id=WyKVBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales . (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía: Lienzo Gráfico.

Diario Gestión. (24 de julio de 2019). *Estrés laboral: 5 propuestas para que las empresas reduzcan la carga de trabajo*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/estres-laboral-5-medidas-empresas-reduzcan-carga-273976-noticia/>



- García, A. (2017). *Estrés laboral y agresividad en el personal militar de un hospital del distrito de Jesús María, 2017*. [Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo], Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3261>
- Garrido, F., & Putman, L. (2018). *Comunicación organizacional 2.0* (Segunda edición ed.). México. <https://www.comuniteca.org/uploads/libros/6417a743df360f4a1fd6785d66b74ad6880422cf.pdf>
- Goldeman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2016). *El líder resonante crea mas*. Penguin Random House Grupo Editorisl. <https://www.casadellibro.com/libro-el-lider-resonante-crea-mas/9788499087115/1813920>
- Gonzalez, K. (2017). *Habilidades Directivas y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tambopara, 2017*. [Tesis. Universidad Andina del Cusco], Cusco.
- González, R. (06 de agosto de 2012). *El ausentismo laboral*. <http://randolpgr16.blogspot.com/>
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas: Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning.
- Gutiérrez, N. (2021). *Relación entre Burnout y comunicación organizacional en trabajadores del Hospital Distrital Jerusalén, en tiempos COVID-19, 2020*. [Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo], Trujillo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61080/Guti%
c3%a9rrez_CNJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61080/Guti%c3%a9rrez_CNJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta* (Primera edición ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.



- Larousse, A. (2009). *Diccionario enciclopédico*. Larousse Editorial.
- Lavao, D., Rodriguez, F., & Tovar, L. (2018). *Estrés laboral y comunicación*. [Tesis de pregrado. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud], Bogotá. <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/679/REDI-FBA-2018-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llaneza, J. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova.
- Louffat, E., Abad, N., Alves de Jesús, R., Calderón, L., Fernández, L., & Vargas, C. (2018). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas*. México: Pearson Educación.
- Lozano, D., Pacheco, M., Carmona, L., & Burciaga, J. (2018). Hostilidad, enojo y agresión: diferencias fisiológicas en una muestra de mujeres universitarias del norte de México. *Revista de psicología y ciencias del comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 9(1), 54-74. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-18332018000100054
- Mansilla, F. (2010). *Medicina y Seguridad del trabajo*. Madrid: Pozuelo de Alarcón.
- Márquez, J., Burau, E., Cevallos, I., & Vásquez, J. (2018, enero 16). Importancia de la comunicación estratégica en la socialización del buen vivir. *Rehuso: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 3(1), 81- 90. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1247/1035>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*(112), 1-40.



- Máynez-Guaderrama, A., & Cavazos-Arroyo, J. (2021). Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia. *investigacion administrativa*, 50(128).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35426/iav50n128.03>
- Medina, Y., & Panduro, R. (2022). *Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022*. [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo], Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94247/Medina_BYB-Panduro_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019, septiembre). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204 - 211. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tIng=pt
- Olivo, R. (2018). *El Síndrome de Burnout: causas y consecuencias*. Brasil: Amazon.
- Organización Internacional del Trabajo. (14 de diciembre de 2016). *Panorama Laboral*.
https://www.ilo.org/americas/publicaciones/panorama-laboral/WCMS_537803/lang-es/index.htm#:~:text=El%20panorama%20laboral%20de%20la,redducci%C3%B3n%20de%20los%20salarios%20reales.
- Oyarvide, H. et al. (18 de septiembre de 2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración. *Dominio de las ciencias*, 3(4), 296- 309.
<https://doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Patlan, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 445-455.



- Puchol, L. (2016). *El libro de las habilidades directivas* (4ta edición ed.). Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Pumalaza, C. (2022). *Gestión de la Comunicación y el Síndrome de Burnout en el personal de la Dependencia de CISMID-FIC-UNI, Rímac- 2021*. [Tesis de pregrado. Universidad San Ignacio de Loyola], Lima- Perú.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/61d871eb-adba-4ba0-8ddd-68eddfa9c11/content>
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, E., & Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Guayaquil, Ecuador: Compas.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Red de Servicios de Salud Cusco Sur. (2021). *Portal de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur*. <http://www.redsaludcuscosur.gob.pe/>
- Rivera, Á., Ortiz, R., Miranda, M., & Navarrete, P. (2019, marzo 15). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital de Revisión*, 8(2).
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (14º edición ed.). México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (Decimoséptima edición ed.). México: Pearson educación.
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*(87), 79- 101.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>



- Rodriguez, M., & Rodríguez, S. (2020). El arte de preguntar en psicoterapia. *Interacciones*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24016/2020.v6n1.209>
- Rojas, R. (2019). *Comunicación organizacional y estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, Lima, 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo], Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62403/Rojas_LRLDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas, C. (junio de 2017). La Comunicación para el Cambio Social: una mirada participativa al concepto de desarrollo. *A comunicação mundializada*, 104-105. [https://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/3562/1/2.3.5_CristinaVald% c3% a9s_ Comun icaci% c3% b3n_ CambioSocial.pdf](https://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/3562/1/2.3.5_CristinaVald%c3%a9s_Comunicaci%c3%b3n_CambioSocial.pdf)
- Sánchez, J. (octubre de 2018). Funciones, competencias y habilidades directivas. *Escuela Nacional de Sanidad*, 1-67. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500686/n9.2_funciones__competencias_y_habilidades_directivas.pdf
- Sanchez, L., & Manrique, M. (2018). La retroalimentación más allá de la evaluación. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 9(14), 89- 104.
- Sanz, F. (2017). *Baja Autoestima*. Madrid: Psicólogos en Madrid EU.
- Segredo, A., García, A., López, P., Cabrera, P., & Perdomo, I. (enero-abril de 2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Revista Horizonte Snitario*, 16(1), 28-37. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592017000100028&script=sci_arttext



- Tafur, D., García, M., & Azuero, R. (2018). *La comunicación y el estrés laboral, un análisis cualitativo*. [Tesis de pregrado. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium], Santiago de Cali.
https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1330/_COMUNICACI%C3%93N_ESTR%C3%89S_LABORAL_AN%C3%81LISIS_CUALITATIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toscano, M., & Toscano, Z. (2021). *Habilidades sociales y síndrome de burnout en trabajadores de la subgerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2021*. [Tesis de pregrado. Universidad Autónoma de Ica], Ica.
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1420/1/Miluzka%20Ivanova%20Toscano%20Torres.pdf>
- Vidal, V. (diciembre de 2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(4), 254- 267.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000400004
- Vivar, M. (06 de 02 de 2019). Habilidades Directivas. *Asociación Navarra de Empresas*.
- Yahuana, L. (2018). *La comunicación interna y su relación con el clima laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local – Ugel Morropón, 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Piura], Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1706/ADM-YAH-HUA-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “SÍNDROME DE BURNOUT Y LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	
			VARIABLES	MÉTODOS
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida el agotamiento emocional se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023? • ¿En qué medida la actitud fría y despersonalizada se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023? • ¿En qué medida la baja realización/ logro profesional o personal se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar en qué medida el síndrome de Burnout se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar en qué medida el agotamiento emocional se relaciona con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023. • Determinar en qué medida la actitud fría y despersonalizada se relacionan con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023. • Determinar en qué medida la baja realización/ logro profesional o personal se relaciona con la comunicación de los 	<p>Hipótesis General:</p> <p>El síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023. • La actitud fría y despersonalizada se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023. • La baja realización/ logro profesional o personal se relaciona significativamente con la comunicación de los trabajadores de 	<p>Variable Independiente:</p> <p>Síndrome de Burnout (alto)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Actitud fría y despersonalizada - Baja realización/ logro profesional o personal <p>Variable Dependiente:</p> <p>Comunicación (regular)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formal - Informal 	<p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo <p>Alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correlacional <p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental, transeccional <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 38 trabajadores <p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • 38 trabajadores <p>Técnica de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas <p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario



Servicios de Salud Cusco Sur, 2023?	trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.	la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2023.		
-------------------------------------	---	---	--	--



DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ÍTEMS O REACTIVOS	ÍTEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Agotamiento emocional	1.1. Sensación de desgaste	30.0%	1	1. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre
	1.2. Sobre esfuerzo físico		2	2. Me tensa trabajar todo el día. 3. Siento disminución de mi capacidad física por el exceso de trabajo	
	1.3. Agotamiento		3	4. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 5. Me siento agotado al final de la jornada laboral 6. La tensión del trabajo afecta mi comportamiento	
	1.4. Fatiga		2	7. Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo. 8. Me siento cansado por mi trabajo.	
Actitud fría y despersonalizada	2.1. Sentimientos, actitudes y respuestas negativas	40%	3	9. Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica. 10. Me he vuelto menos interesado(a) en mi trabajo desde que comencé en él. 11. Me he vuelto menos entusiasmado(a) sobre mi trabajo.	
	2.2. Ironía		3	12. Considero que soy bueno(a) en el trabajo que realizo. 13. Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo. 14. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	
	2.3. Irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo		4	15. No quiero que otras personas se involucren con mis tareas 16. No me gusta recibir sugerencias 17. Solo realizó las tareas que me corresponde 18. Usted muestra irritabilidad con sus colegas y usuarios	
	2.4. Reacciones de distanciamiento		1	19. Yo solo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado(a).	
	2.5. Cinismo		1	20. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo	
	2.6. Hostilidad		2	21. Dudo de la importancia del trabajo de mis colegas 22. Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.	
Baja realización/ logro profesional o personal	3.1. Relaciones interpersonales distantes	30%	3	23. Asisto a las reuniones de trabajo de manera permanente 24. Me gusta confraternizar con mis colegas 25. Las relaciones entre colegas promueven un excelente clima laboral	
	3.2. Baja autoestima		2	26. Siente que desarrolla su trabajo con esmero 27. Usted pone empeño en cada actividad encomendada por su jefe	



	3.3. Frustración		4	28. Considera que su trabajo no aporta 29. Realizas tareas repetitivas que consideras improductivas e innecesarias 30. Recibes apoyo o reconocimiento a las iniciativas que propones 31. Te planteas un objetivo, le dedicas esfuerzo y no consigues los resultados que esperabas	
	3.4. Insatisfacción laboral		3	32. En su área existe un adecuado clima laboral 33. Las condiciones de trabajo que le ofrece la institución es la que esperaba 34. La falta de comunicación le genera retrasos en sus tareas	
	3.5. Ausencia laboral		1	35. Se ausenta de su puesto de trabajo	
	Total	100%	35		



DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEMS O REACTIVOS	ÍTEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Formal	2.1 Comunicación descendente	58.3%	5	<ol style="list-style-type: none">1. Los jefes les dan a conocer los cambios en los procesos y funciones a través de medios formales2. La comunicación que brindan los jefes es efectiva, oportuna y favorece al alcance de objetivos.3. Su jefe inmediato da a conocer las actividades programadas bajo documentación siguiendo la línea de mando.4. Su jefe inmediato da a conocer los reglamentos y procedimientos que debe seguir al momento de intervenir un acto coactivo.5. Usted y sus colegas brindan ideas, planes y sugerencias a sus jefes para mejora del servicio, las cuales son tomadas en cuenta.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	2.2 Comunicación ascendente		4	<ol style="list-style-type: none">6. La comunicación ascendente (de los trabajadores a los jefes) ayuda a resolver los problemas de la empresa.7. Informa oportunamente sobre su trabajo a su jefe inmediato.8. Comunica a su jefe inmediato las reuniones de trabajo en un momento oportuno y preciso.9. Cuando se debe tomar alguna decisión en la organización su jefe inmediato considera su opinión.	
	2.3 Comunicación horizontal		5	<ol style="list-style-type: none">10. Da a conocer las quejas y reclamos que se suscitan a su jefe inmediato.11. En su área de trabajo usted y sus colegas se integran en equipos de trabajo.12. En la ejecución de tareas entre colegas se apoyan y coordinan para el cumplimiento13. Usted considera que la comunicación diagonal promueve la planificación de actividades.14. La comunicación entre los jefes y trabajadores es directa.	



Informal	2.5 Lazos afectivos	41.7%	3	15. Usted considera que en los equipos de trabajo existen lazos afectivos y amicales. 16. Considera Ud. que las amistades entre colegas permiten un adecuado desempeño 17. Los lazos afectivos en el centro laboral le permiten realizar trabajos en equipo de manera eficiente.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	2.6 Cohesión de grupo		2	18. Existe una buena cohesión entre los miembros de la organización. 19. En su área de trabajo la cohesión de grupos fomenta el bienestar interpersonal	
	2.7 Retroalimentación		4	20. En su puesto de trabajo los jefes brindan retroalimentación sobre el cambio en los procesos. 21. Usted recibe retroalimentación clara por parte de los jefes acerca del trabajo realizado 22. Considera usted que al momento de hacer comentarios en la retroalimentación mejoraría la comunicación en la organización 23. La retroalimentación que recibe generalmente es a través de rumores o comentarios	
	Total	100%	23		



Instrumentos

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado/a recurrimos a su persona para que pueda brindarnos su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre: “SÍNDROME DE BURNOUT Y LA COMUNICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR, 2023”. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. La encuesta es anónima e individual.

DATOS GENERALES		
1. EDAD		
2. SEXO	MASCULINO	1
	FEMENINO	2
3. NIVEL DE ESTUDIO	SUPERIOR TÉCNICO	1
	SUPERIOR	2
	NINGUNO	3
4. ÁREA DE TRABAJO		
5. CARGO		
6. CARRERA PROFESIONAL		
7. TIEMPO LABORANDO		

VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT					
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo					
2. Me tensa trabajar todo el día					
3. Siento disminución de mi capacidad física por el exceso de trabajo					
4. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
5. Me siento agotado al final de la jornada laboral					
6. La tensión del trabajo afecta mi comportamiento					
7. Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo					
8. Me siento cansado por mi trabajo					
ACTITUD FRÍA Y DESPERSONALIZADA					
9. Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica					
10. Me he vuelto menos interesado(a) en mi trabajo desde que comencé en él.					
11. Me he vuelto menos entusiasmado(a) sobre mi trabajo					
12. Considero que soy bueno(a) en el trabajo que realizo					
13. Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo					
14. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.					



15. No quiero que otras personas se involucren con mis tareas					
16. No me gusta recibir sugerencias					
17. Solo realizó las tareas que me corresponde					
18. Usted muestra irritabilidad con sus colegas y usuarios					
19. Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado(a).					
20. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo					
21. Dudo de la importancia del trabajo de mis colegas					
22. Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo					
BAJA REALIZACIÓN/ LOGRO PROFESIONAL O PERSONAL					
23. Asisto a las reuniones de trabajo de manera permanente					
24. Me gusta confraternizar con mis colegas					
25. Las relaciones entre colegas promueven un excelente clima laboral					
26. Siente que desarrolla su trabajo con esmero					
27. Usted pone empeño en cada actividad encomendada por su jefe					
28. Considera que su trabajo no aporta					
29. Realizas tareas repetitivas que consideras improductivas e innecesarias					
30. Recibes apoyo o reconocimiento a las iniciativas que propones					
31. Te planteas un objetivo, le dedicas esfuerzo y no consigues los resultados que esperabas					
32. En su área existe un adecuado clima laboral					
33. Las condiciones de trabajo que le ofrece la institución es la que esperaba					
34. La falta de comunicación le genera retrasos en sus tareas					
35. Se ausenta de su puesto de trabajo					

VARIABLE COMUNICACIÓN					
FORMAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
36. Los jefes les dan a conocer los cambios en los procesos y funciones a través de medios formales.					
37. La comunicación que brindan los jefes es efectiva, oportuna y favorece al alcance de objetivos.					
38. Su jefe inmediato da a conocer las actividades programadas bajo documentación siguiendo la línea de mando.					
39. Su jefe inmediato da a conocer los reglamentos y procedimientos que debe seguir al momento de intervenir un acto coactivo.					



40. Usted y sus colegas brindan ideas, planes y sugerencias a sus jefes para mejora del servicio, las cuales son tomadas en cuenta.					
41. La comunicación ascendente (de los trabajadores a los jefes) ayuda a resolver los problemas de la empresa.					
42. Informa oportunamente sobre su trabajo a su jefe inmediato.					
43. Comunica a su jefe inmediato las reuniones de trabajo en un momento oportuno y preciso.					
44. Cuando se debe tomar alguna decisión en la organización su jefe inmediato considera su opinión.					
45. Da a conocer las quejas y reclamos que se suscitan a su jefe inmediato.					
46. En su área de trabajo usted y sus colegas se integran en equipos de trabajo.					
47. En la ejecución de tareas entre colegas se apoyan y coordinan para el cumplimiento.					
48. Usted considera que la comunicación diagonal promueve la planificación de actividades.					
49. La comunicación entre los jefes y trabajadores es directa.					
INFORMAL					
50. Usted considera que en los equipos de trabajo existen lazos afectivos y amicales.					
51. Considera Ud. que las amistades entre colegas permiten un adecuado desempeño.					
52. Los lazos afectivos en el centro laboral le permiten realizar trabajos en equipo de manera eficiente.					
53. Existe una buena cohesión entre los miembros de la organización.					
54. En su área de trabajo la cohesión de grupos fomenta el bienestar interpersonal.					
55. En su puesto de trabajo los jefes brindan retroalimentación sobre el cambio en los procesos.					
56. Usted recibe retroalimentación clara por parte de los jefes acerca del trabajo realizado.					
57. Considera usted que al momento de hacer comentarios en la retroalimentación mejoraría la comunicación en la organización.					
58. La retroalimentación que recibe generalmente es a través de rumores o comentarios.					