



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

La comunicación interna y Síndrome de Burnout en el personal
asistencial de un Centro de Salud de Lambayeque, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Rodriguez Vera, Laura del Pilar (orcid.org/ 0000-0001-5399-0472)

ASESORES:

Mgtr. Ñique Carbajal, Cesar Armando (orcid.org/0000-0001-6442-9656)

Dra. Chavarry Ysla, Patricia del Rocio (orcid.org/0000-0003-0575-3717)

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

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, en quien deposito toda mi fe, en los momentos más difíciles nunca me abandona.

A mi madre, Jesús Vera Recuenco, por todo su amor y sacrificio que en vida me dio, en hacer de mí una persona de bien.

A mis hijos, Mateo y Max por ser mi orgullo y fuente de superación profesional.

Laura del Pilar

AGRADECIMIENTO

A mi familia, a mi padre, hermanos y sobrino que siempre me brindan su apoyo incondicional.

A mi esposo Wilfredo, mi compañero de vida quien siempre me apoya a lograr mis objetivos profesionales.

A mis amigas, Rosmery Cadenillas y Liset Gil quienes me incentivaron y apoyaron a culminar con esta investigación.

La autora

Índice de Contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos:.....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS:.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	37

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Grado de correlación entre la comunicación interna y síndrome de Burnout en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque.....	18
Tabla 2:	Grado de correlación entre la comunicación interna y la dimensión agotamiento personal en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque.....	19
Tabla 3:	Grado de correlación entre la comunicación interna y la dimensión despersonalización en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque.....	20
Tabla 4:	Grado de correlación entre la comunicación interna y la dimensión realización personal en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque.....	21
Tabla 5:	Prueba de normalidad.....	22

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y síndrome de Burnout en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023. La metodología aplicada en el estudio fue con enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, correlacional y transversal, no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 80 trabajadores asistenciales. Se empleó como instrumento el cuestionario elaborado y validado por expertos por Pumalaza (2022) para la variable comunicación interna y el test Maslach Burnout Inventory para la variable del síndrome de Burnout. Los resultados estadísticos demostraron la existencia de una distribución normal, paramétrica, empleando la correlación de Pearson. En la correlación de las dos variables se presentó un $r= 0,08$ y $Sig = 0,942$, siendo mayor a $0,05$. De esta forma se concluye, estadísticamente no existe una relación significativa entre la comunicación interna y el síndrome de burnout en el personal asistencial investigado.

Palabras clave: Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between internal communication and Burnout syndrome in the healthcare personnel of a health center in Lambayeque, 2023. The methodology applied in the study was with a quantitative approach of a descriptive, correlational and cross-sectional type, not experimental, the study sample consisted of 80 care workers. The questionnaire prepared and validated by experts by Pumalaza (2022) for the internal communication variable and the Maslach Burnout Inventory test for the Burnout syndrome variable were used as an instrument. The statistical results demonstrated the existence of a normal, parametric distribution, using Pearson's correlation. In the correlation of the two variables, an $r = 0.08$ and $\text{Sig} = 0.942$ were presented, being greater than 0.05. In this way, it is concluded that there is no statistically significant relationship between internal communication and burnout syndrome in the health care personnel investigated.

Keywords: Emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es la base que respalda un buen ambiente de trabajo en toda empresa u organización laboral, por ello es importante las formas y procedimientos de comunicación que se desarrolla entre los miembros, entendiendo que el comunicar asertivamente la información en toda organización fortalece los lazos de entendimiento y confianza permitiendo crear un ambiente acogedor y de satisfacción en la organización.

Investigaciones realizadas en EE. UU. y España demuestran que la satisfacción laboral puede verse afectada por una mala comunicación en las organizaciones, lo que a su vez afecta el desempeño laboral (Ansedo, 2010). Estos vacíos de comunicación también conducen a otros conflictos e ineficiencias generales (Bertolino, 2020).

Una buena estrategia de comunicación interna debe involucrar a todos por igual, desde la alta gerencia hasta el portero y más. Todos tienen un papel relevante e integral en el éxito de la organización, pues las formas de comunicación, momentos y espacios donde se desarrolla son claves para el manejo de las situaciones problemáticas suscitadas entre los diferentes estamentos y miembros de una organización (Thomaé et al., 2015).

Treviño et al. (2019) sostienen que las enfermedades laborales actualmente se encuentran en aumento y están directamente relacionadas con el estrés generado en la jornada laboral, identificando predominio de esta enfermedad en los trabajadores de salud, conllevando en el trabajador un agotamiento emocional y falta de compromiso con la institución, haciéndolo menos eficiente y competitivo, repercutiendo negativamente en el compromiso institucional y el logro profesional.

El síndrome de burnout se relaciona con condiciones estresantes como es el caso de los trabajadores de salud (Cavero et al., 2017); investigaciones afirman que este síndrome se presenta con mayor frecuencia en los profesionales que mantiene contacto directo con el paciente (Quirate et al., 2017; Yaya et al., 2018), ya que requieren un alto grado de compromiso y participación (Do Carmo et al., 2016). Las largas horas laborales todos los días, según Ayquipa (2017) puede conducir a enfermedades físicas e incluso mentales.

En un centro de salud ubicado en el distrito de Pátapo, categoría I-4, en región Lambayeque, brinda atención integral en salud. Cuenta con diferentes áreas y servicios de ginecología, medicina general, enfermería, obstetricia, laboratorio, rayos x, odontología, psicología, nutrición, farmacia, admisión, triaje, tópico servicio de internamiento y de emergencia, atención las 24 horas y con una población asignada de 13,131 asegurados. Se observa al personal asistencial que labora en dicho centro cierto cansancio, agotamiento, estrés laboral debido al incremento de pacientes que acuden atenderse a este centro de salud y sumado con la deficiente comunicación que pueda presentarse internamente, los colaboradores de salud podrían estar en riesgo de presentar burnout

Por consiguiente, se tiene como problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y síndrome de Burnout en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023?

También se consideró los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y el agotamiento emocional en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023?; ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la despersonalización en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023? Y ¿Cuáles la relación de la comunicación interna y la falta de realización personal en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023?

Las preguntas antes mencionadas permiten justificar nuestra investigación, según Méndez (2006) existen tres tipos de justificación, pueden ser de carácter teórico, práctico o metodológico. Teóricamente nuestro trabajo, profundiza en la investigación específica relacionada con los elementos de la comunicación interna relacionados con el síndrome de burnout. En lo práctico, nos ayuda a reconocer nuestras fortalezas y debilidades, agregar nuevas estrategias de comunicación para mejorar las actividades en el personal asistencial ayudando a resolver problemas como el estrés laboral que podría afectar e interferir en las funciones laborales. En la justificación metodológica, se usará estándares internacionalmente reconocidos, válidos y adaptándolos a nuestra realidad, para comunicación interna se optará por el cuestionario de Pumalaza mientras que para el burnout se usará el test Maslach Burnout Inventory.

Debido a eso, entonces, el objeto principal de la investigación consistió en: Establecer la relación entre la comunicación interna y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de un centro de salud en Lambayeque, 2023. Teniendo como objetivos específicos: Establecer la relación entre la comunicación interna y el agotamiento emocional en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023. Establecer la relación entre la comunicación interna y la despersonalización en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023. Establecer la relación entre la comunicación interna y la falta de realización personal en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023.

Para lograr dichos objetivos se planteó las siguientes hipótesis general, H_i : Existe relación entre la comunicación interna con el síndrome de burnout en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023. Y la hipótesis nula H_o : No existe relación entre la comunicación interna con el síndrome de burnout en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023. Como hipótesis específicas se planteó, H_1 Existe relación entre la comunicación interna con el agotamiento emocional en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023; H_2 : Existe relación entre la comunicación interna con la despersonalización en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023; y H_3 : Existe relación entre la comunicación interna con la falta de realización personal en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Márquez (2020) en Ecuador, investigó la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales de un hospital público, utilizando un diseño descriptivo transversal no experimental y enfoque cuantitativo. El instrumento aplicado fue el Inventario de Burnout de Maslach y un cuestionario de desempeño laboral que fueron aplicados a 68 trabajadores. Según estadístico r de -0.56 y nivel de significancia menor a 0.05 . Concluyéndose una correlación entre las variables, negativa y significativa.

Vásquez et al. (2019) en Chile, realizaron una investigación con el objeto de Analizar la relación entre el grado de satisfacción laboral y el burnout en los profesionales de un hospital. Utilizaron un diseño descriptivo-correlacional, transversal y no experimental con enfoque cuantitativo. Los instrumentos fueron el Maslach Inventory para burnout y el S20/23 de J. M. Peiró y J. M. Meliá para medir satisfacción laboral, aplicada a 166 colaboradores. Se tomaron en cuenta los aspectos sociodemográficos. Los resultados obtenidos evidencian la presencia de una correlación negativa y significativa entre satisfacción laboral y burnout. No se evidencia diferencias significativas entre las variables estudiadas y los aspectos sociodemográficos.

Egas y Yance (2018) en Guayaquil - Ecuador, analizaron una estrategia de comunicación interna conllevando al fortalecimiento de la imagen institucional. Utilizó el diseño explorativo y descriptivo, con un enfoque cuantitativo. El instrumento fue la encuesta. Se concluye la existencia de errores en la comunicación interna que influyen sobre la organización de la empresa.

Araujo y Solís (2017) en Ecuador, analizaron la relación entre las habilidades comunicativas y el burnout en trabajadores postgradistas de áreas clínicas y quirúrgicas. Utilizando un diseño trasversal analítico y el instrumento, la escala EHC-PS y el "Maslach Burnout Inventory test", que fueron aplicados a 307 médicos. Burnout se presenta en un 29% de los encuestados, siendo predominante en las mujeres solteras entre 25 a 30 años de edad. Según la correlación de Pearson se concluyó que se correlaciona negativamente con las dos primeras dimensiones y

una correlación positiva con la tercera dimensión de burnout la cual fue estadísticamente significativa con todas las dimensiones de las habilidades comunicativas.

Sarsosa y Charria (2017) realizaron una investigación en Cali – Colombia, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de enfermería de cuatro establecimientos de salud. Utilizaron el diseño descriptivo y transversal. El instrumento aplicado fue el cuestionario distribuido a 595 trabajadores. Los resultados concluyeron que los trabajadores de enfermería presentaban alta presión laboral. Igualmente, Vega y Chávez (2022) en Juliaca, se plantearon investigar la correlación entre la comunicación y el estrés laboral en 206 colaboradores. Su metodología fue descriptivo correlacional, cuyo instrumento fue la encuesta. Se utilizó el coeficiente r de Spearman para la correlación obteniendo como conclusión que la comunicación laboral y el estrés es débilmente inversa.

Pumalaza (2022) en Lima, realizó una investigación correlacional de la gestión de la comunicación y el síndrome de burnout en 70 colaboradores, de enfoque cuantitativo además de ser correlacional y descriptivo. Usando como instrumento el cuestionario dividido en dos partes para cada variable del estudio. Los resultados comprobaron la hipótesis planteada.

Gutiérrez (2021) en Trujillo, realizó una investigación de relación entre Burnout y comunicación organizacional en 124 trabajadores, de diseño descriptivo, correlacional y transversal. El instrumento fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala Multidimensional de Comunicación Organizacional (EMCO) de Lecca y Lora. Se concluyó que existe una relación inversa (-3.18) y significa ($p < 0.001$) entre burnout y comunicación organizacional.

Cotrina y Panez (2020) ejecutaron un estudio sobre el síndrome de burnout asociado al trabajo desempeñado, la especialidad y las horas laborales en tres hospitales de Huánuco. Utilizando un diseño descriptivo, transversal, con el instrumento de la encuesta de Maslach aplicada a 150 médicos. Los autores concluyeron la ausencia significativa entre las variables estudiadas.

Lauracio y Lauracio (2020) llevaron a cabo una investigación correlacional del síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de un centro de salud en Puno. El método fue Descriptivo-correlacional, y el instrumento, fue el

cuestionario MBI y el test de autoevaluación del desempeño laboral. Concluyéndose, aceptando la hipótesis nula.

Failoc y Vega (2021) en Chiclayo, investigaron la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional, cuya muestra fue 218 trabajadores de salud. Es de tipo correlacional y diseño analítico transversal. El instrumento, el Maslach Burnout Inventory General Survey y la Escala de Medición del Clima Organizacional. Los resultados indicaron presencia de burnout en nivel 1 (leve) 11,9%, nivel 2 (moderado) 47,7% y un nivel 3 (alto) 40,4%, en relación al clima organizacional se obtuvo el 38,5% en nivel bajo, 61,5% nivel regular y 0% en nivel alto. Se comprueba la relación significativa indirecta entre las dos variables.

Díaz et al. (2021) en Chiclayo, investigaron la asociación del síndrome de burnout y presentar problemas de salud mental en los trabajadores de salud en tiempos de covid. Encuestando a 170 colaboradores. El método de estudio fue analítico - transversal. El instrumento fue el cuestionario MBI y el Cuestionario de Auto-reporte de síntomas psiquiátricos abreviado (SRQ) de manera virtual. Se evidencio un 57,1% presentó SB alto y en un 67,6% "caso probable" para PSM. Se concluye al comprobar la relación positiva entre Síndrome de Burnout y presentar problemas de salud mental.

Matta y Rojas (2020) en Huancayo, realizaron una investigación de relación del clima organizacional y el síndrome de burnout en los trabajadores de un establecimiento de salud. Es de tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional transversal no experimental. Usando como instrumentos el cuestionario de clima laboral MINSA, para medir el Clima Organizacional y el MBI, aplicada a 52 colaboradores. Se empleó el Rho de Spearman en la correlación, obteniendo un coeficiente de -0,761 y un p-value de $0,00 < 0,05$ arrojando una relación significativa negativa o inversa entre las dos variables. Se concluye, afirmando que mientras se desarrolle un adecuado clima organizacional, los niveles de síndrome de burnout reducirán significativamente.

Ascurra (2018) en Reque, investigó la correlación del síndrome de burnout y la comunicación organizacional en una empresa. El método es cuantitativo, descriptivo, correlacional, utilizando como instrumento la escala de comunicación organizacional y el "Maslach Burnout Inventory test" obteniendo como resultado un

coeficiente de correlación 0,245 y una significancia 0,004, concluyendo en una relación altamente significativa.

Por otro lado, según Ramos et al. (2017) señala que la comunicación interna es la secuencia de mensajes que se dan dentro de una organización, transmiten una serie de información para llevar a cabo una tarea Somoza (1996) la define como un proceso que permite a los trabajadores de una institución realizar un trabajo confiable e interpretarlo a través de la transferencia mutua de información.

Además, Urdaneta (2009) nos dice que es “un flujo ascendente, descendente y lateral de información dirigida a los integrantes de la organización a través de reuniones presenciales o mediante soporte analógico y digital. Su principal objetivo es integrar, involucrar y movilizar a la gente para lograr objetivos institucionales”. La comunicación interna se define como los de procesos de transmisión de información que tiene lugar en una organización que se esfuerza por lograr la máxima comprensión de los mensajes y tareas entre sus colaboradores y busca su participación en la creación de una cultura corporativa estable.

Es un instrumento que comunica el objeto de la organización, comunica sus normas y construye la imagen de la organización, en un ambiente caracterizado por la confianza y la motivación (Berceruelo, 2011). Agrego que es un gestor de cambio porque impulsa la implementación de valores de colaboradores. La comunicación interna, está conformada por: La comunicación descendente, es la que fluye desde el nivel prior al nivel subordinado de la organización (Chiavenato, 2019). Estas comunicaciones que van del prior al subordinado son cinco tipos: Indicaciones de trabajo; interpretación razonable del trabajo; razón sobre procesos y prácticas organizacionales; retroalimentación del desempeño a los subordinados; razón ideológica para el inicio del concepto de misión conseguir.

La comunicación ascendente, según Chiavenato (2019) fluye desde el nivel inferior al nivel prior de la organización, mejora el conocimiento de los colaboradores, facilita la implementación de ideas, porque la retroalimentación y las preguntas directamente aceptadas permitirán comprender lo que se requiere para guiar a la optimización de la calidad, la gestión, etc. La comunicación horizontal, se facilita entre personas del mismo nivel y es necesaria para organizar actividades e

integrar diferentes esfuerzos en una empresa. Proporciona una atmósfera favorable, estrechando lazos de compañerismo, trabajo en equipo.

Asimismo, Chiavenato (2019) refiere que la comunicación transversal, se da entre miembros de la organización que no realizan la misma labor. Aquello que se encuentran en diferentes áreas de trabajo. Este intercambio mejora la inteligencia y permite la formación de equipos diferente de trabajo con diversas funciones

La comunicación formal, en la organización jerárquica, lo administra mediante programación y tiene múltiples herramientas a su disposición, suele utilizar el medio escrito, como por ejemplo los comunicados, memorándums o cartas. Su significado se describe en detalle en la información limitándose solo a aspectos laborales y desempeño de la actividad (Paucar, 2021). La comunicación informal está determinada por una estrecha relación. Es muy dinámico, practica, espontánea y difícil de controlar porque es formulado por personas de la organización al margen de cualquier rigor laboral, dando lugar a los rumores, distorsionando la información real. Su forma está determinada por varios hábitos, empatía, costumbres y diversas situaciones en las actividades diarias (Paucar, 2021).

Redes de comunicación, es la dimensión que conecta el trabajo con la misión de la organización, es parte de la cultura de la institución transmitiéndose entre las generaciones, formando el método y estilo de trabajo organizacional de la institución dedicado a la prestación de servicios y a asumir nuevos y mejores roles. Este enfoque cubre los tipos ascendentes y descendentes, así como los tipos horizontales (Brooks et al., 2020).

Los canales en las microempresas, se utilizan a menudo para la comunicación interpersonal donde los gestos o expresiones, el lenguaje corporal o el lenguaje hablado son muy importantes. Por otro lado, en instituciones más complejas, la comunicación interpersonal tradicional ya no brinda la seguridad suficiente para crear autoestima y protección, lo que apunta a utilizar las formalidades de las TIC para crear significado (Kang et al., 2020).

Según Franquet (2015) afirma que las barreras brindan inseguridad en la comunicación y filtros de autoestima. En general, estas barreras están determinadas en gran medida por la apreciación específica que tienen las personas

de la velocidad, la presión, la eficiencia y el tipo de fuentes, ya que a través de ellas mantienen o promueven emociones positivas y negativas, haciéndoles sentir la continuidad o eficiencia de los procesos institucionales o del comportamiento empresarial (Chiavenato, 2019).

El Síndrome de burnout se define como la respuesta persistente al estrés crónico laboral, manifestándose un cansancio general, disposición y sentimientos negativos hacia los receptores del servicio (despersonalización), bajo rendimiento y frustración profesional. El agotamiento emocional se manifiesta emocionalmente al sentirse abrumado y agotado, lo que conlleva la falta de ánimo y cansancio general. La despersonalización, es la postura indiferente e insensible hacia el paciente y la pérdida de la generosidad en el lugar de trabajo.

Esteras et al. (2018) definieron como la respuesta al estrés crónico en el centro de labores y las disposiciones, comportamientos y emociones relacionadas de condición perjudicial, lo que psicológicamente significa disfunción, lo que puede denominarse tensión inducida por el estrés, esta condición principalmente se evidencia en el entorno laboral siendo invisible, provocando deficiencias en el desempeño laboral. Los niveles de despersonalización relacional y agotamiento emocional se correlacionaron negativamente con la satisfacción personal.

Actualmente, investigaciones realizadas han identificado relación entre los factores personales, interpersonales y organizacionales con la satisfacción laboral, estrés, existiendo baja satisfacción (Maslach y Goldberg, 1998). El Burnout, a menudo es confundido con el estrés, sin embargo, este síndrome afecta el desempeño, las relaciones interpersonales, la productividad y la calidad de vida de las personas. Así, el estrés se refiere a un proceso de ajuste a corto plazo, mientras que el burnout se asocia a una inadaptación acompañada de disfunción crónica.

Desde década de 1970, ha estudiado este síndrome a partir de la idea de desgaste laboral (Kebza y Šolcová, 2010). No solo desde una perspectiva física sino también mental (Křivohlavý, 1998). Por ello resulta necesario el conocimiento de estas manifestaciones analizadas no solo desde la visión clínica, sino todas aquellas que impactan en la salud y vida laboral de las personas.

Investigaciones acerca del síndrome de burnout han evolucionado permitiendo el desarrollo de los métodos actuales, que nos han conducido al

encuentro de escenarios actuales de estrés laboral generados por la pandemia, así como el impacto del distanciamiento social, rendimiento y ausentismo. Se utilizó como herramienta Burnout Inventory Synthesis Survey (MBI-GS) para el estudio de las variables del burnout, asegurando la validez y eficacia de su medición. Por su parte, Gil et al. (2019) mencionan las siguientes dimensiones:

Gil et al. (2019) mencionan que el agotamiento emocional conduce a la ausencia de la productividad laboral por carencia motivacional, lo que se puede percibir como un comportamiento específico de esfuerzo limitado para lograr algún desempeño. Cuando se trata de estrés, está estrechamente relacionado con problemas de salud y también se caracteriza por daño mental, ausencia de entusiasmo por las tareas a realizar o un bajo sentido de satisfacción personal.

Según Cordes y Dougherty (1993) indican que el agotamiento emocional es de suma importancia para los investigadores organizacionales, analizando como tema central las consecuencias negativas que afecta funcionamiento óptimo y la calidad de vida laboral (Kahill, 1988). El trabajador asocia el agotamiento laboral con muchos problemas físicos. Investigaciones realizadas, concluyeron que existe un vínculo entre el agotamiento emocional y los factores de actitud y comportamiento, como las intenciones de rotación, las actitudes y los comportamientos laborales contraproducentes (Leiter y Maslach, 2010).

Por otro lado, Esteras (2018) también definió al agotamiento emocional como un intermedio entre el estrés y la satisfacción laboral, lo que puede denominarse la base del síndrome de burnout, que se considera cansancio y falta de energía, así como el desvelo y desgaste emocional en el trabajo debido a la sobrecarga laboral.

En el contexto de un centro de salud en Lambayeque, se identifica cansancio emocional como uno de los factores que más afecta al personal asistencial, actualmente debido al incremento en el número de pacientes con sospecha de dengue y otras enfermedades que acuden a los diferentes servicios de dicha institución. El personal asistencial se encuentra agotado y con falta de voluntad al trabajar.

Gil et al. (2019) se refieren a la despersonalización como la disposición de los individuos que suelen aislarse de los demás, así como desvincularse o excluirse de los grupos cuando ven que no importan, lo que se traduce por un lado en la expresión de una falta de identidad. Significa estar separado de un grupo social, por otro lado, muchas veces implica una pérdida de idealismo. Esto puede afectar la propia salud mental de una persona, particularmente en relación con la manera que otras personas averiguan su aprobación, ya que sienten que el resto de compañeros no lo aceptan como son, buscan que su grupo social los acepte. Esto a menudo actúa como un instrumento de autodefensa esto puede alterar la manera como alguien debe actuar frente a estas circunstancias y cuando ocurre esta interrupción, crea la obligación que el problema solo se resuelva y ese desinterés permite volverse deshumanizante. Para, Esteras et al. (2018) la desrealización la define como la suma de cualidades dañinas para el solicitante del servicio, lo que a su vez genera alienación emocional, rechazo e irritabilidad, por lo que se produce el surgimiento de actitudes apáticas, cínicas y distantes, por otro lado, el grado de despersonalización es directamente proporcional al agotamiento por la intensidad del síndrome.

El personal asistencial de un centro de salud en Lambayeque, ejecuta trabajo individualista, existe falta de compañerismo y empatía, ausencia de trabajo en equipo y limitada comunicación interna conllevando a la insatisfacción y desmotivación para desempeñar sus labores con dedicación y esmero en las diferentes áreas y servicios en las que se desempeñan. El Logro personal reducido es la disminución en la satisfacción personal menciona la disminución en la capacidad de trabajo y la productividad. En este sentido, muchas personas creen que el trabajo es estresante cuando los empleados están aburridos en la labor que desempeñan, por lo que cuando los empleados creen esto, se puede mitigar creando problemas de confianza entre los trabajadores o haciendo que los empleados trabajen sin esfuerzo respetando sus sentimientos y expectativas. Cuando las personas con discapacidad se deprimen, el trabajo puede pasar de productivo a poco profesional (Maslach y Goldberg, 1998).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación: La investigación fue descriptiva, teniendo como objeto explicar el comportamiento cambiante; según Abreu (2021) la investigación descriptiva ayuda a copiar datos, información de lo que puede percibir y de esa forma explicar el comportamiento, siendo la base para la medición en nuestro estudio e identificación de Indicadores.

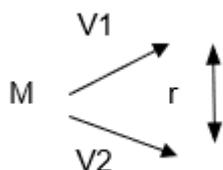
También es un estudio básico, porque recoge información a través del uso de instrumentos normalizados y homogéneos, ya que los datos se obtuvieron mediante la observación, la medición y el registro (Hernández y Mendoza, 2018).

Este informe utilizó las teorías existentes de comunicación interna y del síndrome de burnout para hallar la correlación entre estas variables, buscando así resultados que puedan ser utilizados para formular recomendaciones para mejorar la comunicación interna, permitiendo un ambiente armónico y trabajo en equipo en la organización, reduciendo así el síndrome de burnout.

3.1.2 Diseño de la investigación

- La investigación correspondió a un diseño no experimental, correlacional y transversal. Los datos fueron recolectados en el ambiente donde se presentó la problemática, luego analizados de acuerdo a la finalidad del proyecto (Hernández & Mendoza, 2018).
- En el diseño transversal, la información se recopiló a lo largo del tiempo en un momento específico, es decir, los datos no se recopilan durante un período de tiempo específico, sino en una fecha predeterminada.

Esquema:



M: Muestra

V1: Comunicación interna

V2: Síndrome de burnout

r: Relación entre la V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización

Este estudio se realizó con dos variables, dependiente para este caso es la comunicación interna e independiente fue el síndrome de burnout.

3.2.1 Variable 1: Comunicación interna

Definición conceptual: Según Chiavenato (2019) expone que la comunicación interna puede ser ascendente, descendente y horizontal, permitiendo la integración y consulta con niveles menores y participación de los miembros organizacionales.

Definición operacional: Se refiere a los procesos de intercambio de información, mensajes y significados dentro de la organización de salud en Lambayeque, y será evaluada mediante un cuestionario.

Indicadores: entre las dimensiones de la comunicación podemos citar, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, medido por medio de una escala Likert.

3.2.2 Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: Gil et al. (2019) lo definieron como el agotamiento de la energía y estrés crónico, ya sea interpersonal o emocional, se refiere al desgaste. Este síndrome, que se presenta como respuesta al estrés laboral, también está inversamente relacionado con el éxito laboral, conduciendo al cansancio emocional, el cual conlleva a altos niveles de despersonalización.

Definición operacional: Se refiere a un estado de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el personal asistencial del centro de salud en Lambayeque. Este síndrome se evalúa mediante la escala validada de Maslach Burnout Inventory (MBI), considerando los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Indicadores: las dimensiones del síndrome de burnout son, agotamiento o

cansancio emocional; despersonalización y realización personal; mediante una escala Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: En esta investigación, la población total estuvo conformada por el personal sanitario de un centro de salud de Lambayeque correspondiente a un promedio de 80 trabajadores.

Criterios de inclusión: ser personal asistencial de un centro de salud en Lambayeque con más de tres meses de prestación de servicios laborales y que voluntariamente acepten colaborar con la investigación.

Criterios de exclusión: profesionales sanitarios que no deseen participar en este estudio y el personal de administración y de servicio.

3.3.2 Muestra: la constituyeron el personal asistencial, un promedio de 80 trabajadores de un centro de salud de Lambayeque.

3.3.3 Muestreo: se practicó un muestreo no probabilístico, también conocido como muestreo dirigido, por conveniencia, lo que permitió seleccionar los elementos de la muestra al 100% (80) personas (personal asistencial) que laboran en un centro de salud en Lambayeque, por considerar que mostraron interés por participar en la investigación.

3.3.4 Unidad de análisis: Personal asistencial que labora en un centro de salud de Lambayeque.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos:

Para la elaboración de este informe se utilizó la técnica de la encuesta para conformar la toma de los datos de acuerdo con la formulación del problema y objetivos.

El primer cuestionario para medir la comunicación interna se utilizó la herramienta desarrollada por Pumalaza (2022), esta escala está estructurada con 11 ítems comprendidos en 3 dimensiones medibles en escala Likert de 5 opciones para identificación con los anuncios nunca (1) hasta siempre (5). Las dimensiones son: a) comunicación descendente 4 ítems; b) comunicación ascendente con 3 ítems; c) comunicación horizontal con 4 ítems. Fue validado por 3 expertos, dicho

instrumento obtuvo el α valor de 0,995 del Alfa de Cronbach, siendo un valor cercano a 1 se puede determinar que tiene un alto nivel de confianza.

Especialistas validadores del cuestionario de comunicación interna:

- Dr. América Rina Díaz Aiquipoa
- Mgtr. Marco Antonio Tejada Silva
- Mgtr. Heiner Paul Nieves Álvarez

El segundo cuestionario para el síndrome de burnout, se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory diseñado por Maslach y Jackson (1981), utilizado en la investigación de Jimenez y Sauñe (2020). El instrumento presenta una confiabilidad de 0,80 Maslach (1990).

3.5. Procedimientos

La investigación, una vez aprobada por las autoridades de la escuela de posgrado de Universidad Cesar Vallejo, se hizo entrega a la investigadora de una carta firmada para ser entregada a la gerente del centro de salud, a fin de contar con el permiso de la ejecución del proyecto de investigación. Inmediatamente después de obtener la autorización del responsable del establecimiento de salud, se procedió a recopilar la información mediante los dos cuestionarios anteriormente mencionados, los cuales se aplicaron al personal asistencial de dicho centro de salud quienes voluntariamente participaron, los datos obtenidos se analizaron y se tabularon haciendo uso del programa Excel mediante tablas con su respectiva interpretación, se adjuntó dicha información al informe de la tesis final.

3.6 Método de análisis de datos

La investigación se trabajó con estadística descriptiva, incluyendo tablas de frecuencias conteniendo las variables estudiadas, así como las dimensiones. Para evidenciar la consistencia estadística entre la comunicación interna y el síndrome de burnout, se emplea el nivel de significación (p), donde se acepta la hipótesis nula si el valor de p es superior a 0,05 y se confirma la asociación si p es menor a 0,05 asumiendo la hipótesis alternativa.

Se procedió a realizar el procesamiento de cruzar tablas en relación del objetivo general y específicos, realizando el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con

lo que se pudo demostrar que la muestra presenta una distribución normal, es decir paramétrica, por lo que se empleó la correlación Pearson. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25.

3.7 Aspectos éticos

Este trabajo se apoyó en el informe Belmont, que describe los principios éticos y las pautas para los estudios desarrollados en personas. Al respetar el principio de beneficencia, se tiene como prioridad brindar la información obtenida, así buscar mejoras a futuro en la comunicación interna en un centro de salud de Lambayeque a través de estrategias que ayuden a disminuir la presencia del síndrome de burnout. El principio de no maleficencia también fue respetado, porque no presentó ningún riesgo en la salud de los colaboradores. Así mismo se cumplió con el principio de autonomía, con la aceptación y participación voluntaria del personal asistencial, informándoles de las contraindicaciones, beneficios y manteniendo el anonimato. Por último, también se respetó el principio de justicia, pues, toda la población tuvo la oportunidad de ser elegido y sin ningún tipo de discriminación en el presente estudio de investigación, teniendo en cuenta los criterios de inclusión.

IV. RESULTADOS:

Tabla 1

Grado de correlación entre la comunicación interna y síndrome de Burnout en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque.

		Comunicación interna	Síndrome de Burnout
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,008
	Sig. (bilateral)		,942
	N	80	80
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	,008	1
	Sig. (bilateral)	,942	
	N	80	80

Nota: Elaboración propia

En la tabla 1 se evidencia el valor $r = 0,08$, y $\text{Sig} = 0,942$ por lo cual se acepta la H_0 concluyendo que no hay presencia de alguna correlación entre las variables de estudio en el personal asistencial del centro de salud de Lambayeque.

Tabla 2

Grado de correlación entre la comunicación interna y la dimensión agotamiento emocional en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque.

		Comunicación interna	Agotamiento emocional
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	-,064
	Sig. (bilateral)		,573
	N	80	80
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	-,064	1
	Sig. (bilateral)	,573	
	N	80	80

Nota: Elaboración propia

En la tabla 2 se puede observar $r = -0,64$ y $\text{Sig} = 0,573 > 0,05$ por lo cual se acepta la H_0 , no existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión agotamiento emocional.

Tabla 3

Grado de correlación entre la comunicación interna y la dimensión despersonalización en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque.

		Comunicación interna	Despersona- lización
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	-,110
	Sig. (bilateral)		,333
	N	80	80
Despersona- lización	Correlación de Pearson	-,110	1
	Sig. (bilateral)	,333	
	N	80	80

Nota: Elaboración propia

En la tabla 3 se evidencia $r = -0.110$, y $\text{Sig} = 0,333 > 0,05$, se acepta la H_0 y se desestima la hipótesis alternativa, concluyendo que no hay relación comunicación interna y despersonalización del síndrome de burnout.

Tabla 4

Grado de correlación entre la comunicación interna y la dimensión realización personal en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque.

		Comunicación interna	Realización personal
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,230*
	Sig. (bilateral)		,040
	N	80	80
Realización personal	Correlación de Pearson	,230*	1
	Sig. (bilateral)	,040	
	N	80	80

Nota. * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se puede observar que $r = 0,230$ y $Sig = 0,04$; se desestima la H_0 , y aceptamos la hipótesis alternativa, con 95% de confianza afirmamos que existe relación positiva baja entre la comunicación interna y la dimensión realización personal.

Tabla 5

Prueba de normalidad

H0: La distribución es normal de los datos

Hi. La distribución no es normal de los datos

Significancia: 0,05

$\alpha < 0,05$; rechazar Ho; si $\alpha \geq 0,05$, aceptar H0

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,088	80	,192
Síndrome de Burnout	,121	80	,005

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

Se presenta la prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnov. Observando una sig. de 0,192 > 0,05 para la variable comunicación interna, aceptando la H0 y para la variable síndrome de Burnout el sig. De 0,005 con el que no hay suficiente evidencia para rechazar la H0. Se puede decir, la distribución es normal, presenta una distribución paramétrica en consecuencia se empleó la correlación de Pearson.

V. DISCUSIÓN

En esta sección se examinarán e interpretarán los resultados obtenidos en la investigación sobre la relación entre la comunicación interna y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de un centro de salud en Lambayeque. Estos hallazgos se compararán con estudios previos y teorías relevantes en el campo para situarlos en un contexto más amplio. Además, se abordarán las implicaciones prácticas y teóricas de los resultados, así como las posibles limitaciones del estudio, y se propondrán recomendaciones para futuras investigaciones. Mediante este análisis, se pretende ofrecer una comprensión más profunda de cómo la comunicación interna impacta en el bienestar laboral del personal de salud y sugerir estrategias que puedan mejorar su entorno de trabajo.

Esta investigación tuvo como objetivo principal encontrar la relación entre la comunicación interna y el síndrome de burnout en el personal asistencial de un centro de salud en Lambayeque 2023, en el análisis de la prueba de normalidad, se trabajó con Kolmogorov-Smirnov aplicado a 80 colaboradores, dicha prueba se aplica para muestras mayor a 50, por lo cual se descartó trabajar con la prueba de Shapiro-Will cuya herramienta se aplica para muestras menor a 50; de los datos obtenidos se obtuvo como resultados el valor de significancia $P= 0,192$, hallando una distribución normal, es decir se evidencia una distribución paramétrica, para este tipo de distribución la prueba a utilizar para la correlación será empleando el coeficiente r de Pearson.

Comparando los resultados con la investigación realizada por Pumalaza (2022), se observó que tuvo las mismas consideraciones en la prueba de normalidad, al trabajar con Kolmogorov-Smimov en donde los resultados obtuvieron el valor $P= 0,765$ guardando similitud con nuestra investigación, dado que ambos presentan una distribución normal paramétrica, aplicando el coeficiente r de Pearson para obtener la correlación.

Todo lo contrario, se observó en el estudio realizado por Gutiérrez (2021) aplicada a 124 trabajadores de un hospital de Trujillo, obtuvo un valor $P= 0.000$, demostrando que la investigación no guarda una distribución normal es no paramétrica, con lo resultados obtenidos la investigadora trabajó con el Rho de

Spearman. La investigación de Matta y Rojas (2020) aplicada a una población de 52 trabajadores de un centro de salud de Huancayo, los datos se analizaron usando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smimov, presentando una distribución no normal la variable de síndrome de burnout a pesar que la dimensión agotamiento emocional ($0.200 > 0.05$) presentando una distribución normal, no fue significativo en comparación con las demás dimensiones. Los investigadores emplearon el Rho de Spearman en la correlación, obteniendo un coeficiente de $-0,761$ y un p-value de $0,00 < 0,05$ arrojando una relación significativa negativa o inversa entre las dos variables. Después de haber realizado la prueba estadística de normalidad, se concluye que los datos obtenidos presentan una distribución normal.

Después, de analizar el estudio estadístico para hallar la correlación entre la comunicación interna y el síndrome de burnout del personal asistencial de un centro de salud en Lambayeque 2023, se obtuvo el valor $r = 0,08$ y $\text{Sig} = 0,942$ siendo mayor a $0,05$ en el análisis, se evidencia que no existe relación entre comunicación interna y síndrome de burnout. Los resultados encontrados nos dan a entender que las diferentes dimensiones de la comunicación, descendente, ascendente, horizontal, verbal o no verbal no influye en el estado emocional del personal de salud que labora en un centro de salud en Lambayeque 2023, por lo cual no afecta el rendimiento del profesional. Es decir, el trabajador asistencial no presentarse agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional, descartando la presencia del síndrome de burnout. Se concluye, aceptando la hipótesis nula, no existe relación significativa entre la comunicación interna con el síndrome de burnout en el personal asistencial de un centro de salud en Lambayeque 2023.

Los resultados obtenidos no presentan semejanza con los encontrados por Pumalaza (2022), en su estudio encontró una correlación moderada entre ambas variables gestión de la comunicación y síndrome de burnout, con un valor $r = 0,473$ y $\text{Sig} = 0,01$.

En el estudio de Gutiérrez (2021), nos muestra una correlación inversa muy significativa, con un $\text{Sp R} = -0,362$ y un grado de significancia de $< 0,001$. Se puede decir que a medida que empeora la comunicación existe el riesgo de presentar Burnout.

En la investigación de Failoc y Vega (2021) aplicada a 218 trabajadores de la salud del Hospital Regional de Lambayeque, muestran relación inversa significativa, con un Rho de Spearman de -0,869 entre las variables. Es decir, el síndrome de burnout se relaciona significativamente de forma inversamente proporcional con el clima laboral en los trabajadores asistenciales encuestados.

Los resultados hallados por Pumalaza y Gutiérrez podría deberse a que los estudios fueron realizados en la ciudad de Lima y Trujillo respectivamente, siendo la primera y tercera ciudad más poblada del país respectivamente, con ritmo acelerado, ambientes álgidos, altos índices de criminalidad, etc. contribuyendo a una salud mental negativa, depresión, estrés.

Al analizar la correlación de la variable comunicación interna y la dimensión agotamiento personal, aplicando el r de Pearson se encontró un $r = -0.64$, arrojando una correlación negativa media sin embargo el nivel de Sig = 0,573 siendo mayor a 0,05, se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no existe correlación entre la variable comunicación interna y la dimensión agotamiento personal en los trabajadores asistenciales de un centro de salud en Lambayeque.

Al contrastar los resultados con Pumalaza (2022) obtuvo una correlación débil de 0,146 y una significancia de 0,229 siendo este valor mayor a 0,05 concluye que la correlación no es significativa. Caso contrario se observó en la investigación Ascurra (2022) aplicada a 120 colaboradores en una entidad privada, analizó la correlación del cansancio emocional burnout con cuatro dimensiones de la comunicación organizacional, concluyendo que existe una relación altamente significativa, afirmando que el agotamiento emocional en el personal condiciona negativamente la comunicación organizacional, es decir cuando el trabajador se siente angustiado emocionalmente, presentará dificultad para brindar información con las personas desde nivel jerárquico, hasta con las personas de su misma área de trabajo. Se puede decir que en la investigación de Azcurra donde se presentó la relación altamente significativa en agotamiento emocional del síndrome de burnout y la comunicación organizacional, se estaría presentando supuestamente debido a una deficiente comunicación y al trabajar bajo presión, este tipo de casos se suelen presentar en las instituciones privadas.

Los resultados de Failoc y Vega (2021), obtuvo una correlación de -0,741 y una significancia 0,00 concluyendo que la correlación es significativa inversa. En los resultados de los diferentes investigadores, La investigación realizada por Matta & Rojas (2020), obtuvo un $p = -0,696$ y el p .value fue menor a 0,05 concluyendo que hay una relación significativa inversa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional del burnout. De manera sencilla se puede decir si el clima laboral es saludable entonces el agotamiento emocional disminuirá.

En el estudio correlacional de la comunicación interna y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout, se obtuvo una correlación “r” de -0.110 evidenciando una correlación negativa muy débil sin embargo el nivel de significancia es 0,333 determinando que no existe correlación. La hipótesis nula es aceptada es decir no existe relación de la variable comunicación interna y la dimensión despersonalización en el personal asistencial de un centro de salud en Lambayeque.

Al contrastar los resultados con Pumalaza (2022) obtuvo un $r = 0,611$ y $\text{Sig} = 0,01$ siendo este valor menor a 0,05 concluyendo que la correlación es fuerte. Caso contrario se observó en la investigación Ascurra (2022), analizó la correlación de la despersonalización de burnout con cuatro dimensiones de la comunicación organizacional, concluyendo la existencia de una relación significativa, afirmando que el colaborador al manifestar una disposición negativa presentara mayores dificultades para compartir información, es decir se genera problema de comunicación en los trabajadores. En la investigación de Failoc y Vega (2021), obtiene $Rho \text{ Spearman} = -0,398$ y una significancia de $p = 0,00$ concluyendo que la dimensión despersonalización del síndrome de burnout está correlacionada significativamente inversa con la variable clima organizacional.

Vásquez et al. (2019), hallaron que el 48,8% de 162 colaboradores evaluados, presentaron niveles despersonalización bajo, los autores refieren el exceso de trabajo, la presión generada por falta de tiempo y los acuerdos no asumidos influyen directamente en la satisfacción laboral, quedando el burnout en un segundo plano.

Matta y Rojas (2020), determinaron una relación inversa y significativa entre las variables de estudio. Esto quiere decir que, si el clima laboral es el adecuado para la realización satisfactoria del personal, entonces estarán disminuidos los niveles de despersonalización, y viceversa. Los autores mencionan que si el clima organizacional es inadecuado el desempeño laboral de los colaboradores también será inadecuado es decir negativo, experimentando cinismo, conductas negativas, siendo insensibles al relacionarse con sus compañeros de labores y con los pacientes.

En la tabla 4 de la estadística correlacional de la variable comunicación interna y la satisfacción personal del síndrome de Burnout, Se obtuvo como valor $r = 0,230$ con una $Sig = 0,040$ evidenciando una correlación significativa de grado baja entre las variables de estudio. Se aceptó la hipótesis específica alterna, en donde se presenta una relación positiva entre las dos variables de estudio aplicado al personal asistencial de un centro de salud en Lambayeque.

Este resultado guarda semejanza con el obtenido por Pumalaza (2022) en su investigación, determinando una correlación fuerte $r = 0,549$ y $Sig = 0,01$ concluyendo en su estudio, que la comunicación guarda relación con la falta de realización personal. De igual modo podemos observar a Ascurra (2022), en su investigación correlacional la dimensión realización personal del burnout con cuatro dimensiones de la comunicación, descendente, ascendente, horizontal y transversal se concluye, presencia de correlación significativa de grado media. Se afirma que la realización personal en los colaboradores encuestados, es un factor negativo condicionante en la comunicación organizacional. Es decir, cuando el trabajador no muestra abandono de sus ideales, inseguro, tendrá menos dificultad al momento de comunicarse con los compañeros de labores.

Los investigadores Failoc y Vega (2021), obtuvieron un Rho de Spearman de $-0,486$ y $p = 0,00$ en la dimensión realización personal y la variable clima organizacional, se acepta la hipótesis alternativa, con la existencia de una relación significativamente inversa en un nivel bajo. Estos resultados se presentaron debido a que el personal encuestado que labora en el hospital regional de Lambayeque, siente el acompañamiento de un buen liderazgo.

Vásquez et al. (2019), hallaron que el 36,7% de 158 colaboradores evaluados, presentaron en un nivel medio la falta de realización personal, y un porcentaje de 34,2% en un nivel alto. Los autores refieren que los participantes consideran no tener los conocimientos adecuados para el logro de las metas, por ende, perciben un nivel bajo en la realización personal.

Caso contrario observamos en los investigadores Matta y Rojas (2020), obtuvieron como resultado un Rho de Spearman fue de -0.229, indicando una relación negativa. Y se encontró una significancia p-value = 0,102 es decir mayor a 0,05. Determinando que el clima organizacional se relaciona de forma inversa con la dimensión realización personal de burnout sin embargo al presentar la significancia mayor a 0,05 la relación resulta no ser significativa. Los investigadores mencionan que la presencia de estos resultados pueda deberse a que a pesar que haya un nivel adecuado en el clima organizacional este no es condicionante para falta de realización personal.

La sobrecarga laboral, hace que la persona al estar expuesta de manera prolongada a diversos factores estresantes, los conflictos interpersonal, la deficiente comunicación interna en todas sus dimensiones, influye a que dicha persona se sienta agotada emocional y físicamente, se vuelve cínica, trata con frialdad al paciente y al perder la motivación laboral, conllevando a la disminución de la realización personal y profesional y de continuar expuesta a estos factores de riesgo, lamentablemente se podría presentar el síndrome de Burnout.

En síntesis, la relación entre la comunicación interna y el síndrome de Burnout en el personal asistencial es un tema de gran relevancia para la salud laboral y el bienestar organizacional. En un entorno como el de un centro de salud, donde el estrés y las demandas laborales son elevados, la calidad de la comunicación interna puede desempeñar un papel crucial en la prevención del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización profesional. Este estudio no solo aporta una comprensión más profunda de cómo estos factores interactúan, sino que también sugiere estrategias prácticas para mejorar el entorno de trabajo y la salud mental del personal asistencial. Al abordar estas cuestiones, se pueden desarrollar intervenciones más efectivas para reducir el riesgo de Burnout, promoviendo así un ambiente laboral más saludable y sostenible.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se establece, no se encontró relación entre la variable comunicación interna y síndrome de Burnout en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, al haber obtenido una correlación de 0.008 y una significancia de 0,942. Se acepta la hipótesis nula.
2. Respecto al primero objetivo específico, no se encuentra relación entre la variable comunicación interna y la dimensión agotamiento personal en el personal asistencial, al obtener una correlación de -0,064 y una significancia de 0,573. Se acepta la hipótesis nula.
3. Con relación al segundo objetivo específico, se estableció que no existe relación entre la variable comunicación interna y la dimensión despersonalización en el personal asistencial, al obtener una correlación de -0,110 y una significancia de 0,333, de esta forma se termina por aceptar la hipótesis nula.
4. Respecto al tercer objetivo específico, se establece la existencia correlacional significativa de grado baja entre las variables de estudio en los trabajadores de un centro de salud de Lambayeque. Se obtuvo una correlación de 0,230 y significancia de 0,040. Se acepta la hipótesis alternativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al jefe del centro de salud y a los responsables de los servicios, realizar reuniones de trabajo con el personal de cada servicio y tomar acuerdos promoviendo actitudes positivas, trabajo en equipo motivando al personal asistencial con la finalidad de propiciar un ambiente saludable.
2. Se recomienda al responsable de servicios de salud del centro de salud, coordinar con el servicio de psicología en la aplicación de taller-dinámicas abordando temas como la motivación personal, el trabajo en equipo, empatía, etc. Dirigido al personal que labora en un centro de salud de Lambayeque.
3. Se recomienda, al jefe del centro de salud, realizar charla de capacitación, con la finalidad de generar en el personal una mejora continua profesional, destacando los logros laborales de los colaboradores.
4. Se recomienda al jefe del centro de salud coordinar con el área de informática en la creación de la página web institucional, de esa forma mantener informada a la comunidad acerca de los servicios brindados en la mejora de la salud del poblador y a la vez destacando los logros de la institución.

REFERENCIAS

- Abreu, V., Pla, L., Naranjo, M., y Rhea, S. (2021). La pedagogía comociencia: su objeto de estudio, categorías, leyes y principios. *Información tecnológica*, 32(3), 131-140. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000300131&script=sci_arttext&tlng=en
- Andrade, H. (2005), *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*, editorial netbiblo, España.
- Ansedo (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Universidad Da Coruña. <https://www.calameo.com/books/003316467e596ea1e6bbc>
- Antezana, C.(2018). *Comunicación interna y externa: ¿en qué diferencian?*. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-interna-y-externa-en-que-se-diferencian>
- Araujo, V., y Solís, E. (2017). *Habilidades de comunicación efectiva y su relación, con la presencia de síndrome de burnout en médicos postgradistas de áreas clínicas y quirúrgicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en el período 2012 - 2016*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13731>
- Ascurra, R. (2018). *Síndrome de burnout y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipán] <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6151>
- Ayquipa, J. (2017). *Relación entre estrés laboral y funcionalidad familiar en trabajadores de atención primaria de la Red de Salud Arequipa*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2740>
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. España. *RRHH Digital*. <https://www.rrhhdigital.com/secciones/78004/Comunicacion-interna-en-la-empresa-Claves-y-desafios/>

- Bertolino M. (2020). Cómo las empresas pueden proteger su fuerza laboral, sus operaciones y sus valores. *EY Building a better working world* https://www.ey.com/es_ec/workforce/covid-19-how-firms-can-protecttheir-workforce-operations-and-va
- Brooks, S., Webster, R., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., & Greenberg, N. (2020). El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirla: Revisión rápida de la evidencia. *Published Online February, 395(45)*, 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Bustamante, E. (2013). La comunicación interna y la promoción de la salud. Estudio de caso en Madrid Salud. *Hacia la Promoción de la Salud, 18(2)*, 79-95. <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v18n2/v18n2a07.pdf>
- Carmo, M., Chaves, M., Barcellos, R., Almeida, L., Oliveira, I., y Jorge, L. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería, 26(1)*, 52-64. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009
- Cavero, K., Condor, M., y Ramos, E. (2017). Síndrome de Burnout en el profesional de enfermería del servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales en una clínica, marzo Lima 2017 [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/808/Sindrome_CaveroPrado_Karem.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cotrina, Y., y Panez, L. (2020). *El número de trabajos desempeñados, la especialidad y las horas de trabajo semanal asociados al síndrome de burnout en médicos de los hospitales Essalud II, Hermilio Valdizan Medrano y materno infantil Carlos Showing Ferrari de Huánuco-2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5571>

- Debrouwere, I. (2008). La comunicación médico-paciente en la consulta médica. Salud de Altura. <https://es.slideshare.net/slideshow/la-comunicacin-mdico-paciente-en-la-consulta-mdica-1-ed-2008/67987655>
- Díaz, I., Avellaneda, E., y Soto, V. (2022). Asociación entre tener Síndrome de Burnout y presentar problemas de salud mental en personal de salud de un Hospital Covid - Lambayeque, 2021. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.37065/rem.v8i1.572>
- Donabedian, A. (1978). The quality of medical care, *Science* (New York, N.Y.) 200(4344), p. 856-64.
- Egas, E., y Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil—Ecuador. *Revista Espacios*, 39(24), 20-24. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Espinoza, R., y Velásquez, D. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la dirección regional de salud Ancash – 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo]. https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5037/T033_70775018_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Failoc, D., y Vega, M. (2021). *Síndrome de burnout y clima organizacional en un hospital público, durante la emergencia sanitaria por COVID – 19. Chiclayo—2021* [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/8242>
- Fiske, J. (1984). Introducción al estudio de la comunicación. Norma S.A. <https://semiofilos.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/12/81965547-fiske-john-introduccion-al-estudio-de-la-comunicacion.pdf>
- Franquet, R. (2015). *Asalto a la Red. La batalla decisiva de los medios de comunicación online, Ponencia para el VII Congreso Latinoamericano de Investigaciones de la Comunicación*. http://www.alaic.net/VII_congreso/gt/gt_18/gt%2018%20p13.html

- Gil, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33-40.
- Gil, P. (2019). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Valencia: Ediciones Pirámide.
- Gutiérrez, N. (2021). *Relación entre Burnout y comunicación organizacional en trabajadores del Hospital Distrital Jerusalén, en tiempos COVID- 19, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61080/Guti%
3%a9rrez_CNJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61080/Guti%c3%a9rrez_CNJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), Article 4. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lecca, J. (2020). *COVID-19: Relación entre comunicación y estrés laboral en el personal asistencial de los Centros de Salud-MINSA Llacubamba y Parcoy* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46885/Lecca_
FJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46885/Lecca_FJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Márquez, I. (2020). *Desempeño laboral y su relación con el síndrome Burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos*. [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <https://core.ac.uk/download/pdf/486912312.pdf>
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The Cost of Caring*. ISHK.
- Maslach, C., Leiter, P., y Schaufeli, W.B. (2001). "Job Burnout". *Annual Review of Psychology*, 52, 397- 422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). MBI, Inventario de "Burnout" de Maslach. PaloAto,

California, USA. The measurement of experienced burnout - Maslach - 1981 - Journal of Organizational Behavior - Wiley Online Library

Matta, L., y Rojas, R. (2020). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal de salud del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida, Huancayo-2019* [Tesis de posgrado, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8159/3/IV_FH_U_501_TE_Matta_Rojas_2020.pdf

Méndez, C. (2006). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Editorial Limusa. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=53097>

Mendieta, R. (2015). Tipos de comunicación. 2022, 1-1. <https://www.mendeley.com/catalogue/3eff37bb-e4c7-3af3-851f-afae002b748f/>

Paucar, J. (2021). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del C.S. San Francisco durante el año 2021* [Tesis de posgrado, Universidad Privada de Tacna]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3144972>

Pumalaza, C. (2022). *Gestión de la comunicación y el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac - 2021 Lima – Perú 2022* [Tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/61d871eb-adba-4ba0-8ddd-68eddffa9c11/content>

Quirarte, M., Carvajal, A., y Almanza, J. (2013). Síndrome de Burnout en el personal de residentes de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Militar de Especialidades de la Mujer y Neonatología. *Revista de Sanidad Militar*, 67(6), 275-81. <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=99759>

Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del trabajo*, 6(3), 114. [PruebasDeBondadDeAjusteAUnaDistribucionNormal-5633043.pdf](#)

Salgado, J., y Leria, F. (2018). Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación

- primaria. *Rev.CES Psico*, 11(1), 69-89.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v11n1/2011-3080-cesp-11-01-00069.pdf>
- Sanchez, M., y Romero, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. Enl@ce: *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 4(3), 71-90.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82340306>
- Siurana, J. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas*, (22), 121-157.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071892732010000100006&script=sci_arttext&tIng=en
- Sarsosa, K., y Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*,20(1),44-52.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000100044
- Somoza, F. (1996). La comunicación interna, instrumento de motivación de la empresa. *Alta dirección*, 30(179), 57-63.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2074>
- Treviño, E., Treviño, R., Jiménez, S., Delgado, F., y Pérez, B. (2019). Burnout en las Pymes: Una aproximación desde el nivel gerencial. *AD-minister*, 35, Article 35. <https://doi.org/10.17230/Ad-minister.35.6>.
- Thomaé, M., Ayala, E., Sphan, M., y Stortti, M. (2015). Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la vía Cátedra de Medicina*, 153, 18–21.
http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm
- Urdaneta, R., Álvarez, J., y Urdaneta, M. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. *Revista venezolana de gerencia*, 14(47), 446-457.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300008

- Vásquez, M., Gómez, C., Martínez, J., y Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud (i) Ciencia*, 23(4), 1-10. <https://www.siicsalud.com/dato/sic/234/158957.pdf>
- Vega, I., y Chávez, B. (2022). Comunicación y estrés laboral durante Covid-19 en trabajadores de la Clínica Americana-Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5667>
- Yaya, V., Jurado, C., y Serrano, G. (2018). Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia Adulto de una clínica privada de Lima, 2017. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1435>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La Comunicación Interna y el síndrome de burnout en personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables				Metodología
V1 COMUNICACIÓN INTERNA							
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023	Establecer la relación entre la comunicación interna y el síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023.	La comunicación interna tiene relación significativa con el síndrome de burnout en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023.	Tipos de comunicación	Descendente	1, 2, 3, 4	Cuestionario: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Enfoque: Cuantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Ascendente	5, 6, 7		Diseño: No experimental – transversal

1. ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y el agotamiento emocional en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023?	2. Establecer la relación entre la comunicación interna y el agotamiento emocional en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023.	3. La comunicación interna tiene relación significativa con el agotamiento emocional en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023.	Horizontal	8, 9, 10, 11	Nivel: Descriptivo-correlacional
--	---	---	------------	--------------	----------------------------------

V2 SINDROME DE BURNOUT

2. ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la despersonalización en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023?	2. Establecer la relación entre la comunicación interna y la despersonalización en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023.	2. La comunicación interna tiene relación significativa con la despersonalización en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023.	Actitudes negativas de preocupación	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Cuestionario: (6) Todos los días (5) Pocas veces a la semana (4) Una vez a la semana (3) Unas pocas veces al mes o menos (2) Una vez al mes o menos (0) Nunca	Población: 80 personal asistencial
3. ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y la falta de realización asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023?	3. Establecer la relación entre la comunicación interna y la falta de realización asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023.	3. La comunicación interna tiene relación significativa con la falta de realización personal en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque 2023.	Manejo de situaciones logros satisfacción	5, 10, 11, 15, 22	de 4, 7, 9, 12, 17, 18 19, 21	Muestra: 80 personal asistencial
Análisis de la información: SPSS						

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La Comunicación Interna y el síndrome de burnout en personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE NIVELES MEDICIÓN YRANGO
COMUNICACIÓN INTERNA	<p>La comunicación interna constituye un proceso de gestión de los recursos humanos que permite la transparencia y el conocimiento de la situación presente y futura de la organización (Somoza, 1993).</p> <p>Destaca que la comunicación interna es un elemento de motivación personal, es fuente de transmisión y promoción de la cultura, fomenta la cohesión y optimiza el desarrollo</p>	<p>Se aplicará a través de la encuesta, cuyo instrumento es el Cuestionario elaborado por Pumalaza 2022</p> <p>Población a la que administrara: 80 personal asistencial</p> <p>Número de ítems: 11</p>	Tipo de comunicación	Descendente	1, 2, 3, 4	<p>Cuestionario: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca</p> <p>No adecuada 11 – 26 Poco adecuada 27 – 41 Adecuada 42 - 55</p>
				Ascendente	5, 6, 7	
				Horizontal	8, 9, 10, 11	

potenciando comportamientos productivos.

SINDROME DE BURNOUT

El burnout, término en inglés cuya traducción más aproximada es la de «estar quemado», la de «desgastarse», hace referencia a un tipo de estrés laboral (Capezzuto, 2017).

La variable del síndrome de burnout se evaluará a través de la Encuesta, Instrumento: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Agotamiento emocional

Cansancio sobreesfuerzo

1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

Despersonalización

Actitudes negativas falta de preocupación

5, 10, 11, 15, 22

Realización personal

Manejo de situaciones logros satisfacción

4, 7, 9, 12, 17, 18 19, 21

Escala: ORDINAL

Cuestionario:

(6) Todos los días y (0) Nunca

Normal 0 - 33

En riesgo 34 - 66

Con burnout

67 - 99

Anexo 3: Cuestionario de la Comunicación Interna Construido por

Pumalaza Vila, 2022

A continuación, encontrará dos cuestionarios respecto a la comunicación interna y al síndrome de Burnout, percibidos dentro del centro de labores; además cuentan con una lista de respuestas desde nunca (1) a siempre (5). La identificación positiva o negativa con estas afirmaciones son solo opiniones por lo que no pueden haber respuestas malas o buenas. En tal sentido le pedimos marcar con una aspa o X la respuesta. Gracias

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

VARIABLE 01: COMUNICACIÓN INTERNA						
	Dimensión: Comunicación descendente	1	2	3	4	5
1	Mis jefes refuerzan mis conocimientos de manera frecuente y de forma adecuada.					
2	Los directivos consideran mis sugerencias y motivan el trabajo que realizo.					
3	La empresa hace uso de canales formales como periódicos murales para informar a los trabajadores.					
4	La empresa tiene un canal de comunicación para enviar sugerencias.					
	Dimensión: Comunicación ascendente	1	2	3	4	5
5	La comunicación con mis superiores es efectiva y empática					
6	Se comunica a los superiores el progreso del trabajo y los problemas identificados.					
7	Me siento protagonista de los objetivos de la empresa y recibo una comunicación oportuna.					
	Dimensión: Comunicación horizontal	1	2	3	4	5
8	La dirección se preocupa de manera constante por el desarrollo e integración de los empleados.					
9	La dirección coordina permanentemente con las demás áreas.					
10	Mis compañeros de trabajo son empáticos y solidarios en cada actividad que realizamos.					
11	Se promueve el trabajo en equipo y los compañeros de mayor experiencia orientan a los que lo requieren					

Medición del cuestionario de la comunicación interna

No adecuada	11 – 26 pts
Poco adecuada	27 – 41 pts
Adecuada	42 – 55 pts

Anexo 4: Cuestionario para medición del Síndrome de Burnout

CUESTIONARIO VALORATIVO DE BURNOUTMASLACH BURNOUT INVENTORY

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá responder marcando con un aspa X de acuerdo a lo que considere de acuerdo, agradeceremos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

- (0) Nunca (1) Pocas veces al año o menos (2) Una vez al mes o menos
 (3) Unas pocas veces al mes o menos (4) Una vez a la semana
 (5) Pocas veces a la semana (6) Todos los días

Maslach Burnout Inventory		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio.							
2	Cuando termino mi jornada en el servicio 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 e echo muy 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.							

Valores de referencia

Altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y baja puntuación en la tercera definen el síndrome de Burnout

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 – 18	19 – 26	27 - 54
Despersonalización	0 – 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 -33	34 - 39	40 - 56

Escala de puntuación del inventario de Burnout

Variable	Normal	En riesgo	Con Burnout
Burnout	0 - 33	34 - 66	67 - 99

Anexo 5: Ficha técnica del cuestionario para evaluar la comunicación interna en un centro de salud de Lambayeque, 2023

Características del cuestionario	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la gestión de la comunicación
2) Autor: Adaptación:	Pumalaza Vila Casia Gisela
3) N° de ítems	11
4) Administración	Individual
5) Duración	15 minutos
6) Población	70 empleados de la entidad pública ubicada en Lima Metropolitana 2022.
7) Finalidad	Identificar el nivel de gestión de la comunicación en el personal de la dependencia de cismid – fic-uni, rímac - 2021
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>9) Codificación: Este cuestionario evalúa tres dimensiones:</p> <p>I. Comunicación descendente II.. Comunicación ascendente III. Comunicación horizontal.</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>	

10) Propiedades psicométricas:

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medió aplicación a 30 elementos de la muestra para aplicar la primera prueba de confianza de manera que se pueda determinar el grado de confiabilidad de ambos instrumentos antes de que estos sean aplicados a toda la muestra

se obtiene un alfa de Cronbach de ,995 siendo este resultado un valor cercano a 1 se puede determinar que el instrumento tiene un alto nivel de confianza

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en gestión de la comunicación y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en

No adecuada 11 – 26

Poco adecuada 27 – 41

Adecuada 42 – 55

Anexo 6: Ficha técnica del cuestionario para evaluar el síndrome de Burnout en un centro de salud de Lambayeque, 2023

**INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH
(MBI) FICHA TÉCNICA**

Nombre Original: Maslach Burnout Inventory, Manual.

Nombre de la Adaptación: Inventario Burnout de Maslach (MBI). Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial.

Versiones: Única y completa (MBI) con 22 preguntas. Con las escalas de....

- Cansancio Emocional: 09 preguntas.
- Despersonalización: 05 preguntas.
- Realización Personal: 08 preguntas.

Autores: Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980)

Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.

Adaptación: Española. Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del Inventario con muestras españolas.

Editorial: TEA ediciones (1997).

Aplicación: Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicio humano.

Finalidad: Evaluación de tres dimensiones básicas del Síndrome de Burnout.

- Escala **CE**: Cansancio Emocional.
- Escala **DP**: Despersonalización.
- Escala **RP**: Realización Personal.

Material: Manual (1997) y ejemplar.

Tipificación: Baremos de tipo general (reunión de varias sub-muestras) y discriminado por género en puntuaciones centiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.

Tiempo: No tiene limitado, pero la mayoría de los sujetos tarda entre 10 y 15 minutos en completarlo.

**Anexo 7: Estadística de los elementos y fiabilidad del instrumento
elaborado por Pumalaza Vila**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
GC: Comunicación descendente [Mis jefes refuerzan mis conocimientos de manera frecuente y de forma adecuada.]	25,790	1603,178	,946	,994
GC: Comunicación descendente [Los directivos consideran mis sugerencias y motivan el trabajo que realizo.]	25,760	1598,669	,972	,994
GC: Comunicación descendente [La empresa hace uso de canales formales como periódicos murales para informar a los trabajadores.]	25,900	1615,990	,906	,995
GC: Comunicación descendente [La empresa tiene un canal de comunicación para enviar sugerencias.]	25,940	1620,804	,875	,995
GC: Comunicación ascendente [La comunicación con mis superiores es efectiva y empática]	25,550	1573,563	,978	,994
GC: Comunicación ascendente [Se comunica a los superiores el progreso del trabajo y los problemas identificados.]	25,550	1574,129	,980	,994

GC: Comunicación ascendente[Me siento protagonista de los objetivos de la empresa y recibo una comunicación oportuna.]	25,690	1590,620	,982	,994
GC: Comunicación horizontal [La dirección se preocupa de manera constante por el desarrollo e integración de los empleados.]	25,730	1595,270	,956	,994
GC: Comunicación horizontal[La dirección coordina permanentemente con las demás áreas.]	25,690	1591,004	,972	,994
GC: Comunicación horizontal[Mis compañeros de trabajo son empáticos y solidarios encada actividad que realizamos.]	25,470	1565,141	,979	,994
GC: Comunicación horizontal[Se promueve el trabajo en equipo y los compañeros de mayor experiencia orientan a los que lo requieren]	25,560	1574,734	,960	,994

Fuente Casia Gisela 2022

Anexo 8: Validación por jueces expertos del instrumento elaborado por Pumalaza



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los ítems aprobados

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Nieves Alvarez Heiner Paul..... DNI: 16768335.....

Especialidad del validador: Docente de Administración de Empresas / Director Comercial.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Marzo del 2022

Firma del Experto Informante.

Fuente Casia Gisela 2022



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia en los ítems

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: AMERICA RINA DIAZ AIQUIPOA DNI: 08045258

Especialidad del validador: PSICOLOGIA EDUCACIONAL Y TUTORIAL

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

LIMA 2 de MARZO del 2022

FIRMA DEL VALIDADOR

Fuente Casia Gisela 2022



Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. MARCO ANTONIO TEJADA SILVA DNI: 42220524

Especialidad del validador: DOCENCIA UNIVERSITARIA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

18 de ENERO del 2022

Firma del Experto Informante.

Fuente Casia Gisela 2022

Anexo 9: Evidencia del cuestionario para comunicación interna aplicado al personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará dos cuestionarios respecto a la comunicación interna y al síndrome de Burnout, percibidos dentro del centro de labores; además cuentan con una lista de respuestas de escala del 1 al 5; donde 1 es NUNCA, 2 es CASI NUNCA, 3 es A VECES, 4 es CASI SIEMPRE y 5 es SIEMPRE.

Agradecería responda con sinceridad, marcando con un aspa (X) el número de la alternativa más acertada a su respuesta.

Cuestionario de la Comunicación Interna

VARIABLE 01: COMUNICACIÓN INTERNA									
Dimensión: Comunicación descendente					1	2	3	4	5
1	Mis jefes refuerzan mis conocimientos de manera frecuente y de forma adecuada.	X							
2	Los directivos consideran mis sugerencias y motivan el trabajo que realizo.		X						
3	La empresa hace uso de canales formales como periódicos murales para informar a los trabajadores.	X							
4	La empresa tiene un canal de comunicación para enviar sugerencias.	X							
Dimensión: Comunicación ascendente					1	2	3	4	5
5	La comunicación con mis superiores es efectiva y empática								X
6	Se comunica a los superiores el progreso del trabajo y los problemas identificados.								X
7	Me siento protagonista de los objetivos de la empresa y recibo una comunicación oportuna.			X					
Dimensión: Comunicación horizontal					1	2	3	4	5
8	La dirección se preocupa de manera constante por el desarrollo e integración de los empleados.	X							
9	La dirección coordina permanentemente con las demás áreas.			X					
10	Mis compañeros de trabajo son empáticos y solidarios en cada actividad que realizamos.			X					
11	Se promueve el trabajo en equipo y los compañeros de mayor experiencia orientan a los que lo requieren	X							

Escala del Cuestionario de la Comunicación Interna

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

Anexo 10: Evidencia del cuestionario para síndrome de Burnout aplicado al personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023

**CUESTIONARIO VALORATIVO DE BURNOUT
MASLACH BURNOUT INVENTORY**

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá responder marcando con un aspa X de acuerdo a lo que considere de acuerdo, agradeceremos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

- (0) Nunca (1) Pocas veces al año o menos (2) Una vez al mes o menos
(3) Unas pocas veces al mes o menos (4) Una vez a la semana
(5) Pocas veces a la semana (6) Todos los días

Maslach Burnout Inventory		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio.	X						
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío.					X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	X						
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.							X
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	X						
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	X						
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.				X			
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	X						
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						X	
10	Siento que me he echo muy duro con la gente.	X						
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	X						
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							X
13	Me siento frustrado en mi trabajo.	X						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.				X			
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.	X						
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	X						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							X
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							X
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en							X

	este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	X						
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						X	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.		X					

Anexo 11: Solicitud de autorización para realizar la investigación



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Pimentel, 31 de mayo de 2023

Doctora Miriam Celmira Loayza Chavez
Jefa Centro de Salud Poso alto
Lambayeque.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Rodriguez Vera Laura del Pilar
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría gestion servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : "Relacion entre la comunicacion interna y sindrome de Burnout en personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque 2023"
- 6) Asesor : Mag. Cesar Nique Carbajal

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



JPM

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

MINISTERIO DE SALUD
C.S. POSOPE ALTO
Dr. Miriam Loayza Chávez
CRUJANO DENTISTA - GERENTE
COP. 18998

Anexo 12. Tablas de resultados

Análisis descriptivo de la variable comunicación interna

Tabla 6

Nivel de la comunicación interna en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque, 2023

Nivel	n	%
No adecuado	7	8,8
Poco adecuado	54	67,5
Adecuado	19	23,7
Total	80	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal asistencial

En la tabla 6, el 67,5% del personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, indicó un nivel de comunicación interna poco adecuado, el 8,8% en un nivel no adecuado y el 23,7% en un nivel adecuado. Por lo tanto, el personal presenta una comunicación interna poco saludable, generando situaciones de insatisfacción con el ambiente de trabajo, pudiendo ocasionar disminución en la eficiencia del rendimiento de las actividades laborales. Siendo necesario, la mejora a corto plazo.

Análisis descriptivo de la variable síndrome de Burnout

Tabla 7

Nivel del síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque, 2023.

Nivel	n	%
Con Burnout	26	32,5
En riesgo	32	40,0
Normal	22	27,5
Total	80	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal asistencial

En la tabla 7, el 40,0% del personal indicó un nivel de síndrome de burnout en riesgo, el 32,5% un nivel con burnout y el 27,5% en un nivel normal. El síndrome de Burnout se encontró en un nivel de riesgo. Debido a que en parte del personal se percibe estrés, agotamiento, irritabilidad, despersonalización en la atención al paciente.

Análisis descriptivo de las dimensiones del síndrome de Burnout

Tabla 8

Nivel del síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Centro de salud de Lambayeque, 2023 según dimensiones.

Niveles	D1 Cansancio emocional		D2 Despersonalización		D3 Realización personal	
	n	%	n	%	n	%
Alto	33	41,2	28	35,0	32	40,0
Medio	25	31,3	39	48,7	29	36,2
Bajo	22	27,5	13	16,3	19	23,8
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal asistencial

En la tabla 8, se muestra que las dimensiones cansancio emocional y realización personal del síndrome de Burnout se encuentran en un nivel en alto, siendo en la dimensión cansancio emocional un 41,2%, en la dimensión realización personal un 40,0% mientras la dimensión despersonalización se encuentra en nivel medio con un 48,7%.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "La comunicación interna y síndrome de Burnout en el personal asistencial de un centro de salud de Lambayeque, 2023", cuyo autor es RODRIGUEZ VERA LAURA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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 Completa 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.

CHICLAYO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO DNI: 16797150 ORCID: 0000-0001-6442-9656	Firmado electrónicamente por: CANIQUEN el 09-08- 2023 22:24:47

Código documento Trilce: TRI - 0640088