



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Estrés laboral y barreras de comunicación en Tecnólogos  
Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Mateo Yauri, Mariluz Clorinda (orcid.org/0000 0003 3194-3768)

**ASESORES:**

Mg. Quiñones Castillo, Karlo Ginno (orcid.org/0000 0002 2760 6294)

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena (orcid.org/0000 0002 0418 8026)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi mamá por su apoyo incondicional. A mi esposo por darme fuerzas para seguir adelante en este proceso de mi vida. A mis dos hijos por ser tolerantes y comprenderme durante todo el proceso de mi investigación.

### **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme un día más de vida. A todas las personas que me apoyaron y participaron haciendo posible la ejecución de mi tesis. A todos los docentes de la Universidad César Vallejo que asumieron el reto de guiarme y orientarme en la última etapa de mi investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUIÑONES CASTILLO KARLO GINNO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023", cuyo autor es MATEO YAURI MARILUZ CLORINDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUIÑONES CASTILLO KARLO GINNO DNI: 09796313 ORCID: 0000-0002-2760-6294	Firmado electrónicamente por: KGQUINONESC el 01-08-2023 19:29:29

Código documento Trilce: TRI - 0635046





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MATEO YAURI MARILUZ CLORINDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARILUZ CLORINDA MATEO YAURI DNI: 10352568 ORCID: 0000 0003 3194-3768	Firmado electrónicamente por: MMATEOY el 01-08- 2023 13:14:01

Código documento Trilce: TRI - 0635045



## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Variables y Operacionalización .....	12
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17

IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 – Características generales de los Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023. ....	19
Tabla 2 – Estrés laboral y sus dimensiones en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023. ....	20
Tabla 3 – Barreras de comunicación y sus dimensiones los Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023. ....	21
Tabla 4 – Correlación entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023. ....	22
Tabla 5 – Relación entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023. ...	23
Tabla 6 – Relación entre el estrés laboral dimensión agotamiento emocional y las barreras de comunicación en los Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023. ....	24
Tabla 7 – Relación entre el estrés laboral dimensión despersonalización y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023. ....	25
Tabla 8 – Relación entre el estrés laboral dimensión falta de realización personal y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023. ....	26



## Resumen

En este estudio realizado en un hospital de Lima en el año 2023, se investigó la relación entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en un grupo de 52 Tecnólogos Médicos. Utilizando una metodología tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y transversal, se evaluó a la población completa sin necesidad de una muestra. Se emplearon encuestas y dos instrumentos de recolección de datos para recopilar información sobre el agotamiento emocional, la falta de realización personal y las barreras de comunicación. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes experimentaron niveles medios (78,8%) y altos (13,5%) de estrés laboral, mientras que el 69,2% presentó un nivel regular de barreras de comunicación. Aunque no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación ( $p > 0,05$ ), se observó que el agotamiento emocional ( $Rho = -0,373$ ;  $p = 0,007$ ) y la falta de realización personal ( $Rho = 0,470$ ;  $p < 0,001$ ) mostraron una relación estadísticamente significativa con las barreras de comunicación. Se concluyó que no existe relación directa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en tecnólogos Médicos del área de imagenología de un Hospital de Lima durante el 2023.

**Palabras clave:** Estrés laboral, barreras de comunicación, personal de salud.

## Abstract

In this study carried out in a hospital in Lima in 2023, the relationship between work stress and communication barriers was investigated in a group of 52 Medical Technologists. Using a basic type methodology, quantitative approach, non-experimental, correlational and cross-sectional design, the entire population was evaluated without the need for a sample. Surveys and two data collection instruments were used to collect information on emotional exhaustion, lack of personal fulfillment, and communication barriers. The results showed that most of the participants experienced medium (78.8%) and high (13.5%) levels of work stress, while 69.2% presented a regular level of communication barriers. Although no statistically significant relationship was found between work stress and communication barriers ( $p > 0.05$ ), it was observed that emotional exhaustion ( $Rho = -0.373$ ;  $p = 0.007$ ) and lack of personal fulfillment ( $Rho = 0.470$ ;  $p < 0.001$ ) showed a statistically significant relationship with communication barriers. It was concluded that there is no direct relationship between work stress and communication barriers in Medical Technologists in the imaging area of a Hospital in Lima during 2023.

**Keywords:** Work stress, communication barriers, health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo destacó que el estrés laboral produjo un efecto negativo en la salud, en las organizaciones y economía del estado. Cuatro de cada diez personas manifestaron un incremento de estrés laboral como consecuencia de la pandemia COVID-19, producto de una mayor exigencia laboral y poca capacidad para hacerle frente (1). El incremento del estrés laboral generó servicios de baja calidad (2). La exposición constante al estrés laboral aumentó el riesgo de sufrir enfermedades coronarias, cáncer y depresión, afectando la longevidad y sobre todo la calidad de vida (3).

El estrés relacionado con el trabajo se convirtió en un problema de la sociedad laboral a nivel mundial (4). Los entornos laborales deficientes caracterizados por discriminación, excesiva carga de trabajo y falta de estabilidad en el empleo, representan una amenaza para el bienestar mental. En el personal sanitario, el estrés laboral puede conducir a la fatiga, el agotamiento emocional y trastornos mentales (5).

En Latinoamérica, un estudio realizado en seis países de la región reveló que Venezuela tuvo una de las tasas más altas de estrés, alcanzando el 63%, seguido por Ecuador con un 54% y Panamá con un 49%. Asimismo, se resaltó que las mujeres alcanzaron un nivel de estrés más elevado 44.8%, mientras que los varones tuvieron un nivel ligeramente inferior con un 37.6%. Estos hallazgos manifestaron la importancia de atender de manera prioritaria el estrés laboral y se buscó proteger la salud psicológica de los trabajadores, promoviendo así un ambiente laboral más saludable y equilibrado (6).

Además, a nivel nacional, el incremento de estrés laboral se manifestó como producto de un mal clima organizacional, de convivir con problemas de comunicación, clima laboral tenso, desmotivación salarial así como por falta de recursos tecnológicos (7). El continuo sometimiento a un agotamiento físico y mental a corto y largo plazo generó actitudes negativas laborales, lo cual

repercutió en un deterioro del desempeño laboral, manifestándose síntomas como agotamiento, falta de interés e irritabilidad entre otros (8).

Asimismo, a nivel local, se destacó que el estrés laboral creó barreras en la comunicación, dificultando expresarse, escuchar y comunicarse efectivamente. La irritabilidad, la falta de concentración y el agotamiento mental obstaculizaron la colaboración y generaron malentendidos (9). Abordar el estrés laboral y promover la comunicación abierta fue crucial para mejorar el funcionamiento organizacional (10).

Basándonos en lo previamente mencionado, se planteó el siguiente problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023?

Este proyecto tuvo una sólida justificación teórica al haber explorado la relación entre variables y haber aportado conocimiento valioso. Metodológicamente, su utilidad radicó en haber servido de base para futuras investigaciones. Sin embargo, su valor práctico fue aún más relevante, ya que exploró el impacto del estrés laboral y las barreras de comunicación del personal sanitario. Asimismo, con los resultados obtenidos se pudo implementar estrategias mejorando la calidad de vínculos entre los trabajadores. En síntesis, este proyecto no solo contribuyó al conocimiento teórico y metodológico, sino que también se enfocó hacia la mejora del bienestar y salud del equipo de trabajo.

El objetivo general de la presente investigación consistió en:

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023; además se consideró como objetivos específicos:

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral dimensión agotamiento emocional y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral dimensión despersonalización y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral dimensión falta de realización personal y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Asimismo, se planteó la siguiente hipótesis general:

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Como hipótesis específicas se postula que:

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión agotamiento emocional y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión despersonalización y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión falta de realización personal y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Lecca (2020) realizó un estudio con el propósito de examinar la conexión entre la comunicación y el estrés laboral del personal sanitario de los Centros de Salud del MINSA durante la pandemia del SARS Cov2. Metodológicamente desarrolló un estudio correlacional, transversal de tipo descriptivo. La muestra constó de 53 trabajadores y se aplicaron encuestas para obtener los datos. Los hallazgos indicaron que una proporción significativa (67,9%) percibió la comunicación en el trabajo poco adecuada, mientras que el estrés laboral prevaleció en un nivel leve (43,3%). como conclusión, se encontró una relación significativa ( $p=0,021$ ) entre la comunicación y el estrés laboral en el personal sanitario en los establecimientos de salud Llacuabamba y Parcoy (11).

Rojas (2021) analizó la relación entre el estrés laboral, la comunicación interna y las competencias profesionales en enfermería de cuidados intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo. El enfoque metodológico empleado fue cuantitativo, no experimental, con un diseño de correlación múltiple y una muestra de 100 enfermeras. Utilizaron encuestas para la recolección de datos. Los hallazgos revelaron una correlación moderada negativa entre el estrés laboral y la comunicación interna (-0.577), así como el estrés laboral y las competencias profesionales (-0,605) y una correlación moderada positiva entre la comunicación interna y competencias profesionales (0,498) con un p-valor 0,01. se concluyó que existe una relación negativa moderada (-0,401) entre las tres variables (12).

Alvarado y Gonzales (2022) evaluaron la correlación entre comunicación asertiva y el estrés laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico. La metodología fue observacional y analítica, con una muestra de 36 enfermeras. Los resultados revelaron que el 74.1% de las enfermeras demostró un nivel bueno de comunicación asertiva y un 25,9 presentó un nivel moderado. Con relación al estrés laboral, el 58,3% experimentó un nivel bajo, el 36,1% un nivel moderado y sólo el 5,6% reportó un nivel alto. Se encontró una correlación moderada negativa entre la comunicación asertiva y el estrés (Rho de Spearman = -0.730;  $p=0;000$ ). En conclusión, los resultados indican la presencia de correlación negativa moderada entre la comunicación asertiva y el nivel de estrés percibido (13).

Ccatamayo y Lara (2022) evaluó la correlación entre el clima organizacional y el estrés laboral. Utilizaron metodología observacional y analítica, con la participación de una muestra de 76 enfermeras, quienes proporcionaron sus respuestas a través de encuestas. Evidenciaron que un 35.5% de enfermeros percibieron un clima organizacional inadecuado y el 39.4% experimentó estrés laboral; además de una correlación moderada de -0.439, lo que indica que conforme mejora el clima organizacional, el estrés laboral disminuye. Concluyeron que existe una relación inversa entre ambas variables (14).

Neyra (2022) su propósito consistió en analizar y establecer la conexión entre la comunicación interna y estrés laboral. Emplearon metodología observacional y analítica; la muestra la conformaron 67 profesionales de salud y la recolección de datos fue mediante encuestas. Según los hallazgos del estudio, se observó que un 43,28% de los participantes experimentaron alto nivel de estrés laboral, un alto nivel de agotamiento emocional (43,28%), bajo de compromiso organizacional (58,21%) y baja motivación laboral (65,67%). En el análisis bivariado para la correlación se obtuvo un valor de valor Rho igual a -0,141 y un p-valor de 0,256. El estudio llegó a la conclusión de que no existe una correlación significativa (15).

Hidalgo y Laura (2020) su objetivo principal fue investigar la asociación entre cansancio emocional y bienestar psicológico. Su metodología fue observacional, no experimental y correlacional, la muestra la conformaron 205 participantes, como medio de recolección de datos se utilizó la encuesta. Se encontró que el cansancio emocional y la dimensión aceptación mostraron un valor Rho=-.288 y un p-valor de .00 además, el cansancio emocional y la autonomía obtuvieron Rho=-.313 y un p-valor de .00, concluyendo que existe una relación inversa (16).

Sarmiento (2019) describió la frecuencia del síndrome de Burnout en profesionales del área de emergencia. Su investigación fue de naturaleza descriptiva, analítica y transversal que involucró a 110 trabajadores de la salud. Se obtiene como resultado que el 10% manifestó síndrome de Burnout severo; 18,2% síndrome moderado y 34,5% síndrome leve. Además, el 16,3% (de un total de 8 médicos) presentaron síndrome de Burnout, 7,7% más alto que el grupo ocupacional de enfermeras y obstetras. El estudio evidenció un incremento de la

frecuencia del síndrome de Burnout, siendo los profesionales de medicina los más afectados (17).

Ascurra (2018), su objetivo fue estudiar la relación entre el síndrome de Burnout y la comunicación organizacional. Siguió una metodología cuantitativa, tipo descriptiva, correlacional. Se consideró a 120 trabajadores de una empresa privada como muestra y al cuestionario como instrumento de medición para ambas variables. Se obtuvo un coeficiente de correlación .245 para el síndrome de Burnout y la comunicación organizacional, además de una significancia bilateral de 0.04 a un nivel  $p$ -valor $<.01$  resultando que existe una relación significativamente alta entre ambas variables (18).

A nivel internacional, Llor y col. (2020) tuvieron como principal objetivo estudiar la relación entre las capacidades comunicativas, auto eficiencia y el síndrome de burnout. La metodología fue observacional y analítica. El estudio fue realizado en una muestra de 90 profesionales del ámbito sanitario. Entre los hallazgos se observó un puntaje bajo referente a la comunicación (27,36 puntos) y un puntaje alto referente a la dimensión cansancio emocional (30,69 puntos), y baja realización personal (45,98 puntos); además de una correlación positiva y significativa entre las habilidades de comunicación, la realización personal en el trabajo y la autoeficacia. Se llegó a la conclusión de que el bienestar emocional puede verse influenciado por sus habilidades de comunicación (19).

Leal y col. (2015) analizaron cómo se relacionan las habilidades de comunicación y el síndrome de burnout en el personal sanitario. Consideró un estudio de naturaleza observacional, analítico y transversal, con la participación de 927 profesionales como muestra, se empleó un cuestionario como método para recopilar la información necesaria. Como resultado con relación al agotamiento emocional, las variables que la predijeron fueron la comunicación informativa, la empatía y el respeto  $p = 0,000$ . Como conclusión, se determina que existe relación entre las habilidades de comunicación y una disminución del agotamiento emocional y despersonalización en el trabajo, al mismo tiempo que se relaciona con una mayor realización personal en los profesionales (20).



Tirado y col. (2020) Su investigación permitió analizar la conexión entre inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional. El estudio fue observacional y analítico; la muestra fue de 150 trabajadores; los cuestionarios fueron Trait Meta, TMSS24 y el EDCO. Entre los resultados se observó un nivel de estrés en el trabajo principalmente bajo (42%) y solo un 6% tuvo estrés muy alto. El análisis bivariado reveló una relación significativa entre estrés laboral y clima organizacional ( $p$ -valor=0.001;  $\rho$ =0.271); sin embargo, con la dimensión de relaciones interpersonales (relacionado con la comunicación) no mostró una correlación significativa ( $p$ =0,821). el estudio concluyó que no se encontró ninguna relación entre el estrés y las relaciones interpersonales en el entorno laboral (21).

Gavilanes (2020) examinó la relación entre las variables gestión administrativa y comunicación interpersonal. El estudio fue observacional y analítico; la muestra la conformaron 36 profesionales de salud. El cuestionario fue empleado como herramienta de recopilar datos. Entre sus resultados se observó que 72,2% está totalmente de acuerdo con la presencia de barreras en la comunicación y entre las otras dimensiones, esa fue la que obtuvo un puntaje más deficiente. Como resultado de la investigación las variables comunicación y gestión administrativa revelaron una relación significativa (22).

Bozas y col. (2021) el propósito fue identificar y valorar la comunicación organizacional. La investigación se realizó mediante un enfoque observacional y analítico, con una muestra de 382 participantes y se recolectaron datos a través de un cuestionario. El estudio mostró mayor puntaje en la dimensión de dirección de la comunicación en varones que en mujeres (3,82 vs. 3,75); además, el puntaje sobre las barreras de la comunicación fue también mayor en varones que en mujeres (3,39 vs. 3,22). El estudio concluyó que existe una comunicación interna principalmente de nivel "bien" tanto en varones como en mujeres y que no hubo una diferencia significativa en base al género (23).

Cadena (2021) buscó investigar la correlación entre la comunicación interna y el clima organizacional. Utilizando una metodología observacional y analítico, la muestra la conformaron 78 trabajadores; utilizando un cuestionario para obtener

datos. Entre los resultados destacados, se encontró que la comunicación ascendente alcanzó un nivel alto 56,4%, la comunicación descendente alcanzó un nivel alto 62,2%, además el 42,3% tenía un nivel medio en la comunicación horizontal. En conclusión, se indica que no se encontró una relación entre ambas variables (24).

Desde una perspectiva teórica se puede indicar que cuando las personas se encuentran expuestas a diferentes situaciones tanto positivas como negativas se genera estrés. En muchas ocasiones este estrés se convierte en el impulso para el logro de las metas, pero cuando se vive en estrés o se alcanzan niveles patológicos, pueden presentarse múltiples consecuencias. El estrés laboral surge cuando se altera el equilibrio entre las exigencias propias de la profesión y la capacidad de resolución de los trabajadores. Los niveles de estrés laboral dependerán de las condiciones laborales, es decir tiene un componente situacional. El nivel de estrés depende del recurso psicológico que la persona dispone para hacerle frente, además es inestable en el tiempo y depende de la interacción de la situación y el individuo (25).

El estrés laboral puede ser comprendido desde tres perspectivas que lo definen claramente. En primer lugar, la sobrecarga de trabajo se refiere a sentirse abrumado por una carga excesiva de tareas y plazos limitados, lo que puede generar ansiedad y presión (26). En segundo lugar, los plazos ajustados se caracterizan por la presión y la sensación de urgencia que surgen al tener que cumplir fechas límite, afectando el rendimiento y generando estrés (27). Por último, la falta de control sobre las tareas asignadas implica la percepción de tener poca autonomía y capacidad de influencia en el trabajo, lo que puede causar frustración y estrés. Estas tres formas de definir el estrés laboral reflejan las diferentes causas y manifestaciones del estrés en el entorno laboral (28).

El personal de la salud puede presentar estrés laboral como producto del desequilibrio de demandas, habilidades y apoyo social en el trabajo (29). El estrés laboral no solo afecta a nivel individual sino también a la productividad de las organizaciones, así como la calidad de atención e involucra a todo un país, provocando problemas de salud en el mundo (30).

El agotamiento emocional es una sensación de cansancio que se produce en los trabajadores después de un período prolongado de estrés laboral. Los trabajadores que experimentan agotamiento emocional pueden sentir que han perdido su motivación, capacidad para concentrarse y pasión por su trabajo (31). Además, se asocia predominantemente con factores relacionados con el lugar de trabajo, demandas laborales y ambiente de trabajo deficiente (32).

El agotamiento emocional implica la incapacidad de gestionar de manera efectiva las emociones relacionadas con el trabajo, generando desgaste, apatía y falta de motivación (33). Además, se puede definir como el agotamiento resultante de la falta de recursos emocionales y apoyo en el trabajo, lo que lleva a un desgaste gradual de la energía emocional y una disminución del bienestar (34).

La despersonalización se refiere a una actitud cínica o desapegada hacia el trabajo y las personas con las que se trabaja (35). Los trabajadores que experimentan despersonalización pueden sentirse distantes, desinteresados o incluso hostiles hacia sus compañeros de trabajo y clientes o pacientes. Además, se puede definir como la pérdida de conexión emocional con el trabajo y las personas involucradas en él, manifestándose como una indiferencia, falta de empatía y trato impersonal hacia los demás (36). La despersonalización genera una brecha en las relaciones laborales, creando un ambiente de trabajo frío, distante y deshumanizado (34).

La pobre realización personal se refiere a una insatisfacción y evaluación negativa del trabajo. Los trabajadores que experimentan baja realización personal pueden sentir que no están realizando su trabajo de manera efectiva o que no están logrando sus objetivos laborales, lo que puede afectar su autoestima y confianza en el trabajo (37). Además, se puede definir como una disminución de la satisfacción y el sentido de propósito en el trabajo, donde los individuos experimentan una sensación de estancamiento, pobre desarrollo profesional, además de percibir que su trabajo carece de significado o valor (38). Esta falta de satisfacción puede generar desmotivación, agotamiento así como una baja calidad en su rendimiento laboral (39).

La comunicación es un proceso complejo influenciado por diversos factores como la cultura, cercanía de los interlocutores y estados de ánimo. A pesar de las diferencias individuales, existen elementos comunes que permiten que se desarrolle el proceso comunicativo (40). Es el pilar fundamental sobre el cual se sustentan las relaciones humanas. Para que este proceso ocurra, el emisor debe representar simbólicamente su mensaje basándose en sus experiencias previas, mientras que el receptor debe decodificar e interpretar dicho mensaje con base en sus propias experiencias (41). Además, es esencial que ambos compartan un vocabulario y sintaxis comunes. Así se establece una conexión efectiva en el proceso comunicativo (42).

La comunicación horizontal se entiende desde diferentes perspectivas. En primer lugar, implica el intercambio de información, ideas y feedback entre individuos del mismo nivel jerárquico, donde se busca promover la colaboración y trabajo grupal (43). En segundo lugar, rompe barreras de autoridad y facilita la colaboración activa de sus miembros, fomentando la toma de decisiones conjunta y el empoderamiento (44). Por último, se destaca por un flujo de información abierto y transparente entre colegas, facilitando la coordinación, el intercambio de conocimientos y la resolución eficiente de problemas (45).

La comunicación ascendente en el ámbito laboral se puede definir desde diferentes perspectivas. Este concepto se refiere al flujo de información que surge desde los empleados y se dirige hacia sus superiores jerárquicos, permitiendo que los empleados compartan ideas, sugerencias y preocupaciones con la gerencia (46). Asimismo, la comunicación ascendente implica que los empleados tengan la oportunidad de dar retroalimentación y evaluar el desempeño de sus superiores, lo que promueve la transparencia y la mejora continua dentro de la organización (47). Además, la comunicación ascendente también se caracteriza por reconocer y valorar los logros, así como las contribuciones de los trabajadores, fortaleciendo su motivación y compromiso con la empresa (48).

La comunicación descendente implica el flujo de información que se origina desde los superiores jerárquicos y se dirige hacia los empleados. Esta forma de comunicación implica la transmisión de instrucciones, políticas y objetivos

organizacionales de manera clara y directa (49). Por otro lado, la comunicación descendente tiene como objetivo informar a los empleados sobre decisiones estratégicas, cambios en la organización y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño (50). Por último, la comunicación descendente también puede incluir la comunicación de reconocimientos, premios o recompensas para motivar y fortalecer el compromiso de los empleados (51).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue básica, buscó ampliar el conocimiento científico fundamental, explorando conceptos, teorías y principios en su forma más pura, sin un enfoque directo en la aplicación práctica o utilidad inmediata (52). De enfoque cuantitativo, se caracterizó porque utilizó métodos y técnicas que involucraron recolectar y analizar datos numéricos, con la finalidad de medir variables, establecer relaciones y generalizar los resultados a través de la estadística, para obtener conclusiones objetivas y replicables (53).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

De diseño no experimental, no se manipularon las variables de estudio establecidas. El análisis fue de tipo bivariado para determinar los coeficientes de correlación. De diseño transversal porque se realizó una única medición a cada unidad de estudio y los datos fueron generados de primera mano (54). De nivel investigativo correlacional, los estudios que buscaron evaluar la interacción entre las variable estudiadas sin la implementación de un ambiente controlado (55).

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

La variable, considerada como una característica, cualidad o propiedad que puede ser observada y presenta la capacidad de adoptar distintos valores, permitiendo así su cuantificación o medición (56) (Anexo 1).

##### **Variable independiente:**

Estrés laboral

Definición conceptual: Es un proceso que implica ciertos elementos que llevan al trabajador a sentir que no está a la altura de las tareas diarias asociadas a su

puesto. Esta percepción puede generar sensaciones de ansiedad, temor, frustración y enojo lo que inevitablemente disminuye su rendimiento y en ocasiones puede dar lugar a enfermedades (57) .

Definición operacional: Es el grado de alteración que ha tenido una persona en cuanto al estrés laboral al que ha estado expuesto. Se evaluó utilizando la Escala de Maslach Burnout Inventory (58).

Dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Escala de medición: Escala ordinal, se midió considerando la categorización de alto, medio y bajo.

### **Variable dependiente:**

Barreras de comunicación

Definición conceptual: Las barreras son aquellas que intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado. Interrumpen la claridad en el significado y el entendimiento del mensaje (59).

Definición operacional: Es el grado en el cual una persona puede superar las limitantes para poder realizar una comunicación eficiente en su ambiente de trabajo. La medición de esta variable se realizó utilizando un instrumento como el cuestionario de comunicación interna (60).

Dimensiones: Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.

Escala de medición: escala ordinal, se midió considerando la categorización malo, regular y bueno.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo compuesta por el grupo completo de individuos analizados en la investigación. Conjunto completo de unidades que compartieron una o más características comunes y que fueron de interés para el investigador (61). La población fue establecida como todos los Tecnólogos Médicos de un hospital en Lima en esta investigación. El tamaño de la población asciende a 52 profesionales.

- **Criterios de inclusión**

- Tecnólogos médicos que laboren en el área de imagenología.
- Tecnólogos médicos que se encuentren en labores durante el 2023.
- Tecnólogos médicos que acepten y firmen el consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión**

- Tecnólogos médicos con licencia laboral.
- Tecnólogos médicos que se encuentren de vacaciones.
- Tecnólogos médicos con menos de 1 año en el puesto de trabajo.

#### **3.3.2 Muestra**

Subconjunto seleccionado de una población de interés para ser estudiado en una investigación, la cual debe ser representativa de la población de interés para poder hacer inferencias precisas y confiables sobre la población completa (62). Existen criterios para establecer la necesidad de una muestra: Dificultad para evaluar a toda la población, agotamiento de las unidades de estudio al estudiar toda la población o desconocimiento del tamaño poblacional (55).



En este estudio no fue necesario la implementación de una muestra de investigación debido a que fue factible el estudio de la población total; es decir, se evaluó a los 52 profesionales de Tecnología Médica.

### **3.3.3 Muestreo**

Es el proceso mediante el cual se eligen unidades muestrales de una población objetivo con la finalidad de conferir representatividad a través de procesos aleatorios en la medida que sea posible (62).

Debido a que no fue requerido una muestra, tampoco fue necesario una técnica de muestreo para la presente investigación.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Un tecnólogo médico del área de imagenología de un hospital de Lima.

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

### **Técnica de recolección de datos**

La técnica de la encuesta permitió recopilar información de los participantes a través de una serie de preguntas estándar (61) (Anexo 5).

### **Instrumento de recolección de datos**

Para medir las variables establecidas se utilizaron dos instrumentos. Christina Maslach creó el primer cuestionario Maslach Burnout Inventory en 1982. La encuesta tiene 22 preguntas divididas en tres dimensiones: agotamiento emocional (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20); despersonalización (5,10,11,15 y 22) y falta de realización personal (4,7,9,12,17,18,19 y 21). Las preguntas son en escala Likert considerando opciones de nunca a siempre los cuales pueden tomar puntos de 1 a 5. Cada dimensión cuenta con su escala valorativa de forma independiente; para hacer el cálculo del puntaje por dimensión se deben sumar todos los puntos de las preguntas correspondientes a dicha dimensión.

Para la dimensión agotamiento emocional se considera bajo a los puntajes de 0 a 18, medio de 19 a 26 y alto de 27 a 54; para la dimensión despersonalización se considera bajo a los puntajes de 0 a 5, medio de 6 a 9 y alto de 10 a 30; y para la falta de realización personal se considera de 0 a 33 bajo, de 34 a 39 medio y de 40 a 56 alto (63). Referente a las propiedades métricas del instrumento, la estructura de la escala consiste en tres factores que explican el 43,39% de la varianza, con valores de 19,45%, 15,07% y 8,86% para AE, RP y DP, respectivamente. El coeficiente de alfa de Cronbach fue de 0,90 para la escala de agotamiento emocional; 0,79 para la despersonalización y 0,71 para la falta realización personal (64).

El cuestionario sobre comunicación interna fue creado por Ángela Damián Espín en el 2019 y adaptado por Leonardo Kaseng Veas en el año 2020. Dicho instrumento cuenta con 40 preguntas divididas en tres dimensiones: Comunicación horizontal (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13), comunicación ascendente (14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26) y comunicación descendente (27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40).

Todas las preguntas de este cuestionario están en formato escala Likert con opciones de nunca a siempre que representan valores de 1 a 5. Este instrumento cuenta con dimensiones independientes en sus escalas valorativas y para determinar el puntaje correspondiente se deben sumar los puntajes de cada pregunta correspondiente a su dimensión.

La categorización para la dimensión de comunicación horizontal es de mala (13 a 30 puntos), regular (31 a 48 puntos) y buena (49 a 65 puntos); para la dimensión comunicación ascendente es de mala (13 a 30 puntos), regular (31 a 48 puntos) y buena (49 a 65 puntos); y para la dimensión comunicación descendente es de mala (14 a 32 puntos), regular (33 a 51 puntos) y buena (52 a 70 puntos).

En cuanto a sus propiedades métricas, este instrumento fue validado por su autor mediante un juicio de expertos para la validez de su contenido y

ha sido considerado como instrumento aplicable; referente a la confiabilidad se aplicó una prueba piloto con 20 participantes y se obtuvo un valor de 0,967 en el valor de alfa de Cronbach por lo que se determina como instrumento confiable (60).

### **3.5 Procedimientos**

La ejecución del estudio se inició posterior a la entrega de la carta de presentación la cual fue gestionada con las autoridades de la Universidad César Vallejo, con dicha carta se solicitó al jefe del área correspondiente del hospital para que se brinden las facilidades correspondientes y poder aplicar los cuestionarios, con dicho permiso se solicitó al coordinador de Tecnólogos Médicos la nómina para ubicar a cada uno de los profesionales con el fin de explicarle sobre el trabajo y pedirle que forme parte del estudio. Se entregó el consentimiento informado y los dos cuestionarios a cada uno de los Tecnólogos Médicos que aceptaron participar. Los cuestionarios llenados fueron almacenados hasta el momento de su respectivo análisis. (Ver anexo 2 y 6)

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se elaboró una base de datos en el programa de Microsoft Excel y se trasladó al SPSS versión 26 para su proceso, con la finalidad de presentar los resultados por dimensiones, variables y luego en un informe estadístico presentado en tablas para su mayor apreciación. Para el análisis inferencial se utilizó estadística bivariada y una prueba no paramétrica la cual permitirá hallar la relación de las variables. Como la muestra fue mayor a 50 individuos se evaluó la normalidad de las variables mediante la prueba Kolmogórov-Smirnov (Ver anexo 3 y 4).

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio fue planificado considerando los lineamientos nacionales e internacionales sobre bioética en investigación del sector salud. Asimismo, la investigación fue enviada para revisión por la Universidad Cesar Vallejo en base al Código de Ética aprobado en su última versión en 2022. Se indicó la

conformidad con los principios fundamentales bioética contemplados en el Código de Nuremberg (65).

Los profesionales invitados a participar en el estudio fueron plenamente respetados en su derecho de decidir de manera voluntaria si deseaban formar parte o si preferían desistir de su participación en cualquier momento del proceso. Se les garantizó la libertad de elección y se les brindó información clara y completa sobre los objetivos, procedimientos y posibles implicaciones del estudio, permitiéndoles tomar decisiones informadas acorde a sus propias preferencias y circunstancias individuales (66).

El beneficio potencial de este estudio recae en que los hallazgos de la investigación pondrán en evidencia el estado actual del grado de estrés laboral y las barreras de comunicación. Esta información permitirá promover medidas de intervención que busquen mejorar el ambiente laboral y cuidar la salud mental del personal asistencial de Tecnología Médica (67).

Fue fundamental y esencial ofrecer de manera explícita a la muestra estudiada la garantía de que su participación voluntaria y confidencial no implicaría riesgos físicos, psicológicos o sociales que pudieran comprometer su integridad. Desde el inicio, se priorizó y se veló de manera constante por la seguridad y el bienestar de los participantes (66).

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Características generales de los Tecnólogo Médico del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.*

Características	Frecuencias	
	N	%
Edad promedio	49,94 (DE±7,75)	
Género		
Femenino	22	42,3
Masculino	30	57,7
Servicio		
Medicina nuclear	10	19,2
Radiología	26	50,0
Tomografía	16	30,8
Régimen laboral		
Régimen 276	8	15,4
Régimen 728	40	76,9
Contrato administrativo de servicios	4	7,7
Tiempo de servicio promedio	19,19 (DE±9,73)	

Nota: Base de datos

La población de 52 profesionales Tecnólogos Médicos evaluados oscilaron en una edad promedio de 50 años. Además, el 57,7% eran del género masculino, el 50,0% pertenecían al servicio de radiología, el 76,9% eran el régimen 728 y el tiempo promedio de servicio fue de 19 años.

**Tabla 2**

*Estrés laboral y sus dimensiones en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.*

Frecuencias	Escala global		Dimensión Agotamiento emocional		Dimensión Despersonalización		Dimensión Falta de realización personal	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	4	7,7	16	30,8	8	15,4	2	3,8
Medio	41	78,8	29	55,8	39	75,0	24	46,2
Alto	7	13,5	7	13,4	5	9,6	26	50,0

Nota: Base de datos

Se muestra el nivel de estrés laboral y sus dimensiones. De los encuestados 78.8 % alcanzó un nivel medio de estrés laboral y el 13.5 % mostró alto nivel. En cuanto a las dimensiones se pudo observar que el 55,8% tuvo un nivel medio de agotamiento emocional, 75.0% presentó un nivel medio de despersonalización y la falta de realización personal un 50% de nivel alto.

**Tabla 3**

*Barreras de comunicación y sus dimensiones en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.*

Frecuencias	Escala global		Dimensión Comunicación horizontal		Dimensión Comunicación ascendente		Dimensión Comunicación descendente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	6	11,5	32	61,5	10	19,2	37	71,2
Regular	36	69,2	17	32,7	29	55,8	14	26,9
Bueno	10	19,3	3	5,8	13	25,0	1	1,9

Elaboración: Fuente propia.

Se aprecia el nivel de barreras de comunicación, donde el 69,2% de los evaluados alcanzó un nivel regular, 19,3% nivel bueno en la comunicación de forma global. En cuanto a las dimensiones se apreció que el 61,5% tuvo un nivel malo de comunicación horizontal, el 55,8% tuvo un nivel regular en la comunicación ascendente y el 71,2% tuvo un nivel malo de comunicación descendente.

**Tabla 4**

*Correlación entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en los Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023*

Estrés laboral	Barreras de comunicación					
	Mala		Regular		Buena	
	N	%	N	%	N	%
Escala global						
Bajo	2	33,3	3	50,0	1	16,7
Medio	0	0,0	30	83,3	6	16,7
Alto	2	20,0	8	80,0	0	0,0
Agotamiento emocional						
Bajo	1	3,1	24	75,0	7	21,9
Medio	2	11,8	15	88,2	0	0,0
Alto	1	33,3	2	66,7	0	0,0
Despersonalización						
Bajo	1	10,0	8	80,0	1	10,0
Medio	1	3,5	23	79,3	5	17,2
Alto	2	15,4	10	76,9	1	7,7
Falta de realización personal						
Bajo	4	10,8	32	86,5	1	2,7
Medio	0	0,0	8	57,1	6	42,9
Alto	0	0,0	1	100,0	0	0,0

Elaboración: Fuente propia

Se observa que los participantes con un nivel de estrés bajo, medio y alto tuvieron principalmente un nivel regular de barreras de comunicación (50,0%, 83,3% y 80,0% respectivamente). En aquellos con un nivel bajo, medio y alto de agotamiento emocional, también se observó un nivel regular de barreras de comunicación (75,0%, 88,2% y 66,7% respectivamente). En los participantes con un nivel bajo, medio y alto de despersonalización se evidenció un nivel regular de barreras de comunicación (80,0%, 79,3% y 76,9% respectivamente). Asimismo, en la falta de realización personal bajo, medio y alto se observó un nivel regular de barreras de comunicación (86,5%, 57,1% y 100,0% respectivamente).



## Análisis inferencial

### Prueba de contrastación de Hipótesis general

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de Imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima,2023.

### Tabla 5

*Relación entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.*

		Barreras de comunicación
Estrés laboral	Rho de Spearman	-0,111
	p-valor	0,435

Elaboración: Fuente propia

El análisis encontró un p-valor superior a 0,05, por lo que se aceptó la hipótesis nula y se afirmó que no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

### Hipótesis específica 1

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión agotamiento emocional y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión agotamiento emocional y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre el estrés laboral dimensión agotamiento emocional y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.*

		Barreras de comunicación
Agotamiento emocional	Rho de Spearman	-0,373
	p-valor	0,007

Fuente: Elaboración propia

En el análisis se encontró un p-valor inferior a 0.05 ( $p=0.007$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. La correlación encontrada fue negativa media (Rho= -0,373).

## Hipótesis específica 2

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión despersonalización y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión despersonalización y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

**Tabla 7**

*Relación entre el estrés laboral dimensión despersonalización y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos de un hospital de Lima, 2023.*

		Barreras de comunicación
Despersonalización	Rho de Spearman	-0,079
	p-valor	0,557

Elaboración: Fuente propia

En el análisis se encontró un p-valor superior a 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis nula y se confirmó que no hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión despersonalización del trabajo y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

### Hipótesis específica 3

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión falta de realización personal y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología un hospital de Lima, 2023.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión falta de realización personal y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología un hospital de Lima, 2023.

### Tabla 8

*Relación entre el estrés laboral dimensión falta de realización personal y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.*

		Barreras de comunicación
Falta de realización personal	Rho de Spearman	0,470
	p-valor	<0,001

Fuente: Fuente propia

El análisis encontró un p-valor inferior a 0,05 ( $p < 0,001$ ), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se confirmó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión falta de realización personal y las barreras de comunicación de los profesionales Tecnólogos Médicos de imagenología un hospital de Lima, 2023. La correlación fue positiva media (Rho= 0,470).

## V. DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación indicaron una conexión entre el agotamiento emocional y la falta de satisfacción personal con las barreras de comunicación en los Tecnólogos Médicos de imagenología. Estos resultados sugieren que el agotamiento emocional y la falta de realización personal pueden afectar negativamente la comunicación entre el personal de salud, generando barreras en los procesos de intercambio de información y colaboración.

No obstante, es importante mencionar que con relación a la dimensión despersonalización no se encontró una relación estadísticamente significativa, lo cual implica que esta variable específica puede no tener un impacto directo en las barreras de comunicación en este contexto particular. Estos resultados resaltan la importancia de abordar el cansancio emocional y fomentar la realización de la persona como parte de las estrategias de lograr una mejor comunicación en el entorno laboral de los Tecnólogos Médicos.

En concordancia con el objetivo general de evaluar la relación del estrés laboral y las barreras de comunicación, se encontró que no existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables. Los resultados mostraron un p-valor superior a 0.05. Un estudio que corrobora este resultado es el realizado por Lecca quien llegó a la conclusión de que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación ( $p > 0,05$ ) (11).

Sin embargo, Rojas señaló la existencia de una correlación negativa entre el estrés laboral y la comunicación interna, lo que significa que el incremento del estrés planteaba una barrera en la comunicación de los trabajadores (12). Alvarado y Gonzales apoyaron la premisa existe una correlación significativa ( $p < .001$ ) (13). Ccatamayo y Lara concuerdan la existencia de una correlación negativa entre las variables evaluadas (  $Rho: -0.439$ ) (14). Neyra contrasta que la población de trabajadores de la salud manifestó dicha asociación ( $p > 0,05$ ) (15).

Llor y col. evaluaron a profesionales de la salud, encontrando una relación estadísticamente significativa entre la comunicación y la salud emocional y mental de los trabajadores ( $p < 0,05$ ) (19). Tirado-Vides y col. reportaron que el estrés

laboral no tiene una influencia significativa con aspectos de la relación interpersonal o de la comunicación entre los profesionales ( $p=0,821$ ) (21).

Las discrepancias en los resultados obtenidos por diferentes autores con relación al estrés laboral y las barreras de comunicación pueden atribuirse a una serie de factores. Entre ellos se encuentran las distintas características de las poblaciones estudiadas, los instrumentos de medición utilizados y los contextos laborales específicos. Estas variaciones pueden influir en la forma en que se percibe y experimenta el estrés en el entorno laboral, así como en las dinámicas de comunicación que se establecen.

Es crucial continuar investigando para obtener una comprensión más completa y precisa de esta relación compleja, lo cual permitirá el desarrollo de estrategias más efectivas para abordar los efectos del estrés laboral en la comunicación. Considerando las características específicas de cada contexto y las variables involucradas, se podrán diseñar intervenciones y programas adecuados que fomenten entornos laborales saludables y promuevan una comunicación efectiva entre los profesionales.

Existen autores que han evaluado la problemática general desde otros puntos de vista en poblaciones internacionales. Entre ellos se menciona a Gavilanes quien indica que la comunicación tiene una repercusión significativa sobre aspectos laborales como la gestión administrativa (22). Bozas y col. reportaron que no hay diferencias significativas entre la comunicación interna según el género de los profesionales (23). Según los hallazgos de Cadena indica que no se encontró una conexión entre la comunicación interna y el entorno organizacional (24).

Las investigaciones previas proporcionan información valiosa que puede ayudarnos a comprender mejor la correlación del estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos médicos del área de imagenología. Considerando la relevancia de la comunicación en la gestión administrativa, podemos inferir que una comunicación efectiva entre Tecnólogos médicos puede facilitar la resolución de problemas operativos en el entorno laboral. Además, al observar que no existen diferencias significativas en la comunicación interna según el género de

los profesionales, podemos concluir que tanto hombres como mujeres pueden enfrentar desafíos similares en términos de barreras de comunicación.

Además, los estudios que destacan el impacto de las barreras de comunicación en el clima laboral enfatizan la importancia de abordar estas barreras, ya que pueden afectar la satisfacción laboral y la cooperación entre los integrantes del equipo de Tecnólogos médicos. Estas consideraciones ayudan a ampliar nuestra comprensión de cómo el estrés laboral puede influir en las barreras de comunicación, lo que a su vez puede tener implicaciones en la eficiencia y la calidad del trabajo en el área de imagenología médica.

Para el primer objetivo específico de identificar como se relaciona el agotamiento emocional y las barreras de comunicación. Se encontró una correlación negativa y estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional y las dimensiones de aceptación ( $Rho=-.288$ ,  $p=.00$ ) y autonomía ( $Rho=-.313$ ,  $p=.00$ ), según la investigación realizada por Hidalgo y Laura. Estos hallazgos sugieren que experimentar agotamiento y cansancio emocional puede tener un impacto en las actividades laborales y afectar la productividad y el manejo de las actividades diarias, así como las relaciones con los compañeros de trabajo (16). Por otro lado, Neyra concluye que existe una correlación significativa, negativa y moderada entre la comunicación interna con el agotamiento emocional  $Rho=-.318$ ,  $p=0.009$ .

La variabilidad en los resultados sobre la relación entre el agotamiento emocional y las barreras de comunicación puede explicarse considerando factores individuales, características laborales y contextuales. Los niveles de agotamiento emocional encontrados en este estudio reflejan la diversidad en la experiencia de los tecnólogos médicos. Factores como la capacidad de afrontamiento del estrés, los recursos emocionales y las características personales pueden influir en estos resultados.

Además, la despersonalización puede ser resultado de factores laborales y personales, como el ambiente laboral y las características individuales. Estudios previos en diferentes contextos profesionales han mostrado resultados similares en cuanto al agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar el estrés laboral y

sus consecuencias emocionales y promover un entorno laboral saludable que contribuya al bienestar de los profesionales de la salud.

El segundo objetivo específico de identificar como se relaciona la despersonalización y las barreras de comunicación, se halló un bajo nivel (15,4%), medio (75%) y alto (9,6%), por lo cual se observó que se tiene un nivel medio de despersonalización con respecto al estrés laboral. El estudio de Sarmiento reveló que, a nivel mundial, la proporción de personal de enfermería oscila entre el 20% y el 40%. Asimismo, se encontró que el 15,5% de los participantes experimentó un elevado nivel de agotamiento emocional. El 33,6% de los encuestados reportó un nivel alto de despersonalización, Además la población evaluada exhibió 51,8% baja realización personal.

Otros estudios destacaron el estrés como una cuestión psicosocial, se obtuvo como resultado que el 64% de los profesionales eran médicos, mientras que el 36% eran enfermeras. Se observó que un 9,09% de los participantes experimentaban agotamiento emocional, un 50,57% mostraban despersonalización y un 56,59% presentaron baja realización personal. Además , se registró un puntaje total de 73,98% en el cuestionario de burnout (68). Los resultados obtenidos en el estudio muestran una variabilidad en la relación entre el estrés laboral y la despersonalización. Se observaron niveles moderados de agotamiento emocional y despersonalización en la muestra estudiada, con una distribución que abarcaba desde niveles bajos hasta altos.

Esto indica que una parte significativa de los participantes experimentaba cierto grado de agotamiento emocional y mostraba actitudes distantes o deshumanizadas hacia su trabajo y las personas con las que interactuaban. Asimismo, se encontró una prevalencia de baja realización personal, lo que sugiere que el estrés laboral puede tener un impacto desfavorable en la satisfacción y el desarrollo individual en el ámbito laboral. Estos resultados respaldan la necesidad de abordar de manera efectiva el estrés laboral para salvaguardar la salud mental y emocional de los profesionales, al mismo tiempo que se potencia la calidad de las interacciones y el bienestar en el ámbito laboral.



En el tercer objetivo específico, identificar la relación entre la falta de realización personal y las barreras de comunicación se encontró una correlación significativa ( $p < 0,001$ ) entre ambas variables en los profesionales. Se observó que el 69,2 % de los participantes tuvo un nivel regular y el 19,3% nivel bueno en la comunicación de forma global; asimismo, en las dimensiones se apreció un 61,5% como nivel malo de comunicación horizontal y el 55,8% nivel regular en comunicación ascendente.

Los resultados del estudio de Ascurra indicaron que se encontró una relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y la comunicación horizontal, con un coeficiente de correlación de -0.210 y una significancia bilateral de 0.025 a un nivel  $p < .05$ . Además, se observó una asociación significativa negativa entre la realización personal y la comunicación descendente, con un coeficiente de correlación de -0.311 y una significancia bilateral de 0.015 a un nivel  $p < 0.05$ . Resultando que ambas variables están inversamente relacionadas en el contexto estudiado (18).

Los resultados del estudio revelan que existe una relación significativa entre la falta de realización personal y las barreras de comunicación en el ámbito de trabajo. Se observó que un porcentaje considerable de los profesionales experimentaba niveles regulares o deficientes de comunicación, tanto en la dimensión horizontal, donde se interactúa con colegas del mismo nivel jerárquico, como en la dimensión ascendente, que implica la transmisión de información desde niveles superiores de la organización. Estos hallazgos respaldan investigaciones anteriores que han encontrado una correlación negativa entre la despersonalización y la comunicación horizontal.

Se encontraron consecuencias negativas significativas entre la falta de realización personal y la comunicación descendente, lo que sugiere que los trabajadores con niveles bajos de realización personal podrían enfrentar dificultades para comunicarse de manera efectiva con sus superiores y recibir una retroalimentación adecuada. Estos resultados enfatizan la importancia de abordar el estrés laboral y promover la realización personal de los empleados ya que estas acciones pueden contribuir de manera significativa a mejorar la

comunicación dentro de la organización, fomentando un ambiente de trabajo saludable y una colaboración efectiva entre los miembros del equipo (69).

El estudio del estrés laboral y las barreras de comunicación es de suma importancia teórica y práctica, ya que ofrece una comprensión más profunda de cómo estos dos fenómenos se interrelacionan y afectan tanto a los individuos como a las organizaciones. Mediante estudios más complejos, es posible investigar en detalle las causas y los mecanismos subyacentes que vinculan el estrés laboral con las barreras de comunicación. Esto implica examinar factores individuales, organizacionales y contextuales, así como los procesos y dinámicas que influyen en estas relaciones.

Además, los estudios más complejos permiten una combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos, lo que brinda una visión holística y enriquecedora de estos fenómenos complejos. El aporte de este tipo de investigaciones radica en su capacidad para generar conocimiento teórico sólido y contribuir al desarrollo de intervenciones y políticas más efectivas. Asimismo, proporcionan pautas y recomendaciones para mejorar el bienestar de los empleados, fortalecer la comunicación dentro de las organizaciones y promover un entorno laboral saludable y productivo.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.
2. Existe una relación negativa media y estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión agotamiento emocional y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.
3. No existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral dimensión despersonalización y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos de un hospital de Lima, 2023.
4. Existe una relación positiva media y altamente significativa entre el estrés laboral dimensión falta de realización personal y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

A pesar de no haberse encontrado una relación directa entre el estrés laboral y las barreras de comunicación en Tecnólogos médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023 es importante implementar medidas que promuevan el bienestar y la salud mental de los empleados. Se sugiere implementar programas de gestión del estrés que incluyan capacitación en técnicas de manejo del estrés, promoción de un ambiente laboral positivo y el fomento de estilos de vida saludables. Además, es fundamental brindar apoyo psicológico a quienes lo requieran, a fin de proporcionarles las herramientas necesarias para lidiar con el estrés laboral y prevenir posibles efectos negativos en su desempeño y bienestar general.

Debido a que se ha demostrado una correlación negativa entre el agotamiento emocional y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023, se recomienda tomar medidas para prevenir y reducir este agotamiento. Se sugiere implementar programas de bienestar y salud mental que promuevan el autocuidado y el manejo del estrés entre el personal. Además, es importante brindar capacitación en habilidades de comunicación efectiva tanto para el equipo de tecnólogos médicos como para el resto del personal de atención médica, a fin de mejorar la comunicación interna, promover un ambiente de trabajo colaborativo y facilitar la resolución de conflictos.

Al no encontrarse una relación directa entre la despersonalización y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología en un hospital de Lima, 2023, se recomienda implementar estrategias que fomenten la empatía y el trato humano en la interacción con los pacientes. Se sugiere desarrollar programas de formación en habilidades de comunicación, promover la relación Tecnólogo médico-paciente y reconocer y valorar el trabajo de los Tecnólogos médicos. Además, es importante crear oportunidades para que el personal comparta experiencias y desafíos, promoviendo un ambiente de apoyo y comprensión mutua.

Habiéndose establecido una relación directa entre la falta de realización personal y las barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023, se recomienda implementar estrategias que fomenten el crecimiento y desarrollo tanto profesional como personal de los Tecnólogos Médicos. Se sugiere la implementación de planes de desarrollo individual, que incluyan oportunidades de capacitación y crecimiento dentro de la organización. Asimismo, es importante establecer un sistema de reconocimiento y recompensas que valore los logros y contribuciones de los tecnólogos médicos, aumentando así su motivación y satisfacción laboral. Además, se recomienda promover un ambiente que fomente el trabajo en equipo, así como la colaboración y la participación activa de los Tecnólogos Médicos en la toma de decisiones relacionadas con su área de especialización.

## REFERENCIAS

1. European Agency for Safety and Health at work. OSH Pulse - Occupational safety and health in post-pandemic workplaces [Internet]. 2022 [citado 8 de julio de 2023]. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/publications/osh-pulse-occupational-safety-and-health-post-pandemic-workplaces>
2. Mengist B, Amha H, Ayenew T, Gedfew M, Akalu TY, Assemie MA, et al. Occupational Stress and Burnout Among Health Care Workers in Ethiopia: A Systematic Review and Meta-analysis. *Archives of Rehabilitation Research and Clinical Translation*. junio de 2021;3(2):100125.
3. Jiaru J, Yanxue Z, Wennv H. Incidence of stress among emergency nurses: A systematic review and meta-analysis. *Medicine*. 27 de enero de 2023;102(4):e31963.
4. Godifay G, Worku W, Kebede G, Tafese A. Work Related Stress among Health Care Workers in Mekelle City Administration Public Hospitals, North Ethiopia. 2018;
5. Organización Mundial de Salud. WHO. World Health Organization; 2019 [citado 12 de diciembre de 2020]. Salud mental en el lugar de trabajo. Disponible en: [http://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
6. Mejia CR, Chacon JI, Enamorado-Leiva OM, Garnica LR, Chacón-Pedraza SA, García-Espinosa YA. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. 2019;28(3):204-11.
7. Díaz Dávila F, Guevara Villegas SE, Vidaurre García WE. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV Hacer*. 30 de marzo de 2019;8(1):31-40.
8. Reinozo JKS, Salcedo DRN. Asociación entre distorsiones cognitivas y estrés laboral en profesionales de la salud pública. *Revista Scientific*. 5 de febrero de 2022;7(23):171-92.
9. Trujillo Ramirez CO, Quispe Arana AC. Estrés laboral en personal de enfermería del Centro de Salud Alberto Barton del Callao, 2021. *Revista Cuidado y Salud Pública*. 2021;1(2):46-53.
10. Petrone P. Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*. 2021;36(2):188-92.
11. Lecca Flores JP. COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacubamba y Parcoy. Universidad César Vallejo; 2020.

12. Rojas Castillo MS. Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020. Universidad Cesar Vallejo; 2020.
13. Alvarado Arteaga CO, Gonzales Milla JV. Relación entre comunicación asertiva y estrés laboral de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta La Libertad 2021. Universidad Privada Antenor Orrego; 2022.
14. Ccatamayo Bautista C, Lara Rodriguez AL. Clima organizacional y estrés laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Clínica Santa Cruz - Huancayo 2020. Universidad Nacional del Centro de Perú; 2022.
15. Neyra Zaquinaula Y. Comunicación interna y el estrés laboral en los profesionales de los Centros Emergencia Mujer Tumbes, 2022. Universidad César Vallejo; 2022.
16. Hidalgo Espiritu AV, Laura Ore YL. Cansancio emocional y bienestar psicológico en estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana. 2020.
17. Valverde S, Silvia G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Horizonte Médico (Lima). enero de 2019;19(1):67-72.
18. Ascurra Tuesta Raisa Stefanny.pdf [Internet]. [citado 30 de julio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6151/Ascurra%20Tuesta%20Raisa%20Stefanny.pdf?sequence=1>
19. Llor Lozano J, Seva Llor AM, Díaz Agea JL, Llor Gutiérrez L, Leal Costa C. Burnout, communication skills and self-efficacy in emergency and critical care health professionals. Enfermería Global. 2020;19(3):68-92.
20. Leal-Costa C, Díaz-Agea JL, Tirado-González S, Rodríguez-Marín J. Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. An Sist Sanit Navar. 2015;38.
21. Tirado-Vides MM, Cudris-Torres L, Redondo-Marín MP, Jiménez-Ruiz LK. Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. Clío América. 2020;14(27):441-53.
22. Gavilanes Pinela HD. Gestion Administrativa y su relacioncon la Comunicacion Interpersonal de los colaboradores del area de Laboratorio Clinico. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil; 2020.
23. Bozas Gómez V, Sánchez Leyva JL, Domínguez Márquez JG, García ZQ, Ugarte JV. Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. UVserva. 2021;(12):186-205.

24. Cadena Herrera CA. Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato. Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021.
25. Vidal Lacosta V. El estrés laboral. España: Universidad de Zaragoza; 2019. p.176.
26. Basilio Rodríguez CR. Sobrecarga laboral de la enfermera en épocas de pandemia COVID 19 Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta. [Perú]: Universidad nacional de trujillo; 2022.
27. Medina Paredes M. Sobrecarga y desempeño laboral en enfermeras de un hospital público de Chimbote, 2022. [Chimbote, Perú]: Universidad César Vallejo; 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111093>
28. Pamela A, Cárdenas B, Fernández IO. Síndrome de Burnout y su incidencia en el ámbito laboral. Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas. 10 de julio de 2020;2(1):78-86.
29. Tamminga SJ, Emal LM, Boschman JS, Levasseur A, Thota A, Ruotsalainen JH, et al. Individual-level interventions for reducing occupational stress in healthcare workers. Cochrane Database Syst Rev. 12 de mayo de 2023;2023(5):CD002892.
30. Girma B, Nigussie J, Molla A, Mareg M. Occupational stress and associated factors among health care professionals in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. BMC Public Health. 19 de marzo de 2021;21:539.
31. Montoya MSR, Peña SLP, Villa EAH, Hernández RI, Vargas MR, Ocaño MAF. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Enfermería Global. 18 de junio de 2020;19(3):479-506.
32. Zhou AY, Panagioti M, Esmail A, Agius R, Van Tongeren M, Bower P. Factors Associated With Burnout and Stress in Trainee Physicians: A Systematic Review and Meta-analysis. JAMA Network Open. 18 de agosto de 2020;3(8):e2013761.
33. Lovo J. Síndrome de burnout: Un problema moderno. Entorno. 30 de diciembre de 2020;(70):110-20.
34. Lauracio Claudia, Lauracio Teófilo. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud . Revista Innova Educación. 2020;2(4):543-54.
35. Chang SO, Kim EY. The resilience of nursing staffs in nursing homes: concept development applying a hybrid model. BMC Nursing. 1 de diciembre de 2022;21(1):1-12.
36. De Caneva F, García-Gómez M, Baur EB. Salud emocional del personal sanitario del Área de Urgencias durante la pandemia COVID-19. Medicina Clínica. 10 de octubre de 2020;155(8):368.



37. Loya-Murguía KM, Valdez-Ramírez J, Bacardí-Gascón M, Jiménez-Cruz A. El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática. *Journal of Negative and No Positive Results*. 2018;3(1):40-8.
38. Solís-Cóndor R, Tantalean-del Águila M, Burgos-Aliaga R, Chambi-Torres J. Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*. 30 de noviembre de 2017;78(3):270-6.
39. Garzón V, Sinclay P, Gladys A, Calixto J, Rosa A, Gutiérrez V, et al. Liderazgo en salud, motivación e inteligencia emocional. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*. 2021;34:6.
40. De la Cruz Lablanca I. *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. 2014. p.20.
41. Canseco Melcho F. *Comunicarnos es conocernos y valorarnos experiencia con capturistas de datos clínicos*. [México]: Universidad Iberoamericana; 2013.
42. Damián Foronda J, Castillo Saavedra E, Reyes Alfaro C, Salas Sánchez R, Ayala Jara C. Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*. 6 de julio de 2021;19(4):19-28.
43. Muntean LM, Nireştean A, Măruşteri M, Sima-Comaniciu A, Lukacs E. Occupational Stress and Personality in Medical Doctors from Romania. *Healthcare (Basel, Switzerland)*. 1 de septiembre de 2022;10(9):1612.
44. Ramos Reyes WD, Paredes Sandoval M, Teran Andrade PE, Lema Lliguicota LF. *Comunicación organizacional*. Guayaquil, Ecuador: Editorial Grupo Compás; 2017. p.86.
45. Sánchez Carvajal IK. *La comunicación interna y su vinculación con la eficiencia laboral del personal de consulta externa del Hospital General Docente Ambato*. [Ambato, Ecuador]: Universidad Técnica de Ambato; 2017.
46. Macías Villacís MJ. *Análisis de la comunicación interna asertiva en el hospital docente de especialidades Dr. Abel Gilbert Pontón de Guayaquil*. [Guayaquil, Ecuador]: Universidad de Guayaquil; 2015.
47. Regnault A, Zamora Chusan M, Castillo Salvatierra L, Arévalo Cordovilla F. La comunicación organizacion: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *2528-8083*,5. 2020;5:1,5.
48. Papic Domínguez K. Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. (Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile). *Cuadernos de Investigación Educativa*. 2019;10 (1):63-83.

49. Chavez Cortez AR. Influencia de la comunicación interna en la calidad de los servicios de salud del Hospital III Base Puno - EsSalud. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.
50. Dávila H. Diagnóstico de la comunicación organizacional interna en los trabajadores CAS-15 del Hospital Regional Lambayeque, 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2018.
51. Vivas Escalante AD, Saavedra Moraga PA. Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. Revista Cientific. 2019;4:116-35.
52. Hernandez Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio M. Metodología de la investigación. 5th Ed. S.A. MH/ IE, editor. Vol. 53, Journal of Chemical Information and Modeling. McGraw hill education; 2014. 656 p.
53. Hernandez Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio M. Metodología de la Investigación . 4.ª ed. McGraw hill interamericana editores SDCV, editor. 2006. 1-882 p.
54. Chacma-Lara E, Laura-Chávez T. Quantitative research: Seeking the standardization of a taxonomic scheme. Revista médica de Chile. septiembre de 2021;149(9):1382-3.
55. Supo J. Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: Sociedad Hispana de Investigadores Científicos; 2020. 352 p.
56. Oyola-García AE. La variable. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. enero de 2021;14(1):90-3.
57. Patlán Pérez J. ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte. abril de 2019;35(1):156-84.
58. Gilla MA, Belén Giménez S, Moran VE, Olaz FO. Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. Liberabit. 15 de diciembre de 2019;25(2):179-93.
59. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 2007. :500.
60. Kaseng Veas LM. Gestión de la comunicación interna en el Instituto Nacional de Salud del Niño, Breña 2020. [Lima, Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2020.
61. Arias FG. El Proyecto de Investigación. 6th Ed. Editorial Episteme; 2012. p.137.
62. Karim M, Furnaz S, Buksh AR, Beg MA, Khan MS, Moiz B. Sample Size Calculation in Medical Research. MACS 2019 - 13th International Conference on Mathematics, Actuarial Science, Computer Science and Statistics, Proceedings. 1 de diciembre de 2019;1-5.

63. Pérez-Fuentes MDC, Jurado MDMM, Márquez MDMS, Ruiz NFO, Linares JJG. Validation of the Maslach Burnout Inventory-Student Survey in Spanish adolescents. *Psicothema*. 2020;32(3):444-51.
64. Olivares Faúndez V, Gil Monte P. Análisis de las principales fortalezas y debilidades del «Maslach Burnout Inventory» (MBI). *Ciencia & Trabajo*. 2009;11(33):160-7.
65. Tribunal Internacional de Núremberg. Código de Núremberg. 1947.
66. Manzini JL. Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta bioethica*. diciembre de 2000;6(2):321-34.
67. Ortiz Cabanillas P, Perales Cabrera A, Mendoza Fernández A, Molero Castro D, Zavala Sarrio S. Código de Ética y Deontología. Lima, Perú: Colegio Médico del Perú; 2018. p.18.
68. Lozano A. El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*. 2021;84(01):1-9.
69. Raisa A. Síndrome de burnout y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018. Universidad Señor de Sipán; 2018.

## ANEXOS

### Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

**TÍTULO:** Estrés laboral y barreras de comunicación en los tecnólogos médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>ESTRES LABORAL</b>	Juana Patlán (2019), el estrés laboral es un proceso que implica ciertos elementos que llevan al trabajador a sentir que no está a la altura de las tareas diarias asociadas a su puesto. Esta percepción puede generar sensaciones de ansiedad, temor, frustración y enojo lo que inevitablemente disminuye su rendimiento y en ocasiones puede dar lugar a enfermedades y accidentes.	La variable estrés laboral se evaluará a través de un cuestionario con una escala de medición en base al agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.	Agotamiento emocional	Cansancio mental Desgaste físico Fatiga Frustración	Escala ordinal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo: 0-18</li> <li>• Medio: 19-26</li> <li>• Alto: 27-54</li> </ul>
			Despersonalización	Falta de motivación Deshumanización Depresión Cambio de actitud Apatía	Escala ordinal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo: 0-5</li> <li>• Medio: 6-9</li> <li>• Alto: 10-30</li> </ul>
			Falta de realización personal	Sobrecarga Deterioro personal Exigencia Baja importancia laboral Ausentismo laboral	Escala ordinal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo: 0-33</li> <li>• Medio: 34-39</li> <li>• Alto: 40-56</li> </ul>
<b>BARRERAS DE COMUNICACIÓN</b>	Chiavenato (2007) expresa que las barreras "intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado". Entonces, éstas interrumpen la claridad en el significado y el entendimiento del mensaje.	La variable barrera de comunicación se medirá utilizando un cuestionario, el cual estará basado en la comunicación horizontal, ascendente y descendente.	Comunicación horizontal	Coordinación Información compartida Apoyo entre colegas Resolución de problemas	Escala ordinal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malo: 13-30</li> <li>• Regular: 31-48</li> <li>• Bueno: 49-65</li> </ul>
			Comunicación ascendente	Participación Feedback Compromiso Apertura de las vías de comunicación	Escala ordinal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malo: 13-30</li> <li>• Regular: 31-48</li> <li>• Bueno: 49-65</li> </ul>
			Comunicación descendente	Información proporcionada Claridad en las órdenes Adoctrinamiento Lenguaje sencillo	Escala ordinal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malo: 14-32</li> <li>• Regular: 33-51</li> <li>• Bueno: 52-70</li> </ul>

## Anexo 2: Carta de presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

Lima SJL, 14 de julio del 2023

N°Carta P.393 – 2023-1 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**  
Dr. Victor Alfredo Castellano Velazco  
Jefe del departamento de Diagnóstico por Imágenes.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **MATEO YAURI MARILUZ CLORINDA**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MATEO YAURI MARILUZ CLORINDA**, identificado(a) con DNI N.°10352568 y código de matrícula N° 7002835303; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**ESTRÉS LABORAL Y BARRERAS DE COMUNICACIÓN EN TECNÓLOGOS MÉDICOS DEL ÁREA DE IMAGENOLÓGÍA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
Dra. Teresa Narvaez Aranibar  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV Lima Este

Cc. Interesado,  
Administrativo (EPG)



Dr. Victor A. Castellanos Velazco  
CMP 16015  
Jefe del Dpto. de Radiodiagnóstico por imágenes  
RED PRESTACIONAL ALMENERA  
ESSALUD

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

### Anexo 3: Prueba de normalidad de la variable estrés laboral y sus dimensiones

<b>Variabales: Estrés laborales</b>	<b>Prueba de normalidad</b>	
	<b>Kolmogorov-Smirnov</b>	<b>p-valor</b>
Escala global	0,088	0,200
Agotamiento emocional	0,099	0,200
Despersonalización	0,139	0,014
Falta de realización personal	0,086	0,086

**Elaboración:** Fuente propia

Se aprecia que, en la escala global, las dimensiones de agotamiento emocional y falta de realización personal si se evidenció una distribución normal en las puntuaciones. En la dimensión despersonalización no se evidenció una distribución normal.

**Anexo 4:** Prueba de normalidad de la variable barreras de comunicación y sus dimensiones

<b>Variables: comunicación</b>	<b>Barreras de</b>	<b>Prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov</b>	<b>p-valor</b>
Escala global		0,093	0,200
Comunicación horizontal		0,119	0,065
Comunicación ascendente		0,072	0,200
Comunicación descendente		0,184	<0,001

**Elaboración:** Fuente propia

Se aprecia que la escala global y las dimensiones de comunicación horizontal y comunicación ascendente si tienen una distribución normal. La dimensión de comunicación descendente no mostró una distribución normal en sus puntajes.

## Anexo 5: Instrumento de medición



Estrés laboral y barreras de comunicación en tecnólogos médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

### CUESTIONARIO

MARQUE O COMPLETE

EDAD: ..... años      SEXO: F M      SERVICIO: .....

REGIMEN LABORAL: .....      TIEMPO DE SERVICIO: .....

---

#### Cuestionario sobre estrés laboral

Estimado usuario, se le presenta un cuestionario personal y anónimo el que tiene como finalidad investigar el ESTRÉS LABORAL del personal de salud. Por lo que se solicita su contribución.

Marque con una **X** frente a los siguientes ítems.

#### Considere:

1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre

N°	Enunciado	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes					



5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
13	Me siento frustrado en mi trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas					

## Cuestionario sobre barreras de comunicación

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

### Considere:

1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	Los trabajadores reciben información de su jefe sobre su desempeño funcional					
02	Los trabajadores reciben toda la información que necesitan para realizar su trabajo en forma eficiente					
03	Los jefes brindan información de manera oportuna					
04	La alta dirección brinda información del interés de los trabajadores					
05	Las instrucciones que reciben los trabajadores de su jefe inmediato son claras					
06	Las instrucciones que reciben los trabajadores de su jefe inmediato son directas					
07	Los trabajadores entienden con facilidad las indicaciones que recibe desde la alta dirección					
08	Los trabajadores reciben inducción sobre aspectos generales de la institución					
09	Los trabajadores reciben inducción sobre aspectos específicos de trabajo					
10	Los trabajadores reciben capacitaciones para mejorar su desempeño laboral					
11	El jefe utiliza lenguaje sencillo cuando se dirige a los colaboradores					

<b>12</b>	La alta dirección utiliza un lenguaje claro en sus publicaciones oficiales impresas y digitales					
<b>13</b>	La alta dirección utiliza lenguaje directo en sus publicaciones oficiales impresas y digitales					
<b>14</b>	La participación de los trabajadores en los eventos de su servicio u oficina es valorada					
<b>15</b>	Los trabajadores participan de manera activa en la elaboración del plan de gestión de su servicio u oficina					
<b>16</b>	Los trabajadores participan en las actividades académicas virtuales organizadas por la institución y/o jefatura respectiva					
<b>17</b>	Los trabajadores participan en los eventos de integración (sociales, deportivos y artísticos) organizados por la institución y/o jefatura respectiva					
<b>18</b>	En la oficina o servicio se permite realizar comentarios o sugerencias					
<b>19</b>	En la oficina o servicio los comentarios o sugerencias de los trabajadores son tomados en cuenta por los superiores					
<b>20</b>	En la oficina o servicio se permite preguntar acerca de la información que reciben de sus superiores					
<b>21</b>	Los trabajadores se sienten comprometidos con la institución					
<b>22</b>	Los trabajadores sienten que su trabajo es valorado por la gestión					
<b>23</b>	Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la institución					
<b>24</b>	Los jefes le brindan atención a los trabajadores cuando se comunican con ellos					

<b>25</b>	Los superiores le hacen sentir a los trabajadores confianza suficiente como para discutir problemas del trabajo					
<b>26</b>	Los trabajadores tienen acceso a medios de comunicación (buzón, correo electrónico, etc.) para hacer llegar sus sugerencias a la alta dirección					
<b>27</b>	Existe una coordinación eficiente entre compañeros de trabajo					
<b>28</b>	La comunicación entre compañeros es abierta					
<b>29</b>	En su área existe trabajo en equipo					
<b>30</b>	Su servicio u oficina coordina con otras áreas de la institución					
<b>31</b>	El intercambio de la información entre compañeros es necesario para la institución					
<b>32</b>	La información entre compañeros se comparte de manera oportuna					
<b>33</b>	La información que se comparte entre compañeros es relevante					
<b>34</b>	Existe un clima armonioso entre compañeros					
<b>35</b>	Se cultiva el valor del respeto entre colegas					
<b>36</b>	Existe solidaridad entre compañeros en las funciones que realizan					
<b>37</b>	Los problemas laborales entre compañeros se resuelven de forma eficiente					
<b>38</b>	Los problemas interpersonales entre compañeros se resuelven en forma oportuna					
<b>39</b>	Los trabajadores se sienten parte de la solución de problemas en su equipo de trabajo					
<b>40</b>	En la oficina o servicio todo el equipo de trabajo se involucra en buscar la solución a los problemas que se presentan					

## **Anexo 6:** Consentimiento informado



### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: Estrés laboral y barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023.

Investigadora: Mariluz Clorinda Mateo Yauri

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrés laboral y barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023”, cuyo objetivo es identificar factores de estrés laboral específicos y evaluar las barreras de la comunicación en Tecnólogos Médicos. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa académico de la maestría en Gestión en los servicios de la salud, de la universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso del jefe del departamento de diagnóstico por imágenes.

El impacto del problema de la investigación recae en que los hallazgos de la investigación pondrán en evidencia el estado actual del grado de estrés laboral y las barreras de comunicación. Esta información permitirá promover medidas de intervención que busquen mejorar el ambiente laboral y proteger la salud mental de los profesionales de tecnología médica.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos de estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estrés laboral y barreras de comunicación en Tecnólogos Médicos del área de imagenología de un hospital de Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente donde labore el participante. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.

**Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (Principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del

investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con investigadora Mateo Yauri Mariluz Clorinda, email: marimateo21@hotmail.com y docente asesor Quiñones Castillo, Karlo Gino email: kgquinones@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

\_\_\_\_\_

**Firma**

## Anexo 7: Evaluación por Juicio de Expertos



### EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre estrés laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JACOBO EZEQUIEL SALDAÑA JUÁREZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctorado ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa (X)	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Salud y docencia universitaria.	
Institución donde labora:	Hosp. Nac. Guillermo Almenara I. – Essalud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):	No aplica	



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre estrés laboral
Autora:	Christina Maslach
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Autoadministrado por encuesta
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores
Significación:	El instrumento medirá el estrés laboral a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

#### 4. Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés laboral	Agotamiento emocional Despersonalización Falta de realización personal	El síndrome de Burnout se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, manifestándose como una sensación de agotamiento, distancia hacia los demás y falta de satisfacción en el trabajo. Juntas, estas dimensiones describen un estado de agotamiento profesional con impacto negativo en la salud mental y la calidad de vida.



**5. Presentación de instrucciones para el juez**

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario sobre estrés laboral" elaborado por Chirstina Maslach en el año 1982. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>Claridad</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>Coherencia</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
<b>Relevancia</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: 3 dimensiones**

- **Primera dimensión: Agotamiento emocional**
- **Objetivos de la dimensión:** Se refiere a la sensación de exhausto y drenado emocionalmente que experimenta una persona, lo que lleva a una disminución de la energía y la capacidad para enfrentar las demandas laborales o personales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Cansancio mental Desgaste físico Fatiga Frustración	1,2,3 6,8,13 14,16,20	4	4	4	NINGUNA

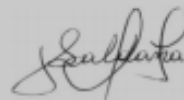
- **Segunda dimensión: Despersonalización**
- **Objetivos de la dimensión:** Implica la adopción de una actitud distante y crítica hacia los demás, especialmente en contextos laborales, lo que conlleva a tratar a las personas como objetos o números en lugar de individuos con necesidades y sentimientos.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Falta de motivación Deshumanización Depresión Cambio de actitud Apatía	5,10,11 15,22	4	4	4	NINGUNA

- **Tercera dimensión: Falta de realización personal**
- **Objetivos de la dimensión:** Esta dimensión se refiere a la percepción de no lograr el sentido de logro o satisfacción en el trabajo, lo que puede llevar a la persona a cuestionar su competencia y su capacidad para contribuir de manera significativa en su entorno laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Sobrecarga Deterioro personal Exigencia Baja importancia laboral Ausentismo laboral	4,7,9 12,17,18 19,21	4	4	4	NINGUNA



**MG. JACOBO EZEQUIEL  
SALDAÑA JUÁREZ**

DNI: 06066929

Fecha: 10/06/2023

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre barreras de comunicación". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JACOBO EZEQUIEL SALDAÑA JUÁREZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Salud y docencia universitaria	
Institución donde labora:	Hosp. Nac. Guillermo Almenara I. – Essalud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):	No aplica	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre barreras de comunicación
Autora:	Ángela Damián Espín
Procedencia:	Perú
Administración:	Autoadministrado por encuesta
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores
Significación:	El instrumento medirá las barreras de comunicación a través de la comunicación horizontal, ascendente y descendente.

### 4. Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Barreras de comunicación	Comunicación horizontal Comunicación ascendente Comunicación descendente	Las barreras de comunicación en una institución se dividen en tres dimensiones: la comunicación horizontal, que implica obstáculos entre empleados en el mismo nivel jerárquico o departamento; la comunicación ascendente, relacionada con las dificultades para transmitir información a niveles superiores, y la comunicación descendente, que aborda desafíos al comunicar mensajes desde la alta dirección a empleados de niveles inferiores, afectando la eficacia de la comunicación en la organización.

**5. Presentación de instrucciones para el juez**

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario sobre barreras de comunicación" elaborado por Ángela Damián Espín en el año 2019 y adaptado por Leonardo Kaseng Veas en el año 2020. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>Claridad</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>Coherencia</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial / lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
<b>Relevancia</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** 3 dimensiones

- **Primera dimensión: Comunicación horizontal**
- **Objetivos de la dimensión:** Esta barrera se presenta cuando los empleados en el mismo nivel jerárquico o departamento encuentran dificultades para comunicarse entre sí. Esto puede deberse a rivalidades, falta de cooperación o competencia interna, lo que afecta negativamente la colaboración y el flujo de información.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Coordinación Información compartida Apoyo entre colegas Resolución de problemas	1,2,3, 4,5,6,7, 8,9,10, 11,12,13	4	4	4	NINGUNA

- Segunda dimensión: Comunicación ascendente
- Objetivos de la dimensión: Son los obstáculos que los empleados enfrentan al intentar comunicar información o retroalimentación a niveles superiores de la jerarquía organizacional, como gerentes o líderes. Puede incluir el temor a represalias, la percepción de falta de receptividad por parte de la alta dirección o la falta de canales adecuados para expresar inquietudes.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Participación Feedback Compromiso Apertura de las vías de comunicación	14,15,16 17,18,19 20,21,22 23,24,25 26	4	4	4	NINGUNA

- Tercera dimensión: Comunicación descendente
- Objetivos de la dimensión: Se refiere a los desafíos que surgen cuando la alta dirección intenta transmitir mensajes, metas o expectativas a los empleados de niveles inferiores. Las barreras pueden manifestarse en forma de falta de claridad en los mensajes, falta de retroalimentación por parte de los empleados o resistencia a aceptar los cambios propuestos, lo que puede afectar la implementación efectiva de estrategias organizacionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Información proporcionada Claridad en las órdenes Adoptinamiento Lenguaje sencillo	27,28,29 30,31,32 33,34,35 36,37,38 39,40	4	4	4	NINGUNA



MG. JACOBO EZEQUIEL SALDAÑA JUÁREZ

DNI: 06066929

Fecha: 10/06/2023

**EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre estrés laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Ronnie Gavilán Chávez		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor ( )	
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica (x)	Social ( )	
	Educativa ( )	Organizacional ( )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia en investigación científica en el área de ciencias de la salud.		
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto Nacional de Salud		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (x)		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):</b>	No aplica		

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre estrés laboral
<b>Autora:</b>	Christina Maslach
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Administración:</b>	Autoadministrado por encuesta
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores
<b>Significación:</b>	El instrumento medirá el estrés laboral a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

**4. Soporte teórico**

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés laboral	Agotamiento emocional Despersonalización Falta de realización personal	El síndrome de burnout se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, manifestándose como una sensación de agotamiento, distancia hacia los demás y falta de satisfacción en el trabajo. Juntas, estas dimensiones describen un estado de agotamiento profesional con impacto negativo en la salud mental y la calidad de vida.




Dimensiones del instrumento: 3 dimensiones

- **Primera dimensión:** Agotamiento emocional
- **Objetivos de la dimensión:** Se refiere a la sensación de exhausto y drenado emocionalmente que experimenta una persona, lo que lleva a una disminución de la energía y la capacidad para enfrentar las demandas laborales o personales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Cansancio mental Desgaste físico Fatiga Frustración	1,2,3 8,8,13 14,16,20	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Despersonalización
- **Objetivos de la dimensión:** Implica la adopción de una actitud distante y cinica hacia los demás, especialmente en contextos laborales, lo que conlleva a tratar a las personas como objetos o números en lugar de individuos con necesidades y sentimientos.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Falta de motivación Deshumanización Depresión Cambio de actitud Apatía	5,10,11 16,22	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Falta de realización personal
- **Objetivos de la dimensión:** Esta dimensión se refiere a la percepción de no lograr el sentido de logro o satisfacción en el trabajo, lo que puede llevar a la persona a cuestionar su competencia y su capacidad para contribuir de manera significativa en su entorno laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Sobrecarga Deterioro personal Exigencia Baja importancia laboral Ausentismo laboral	4,7,9 12,17,19 19,21	3	4	4	Ninguna



Dr. Ronnie Gavilán Chávez

DNI: 21576129

Fecha: 06/06/23

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre barreras de comunicación". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ronnie Gavilán Chávez	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica (x) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Docencia en investigación científica en el área de ciencias de la salud.	
Institución donde labora:	Instituto Nacional de Salud	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):	No aplica	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre barreras de comunicación
Autora:	Ángela Damián Espín
Procedencia:	Perú
Administración:	Autoadministrado por encuesta
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores
Significación:	El instrumento medirá las barreras de comunicación a través de la comunicación horizontal, ascendente y descendente.

### 4. Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Barreras de comunicación	Comunicación horizontal Comunicación ascendente Comunicación descendente	Las barreras de comunicación en una institución se dividen en tres dimensiones: la comunicación horizontal, que implica obstáculos entre empleados en el mismo nivel jerárquico o departamento; la comunicación ascendente, relacionada con las dificultades para transmitir información a niveles superiores, y la comunicación descendente, que aborda desafíos al comunicar mensajes desde la alta dirección a empleados de niveles inferiores, afectando la eficacia de la comunicación en la organización.



**Dimensiones del instrumento: 3 dimensiones**

- **Primera dimensión: Comunicación horizontal**
- **Objetivos de la dimensión:** Esta barrera se presenta cuando los empleados en el mismo nivel jerárquico o departamento encuentran dificultades para comunicarse entre sí. Esto puede deberse a rivalidades, falta de cooperación o competencia interna, lo que afecta negativamente la colaboración y el flujo de información.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Coordinación Información compartida Apoyo entre colegas Resolución de problemas	1,2,3, 4,5,6,7, 8,9,10, 11,12,13	3	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión: Comunicación ascendente**
- **Objetivos de la dimensión:** Son los obstáculos que los empleados enfrentan al intentar comunicar información o retroalimentación a niveles superiores de la jerarquía organizacional, como gerentes o líderes. Puede incluir el temor a represalias, la percepción de falta de receptividad por parte de la alta dirección o la falta de canales adecuados para expresar inquietudes.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Participación Feedback Compromiso Apertura de las vías de comunicación	14,15,16 17,18,19 20,21,22 23,24,25 26	3	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión: Comunicación descendente**
- **Objetivos de la dimensión:** Se refiere a los desafíos que surgen cuando la alta dirección intenta transmitir mensajes, metas o expectativas a los empleados de niveles inferiores. Las barreras pueden manifestarse en forma de falta de claridad en los mensajes, falta de retroalimentación por parte de los empleados o resistencia a aceptar los cambios propuestos, lo que puede afectar la implementación efectiva de estrategias organizacionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Información proporcionada Claridad en las órdenes Adoctrinamiento Lenguaje sencillo	27,28,29 30,31,32 33,34,35 36,37,38 39,40	3	4	4	Ninguna



**Dr. Ronnie Gavilán Chávez**

DNI: 21576129

Fecha: 06/06/23

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre estrés laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Elzi Noemi Bazan Rodríguez de Tarrillo	
Grado profesional:	Maestría (x)	Maestría ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Estadística: Procesamiento y análisis de datos	
Institución donde labora:	Universidad Privada San Juan Bautista	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):	No aplica	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre estrés laboral
Autora:	Christina Maslach
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Autoadministrado por encuesta
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores
Significación:	El instrumento medirá el estrés laboral a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

### 4. Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Estrés laboral	Agotamiento emocional Despersonalización Falta de realización personal	El síndrome de burnout se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, manifestándose como una sensación de agotamiento, distancia hacia los demás y falta de satisfacción en el trabajo. Juntas, estas dimensiones describen un estado de agotamiento profesional con impacto negativo en la salud mental y la calidad de vida.



Dimensiones del instrumento: 3 dimensiones

- **Primera dimensión:** Agotamiento emocional
- **Objetivos de la dimensión:** Se refiere a la sensación de exhausto y drenado emocionalmente que experimenta una persona, lo que lleva a una disminución de la energía y la capacidad para enfrentar las demandas laborales o personales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Cansancio mental Desgaste físico Fatiga Frustración	1,2,3 6,8,13 14,16,20	3	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión:** Despersonalización
- **Objetivos de la dimensión:** Implica la adopción de una actitud distante y cinica hacia los demás, especialmente en contextos laborales, lo que conlleva a tratar a las personas como objetos o números en lugar de individuos con necesidades y sentimientos.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Falta de motivación Deshumanización Depresión Cambio de actitud Apatía	5,10,11 15,22	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión:** Falta de realización personal
- **Objetivos de la dimensión:** Esta dimensión se refiere a la percepción de no lograr el sentido de logro o satisfacción en el trabajo, lo que puede llevar a la persona a cuestionar su competencia y su capacidad para contribuir de manera significativa en su entorno laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Sobrecarga personal Deterioro personal Exigencia laboral Baja importancia laboral Ausentismo laboral	4,7,9 12,17,18 19,21	3	4	4	Ninguna

Elsi Bazán Rodríguez

COESPE N° 444

DNI: 21576129

Fecha: 10/06/23

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre barreras de comunicación". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Etzi Noemi Bazan Rodríguez de Tarrillo		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor ( )	
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )	
	Educativa ( )	Organizacional ( )	
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Estadística: Procesamiento y análisis de datos		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Privada San Juan Bautista		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (x)		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):</b>	No aplica		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre barreras de comunicación
<b>Autora:</b>	Ángela Damián Espín
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Autoadministrado por encuesta
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores
<b>Significación:</b>	El instrumento medirá las barreras de comunicación a través de la comunicación horizontal, ascendente y descendente.

### 4. Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Barreras de comunicación	Comunicación horizontal Comunicación ascendente Comunicación descendente	Las barreras de comunicación en una institución se dividen en tres dimensiones: la comunicación horizontal, que implica obstáculos entre empleados en el mismo nivel jerárquico o departamento; la comunicación ascendente, relacionada con las dificultades para transmitir información a niveles superiores, y la comunicación descendente, que aborda desafíos al comunicar mensajes desde la alta dirección a empleados de niveles inferiores, afectando la eficacia de la comunicación en la organización.



**Dimensiones del instrumento: 3 dimensiones**

- **Primera dimensión: Comunicación horizontal**
- **Objetivos de la dimensión:** Esta barrera se presenta cuando los empleados en el mismo nivel jerárquico o departamento encuentran dificultades para comunicarse entre sí. Esto puede deberse a rivalidades, falta de cooperación o competencia interna, lo que afecta negativamente la colaboración y el flujo de información.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Coordinación Información compartida Apoyo entre colegas Resolución de problemas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13	3	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión: Comunicación ascendente**
- **Objetivos de la dimensión:** Son los obstáculos que los empleados enfrentan al intentar comunicar información o retroalimentación a niveles superiores de la jerarquía organizacional, como gerentes o líderes. Puede incluir el temor a represalias, la percepción de falta de receptividad por parte de la alta dirección o la falta de canales adecuados para expresar inquietudes.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Participación Feedback Compromiso Apertura de las vías de comunicación	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	3	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión: Comunicación descendente**
- **Objetivos de la dimensión:** Se refiere a los desafíos que surgen cuando la alta dirección intenta transmitir mensajes, metas o expectativas a los empleados de niveles inferiores. Las barreras pueden manifestarse en forma de falta de claridad en los mensajes, falta de retroalimentación por parte de los empleados o resistencia a aceptar los cambios propuestos, lo que puede afectar la implementación efectiva de estrategias organizacionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Información proporcionada Claridad en las órdenes Adoctrinamiento Lenguaje sencillo	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	3	4	4	Ninguna



**Elsi Bazán Rodríguez**  
COESPE N° 444

DNI: 21576129

Fecha: 10/06/23

### **Anexo 8:** Prueba de Confiabilidad Variable: Estrés laboral

La confiabilidad (consistencia interna) del Cuestionario sobre estrés laboral fue determinado mediante la prueba de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \left( \frac{\sum V_i}{\sum V_t} \right) \right)$$

Donde:

- K = Número de ítems en la escala
- Vi = Varianza de cada ítem
- Vt = Varianza total

$$\alpha = \frac{22}{22 - 1} \left( 1 - \left( \frac{20,52}{65,882} \right) \right) = 0,721$$

El resultado de la prueba Alfa de Cronbach para el Cuestionario sobre estrés laboral fue de 0,721, por lo que se afirma que es un instrumento con alta confiabilidad.

## **Anexo 9:** Prueba de Confiabilidad Variable Barreras de Comunicación

La confiabilidad (consistencia interna) del Cuestionario sobre barreras de comunicación fue determinado mediante la prueba de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \left( \frac{\sum V_i}{\sum V_t} \right) \right)$$

Donde:

- K = Número de ítems en la escala
- Vi = Varianza de cada ítem
- Vt = Varianza total

$$\alpha = \frac{40}{40-1} \left( 1 - \left( \frac{35,11}{572,566} \right) \right) = 0,962$$

El resultado de la prueba Alfa de Cronbach para el Cuestionario sobre barreras fue de 0,962, por lo que se afirma que es un instrumento con muy alta confiabilidad.