



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

**GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA DEPENDENCIA DE
CISMID – FIC-UNI, RÍMAC - 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas**

CASIA GISELA PUMALAZA VILA

(0000-0001-8550-4002)

Asesor:

MBA. Manuel Armando Ponce Yalico

(0000-0002-4514-9314)

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedicó a Dios por permitirme lograr una de mis metas que forma parte de mi formación profesional.

Esta tesis se la dedico a mi madre Victoria Vila por apoyarme y brindarme las fuerzas de seguir sus pasos como profesional, gracias por inculcar en mí el mejor ejemplo.

Dedico esta investigación a mi novio Ricardo mi gran soporte, por brindarme su comprensión y cariño. A mis primos, a mis tíos por sus consejos y por confiar en mí. Finalmente, quiero dedicar esta tesis a todos mis profesores que compartieron sus enseñanzas conmigo.

Resumen

Las organizaciones latinoamericanas padecen de complicaciones en cuanto a la adecuada comunicación empresarial, la misma que genera conflictos, insatisfacción laboral, baja productividad e ineficiencia en las organizaciones (Bertolino, 2020), adicional a ellos la pandemia ha producido que la forma de comunicarnos cambie, y con el distanciamiento social nuevas formas de interacción han aparecido.

El Centro Peruano-Japonés de Investigaciones Sísmicas y Mitigación de Desastres (CISMID) establecida por la Facultad de Ingeniería Civil (FIC), de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), es una institución que se encarga en investigar acerca de la Ingeniería Sísmica, no solamente en el Perú sino también en Latinoamérica y no ha sido ajeno a este efecto, y según la entidad se han detectado dificultades en la gestión de comunicación, las cuales generan desmotivación por parte de los colaboradores, incremento de la irritabilidad, falta de realización personal y pérdida de interés al realizar las labores.

El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac – 2021 durante la pandemia, utilizando como tipo de investigación el enfoque cuantitativo además de ser correlacional y descriptivo. En cuanto a los instrumentos, se utiliza la técnica de encuesta por medio de un cuestionario dividido en dos partes para cada una de las variables del estudio. En cuanto al desarrollo se presentan los resultados, así como el análisis de estos y se comprueban las hipótesis mediante el uso de la estadística.

Palabras Clave: Burnout, gestión de la comunicación, despersonalización, agotamiento emocional, comportamiento organizacional.

Abstract

Latin American organizations suffer from complications in terms of adequate business communication, which have generated conflicts, labor dissatisfaction, low productivity, and inefficiency (Bertolino, 2020), in addition to which the pandemic has caused the way we communicate to change, and with the distancing new forms of interaction have appeared.

The Peruvian-Japanese Center for Earthquake Research and Disaster Mitigation (CISMID) established by the Faculty of Civil Engineering (FIC), of the National University of Engineering (UNI), is an institution that is in charge of researching about Earthquake Engineering, Not only in Peru but also in Latin America and has not been oblivious to this effect, and according to the entity have been detected difficulties in communication management, which generate demotivation on the part of employees, increased irritability, lack of personal fulfillment and loss of interest in performing the work.

The present study aims to determine the relationship between communication management and burnout syndrome in the staff of CISMID - FIC-UNI, Rímac - 2021 during the pandemic, using the quantitative approach as a type of research, in addition to being correlational and descriptive. As for the instruments, the survey technique is used by means of a questionnaire divided into two parts for each of the variables of the study. As for the development, the results are presented as well as their analysis and the hypotheses are tested using statistics.

Keywords: Burnout, communication management, depersonalization, emotional exhaustion, organizational behavior.

Índice

Dedicatoria.....	i
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	x
Introducción	1
Capítulo 1.....	3
1.1. Problema de investigación	3
1.1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.2. Formulación del problema.....	7
1.1.3. Justificación de la investigación	8
1.2. Marco referencial	10
1.2.1. Antecedentes.....	10
1.2.2. Marco Teórico	17
1.3. Objetivos e hipótesis	35
1.3.1. Objetivo general.	35
1.3.2. Objetivos específicos.....	35
1.3.3. Hipótesis General	36
1.3.4. Hipótesis Específicas	36
Capítulo 2.....	37
2.1. Método	37
2.1.1. Tipo de investigación.....	37
2.1.2. Diseño de investigación.....	37
2.1.3. Variables.....	38
2.1.4. Población	43
2.1.5. Muestra	43
2.1.6. Instrumentos de Investigación	43
2.1.7. Procedimiento de Recolección de datos	45
Capítulo 3.....	46
3.1. Análisis de los resultados de la encuesta.....	46
3.1.1. Análisis de los estudios de GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	46
3.1.2. Análisis de los estudios de SÍNDROME DE BURNOUT	58

3.2. Contratación de Hipótesis.....	74
3.2.1. Pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov	74
3.2.2. Análisis Factorial Exploratorio.....	76
3.2.3. Correlación de R de Pearson	77
3.2.4. Contratación de hipótesis	80
a. Planteamiento de las hipótesis.....	80
b. Nivel de significancia.....	80
c. Cálculo de la prueba estadística R de Pearson	80
d. Toma de decisiones	80
Hipótesis Específica 1	81
a. Planteamiento de las hipótesis.....	81
b. Nivel de significancia.....	81
e. Cálculo de la prueba estadística R de Pearson	81
d. Toma de decisiones	81
Hipótesis Específica 2	81
a. Planteamiento de las hipótesis.....	81
b. Nivel de significancia.....	81
c. Cálculo de la prueba estadística R de Pearson	81
d. Toma de decisiones	82
Hipótesis Específica 3	82
a. Planteamiento de las hipótesis.....	82
b. Nivel de significancia.....	82
c. Cálculo de la prueba estadística R de Pearson	82
d. Toma de decisiones	82
3.3. Discusión.....	82
3.4. Conclusiones	85
3.5. Recomendaciones.....	87
Capítulo 4.....	89
4.1. Recursos	89
4.1.1. Calendario de Actividades.....	89
4.1.2. Recursos.....	90
4.1.3. Presupuesto.....	90
Anexos	91
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	91
Anexo 2: Cuestionario de Gestión de la Comunicación	94

Anexo 3. Cuestionario para medición de síndrome de burnout.....	96
Anexo 4: Validación de juicio de expertos	97
Anexo 5: Eliminación de elementos en instrumento	99
Referencias Bibliográficas	102

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos.	44
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad.	44
Tabla 3 Análisis 1. GC: Comunicación descendente [Mis jefes refuerzan mis conocimientos de manera frecuente y de forma adecuada.].....	46
Tabla 4 Análisis 2. GC: Comunicación descendente [Los directivos consideran mis sugerencias y motivan el trabajo que realizo.].....	48
Tabla 5 Análisis 3. GC: Comunicación descendente [La empresa hace uso de canales formales como periódicos murales para informar a los trabajadores.]	49
Tabla 6 Análisis 4. GC: Comunicación descendente [La empresa tiene un canal de comunicación para enviar sugerencias.]	50
Tabla 7 Análisis 5. GC: Comunicación ascendente [La comunicación con mis superiores es efectiva y empática]	51
Tabla 8 Análisis 6. GC: Comunicación ascendente [Se comunica a los superiores el progreso del trabajo y los problemas identificados.]	52
Tabla 9 Análisis 7. GC: Comunicación ascendente [Me siento protagonista de los objetivos de la empresa y recibo una comunicación oportuna.].....	53
Tabla 10 Análisis 8. GC: Comunicación horizontal [La dirección se preocupa de manera constante por el desarrollo e integración de los empleados.].....	54
Tabla 11 Análisis 9. GC: Comunicación horizontal [La dirección coordina permanentemente con las demás áreas.].....	55
Tabla 12 Análisis 10. GC: Comunicación horizontal [Mis compañeros de trabajo son empáticos y solidarios en cada actividad que realizamos.].....	56

Tabla 13 Análisis 11. GC: Comunicación horizontal [Se promueve el trabajo en equipo y los compañeros de mayor experiencia orientan a los que lo requieren]	57
Tabla 14 Análisis 12. SB: Agotamiento emocional [Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.]	58
Tabla 15 Análisis 13. SB: Agotamiento emocional [Estoy “consumido” al final de un día de trabajo.]	59
Tabla 16 Análisis 14. SB: Agotamiento emocional [Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto.].....	60
Tabla 17 Análisis 15. SB: Agotamiento emocional [Trabajar todo el día es una tensión para mí.].....	61
Tabla 18 Análisis 16. SB: Agotamiento emocional [Puedo resolver de forma eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.]	62
Tabla 19 Análisis 17. SB: Despersonalización [Siento desgaste profesional por mi trabajo.]	63
Tabla 20 Análisis 18. SB: Despersonalización [Contribuyo de manera efectiva en los objetivos que busca organización.]	64
Tabla 21 Análisis 19. SB: Despersonalización [He perdido interés en mi trabajo desde que empecé en este puesto.].....	65
Tabla 22 Análisis 20. SB: Despersonalización [He perdido entusiasmo por mi trabajo.].....	66
Tabla 23 Análisis 21. SB: Despersonalización [En mi opinión soy bueno en mi puesto.].....	67
Tabla 24 Análisis 22. SB: Despersonalización [Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo]	68
Tabla 25 Análisis 23. SB: Realización personal [He conseguido muchas cosas valiosas en el puesto en el que me desempeño.]	69
Tabla 26 Análisis 24. SB: Realización personal [Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado.]	70

Tabla 27 Análisis 25. SB: Realización personal [Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.]	71
Tabla 28 Análisis 26. SB: Realización personal [Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.]	72
Tabla 29 Análisis 27. SB: Realización personal [Tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las actividades dentro de mis labores.]	73
Tabla 30 Resumen de procesamiento de datos.	74
Tabla 31 Prueba de normalidad.	75
Tabla 32 Análisis descriptivo.....	76
Tabla 33 Análisis descriptivo de las variables.	76
Tabla 34 Prueba de correlación de R de Pearson de ambas variables.	77
Tabla 35 Prueba de correlación de Pearson para la variable gestión de la comunicación.....	78
Tabla 36 Prueba de correlación de Pearson para la variable síndrome de burnout.	79
Tabla 37 Interpretación y magnitudes del coeficiente de Pearson.....	80
Tabla 38 Presupuesto del proyecto.	90

Índice de figuras

Figura 1 Análisis 1.....	47
Figura 2 Análisis 2.....	48
Figura 3 Análisis 3.....	49
Figura 4 Análisis 4.....	50
Figura 5 Análisis 5.....	51
Figura 6 Análisis 6.....	52
Figura 7 Análisis 7.....	53
Figura 8 Análisis 8.....	54
Figura 9 Análisis 9.....	55
Figura 10 Análisis 10.....	56
Figura 11 Análisis 11.....	57
Figura 12 Análisis 12.....	58
Figura 13 Análisis 13.....	59
Figura 14 Análisis 14.....	60
Figura 15 Análisis 15.....	61
Figura 16 Análisis 16.....	62
Figura 17 Análisis 17.....	63
Figura 18 Análisis 18.....	64
Figura 19 Análisis 19.....	65
Figura 20 Análisis 20.....	66
Figura 21 Análisis 21.....	67
Figura 22 Análisis 22.....	68
Figura 23 Análisis 23.....	69

Figura 24 Análisis 24.....	70
Figura 25 Análisis 25.....	71
Figura 26 Análisis 26.....	72
Figura 27 Análisis 27.....	73

Introducción

Estudios en Estados Unidos y España han evidenciado que la satisfacción laboral se ve afectada por una inadecuada gestión de la comunicación y que esto a su vez repercute en el rendimiento laboral (Ansede, 2010). Estas carencias en la comunicación también generan otros conflictos y en general ineficiencia (Bertolino, 2020) y esta misma situación se presenta en Latinoamérica (Bedodo y Giglio, 2008).

En estos últimos años además por motivo de la pandemia estos casos se han presentado de forma exponencial sumado al hecho que se evidencia una incertidumbre ante los posibles contagios por COVID-19, además de las continuas noticias de fallecidos, pérdida de familiares y pérdida del trabajo lo que conlleva al agotamiento y afecta la capacidad mental (OPS,2020).

Por otro lado, como sostiene Guerra et al (2021) sobre la importancia de la comunicación como factor de alta relevancia en el funcionamiento de las dependencias de una organización, esto debido a que permite la sinergia entre los agentes involucrados, por otro lado, Treviño et al (2019) menciona que en la actualidad las enfermedades laborales vienen incrementando y se relacionan de manera directa con el estrés laboral, y se identifican como los problemas que más impactan en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, esta situación a nivel organizacional conlleva a la disminución de la productividad haciéndolas menos rentables y competitivas, es preciso mencionar que, cuando los individuos se encuentran bajo los síntomas de dicho mal, se evidencia el agotamiento lo que impacta de manera negativa en el compromiso organizacional, así como la satisfacción laboral. Por otro lado, Vivas y Fonseca (2019) sostiene que las enfermedades derivadas del estrés generado por encontrarse expuestos a peligros psicosociales bajo el entorno laboral afectan de manera directa a la salud mental del colaborador así como la salud física.

Ante esta situación el presente estudio propone realizar una investigación sobre la gestión de la comunicación y el síndrome de burnout en el personal del Centro Peruano-Japonés de Investigaciones Sísmicas y Mitigación de Desastres (CISMID) establecida por la Facultad de Ingeniería Civil (FIC), de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) ya que la empresa ha detectado dificultades en la gestión de la comunicación, falta de comunicación y aumento de la irritabilidad en el personal.

Para la aplicación del estudio se ha utilizado un cuestionario dividido en dos bloques el primero para la medición de la gestión de la comunicación y el segundo para evaluar el síndrome de burnout y la población está confirmada por 70 empleados de la entidad pública.

El desarrollo del presente estudio desarrollo el problema de investigación en la primera parte en donde se profundiza en el planteamiento del problema y la formulación seguido del marco referencial y los objetivos e hipótesis planteados. En el capítulo dos se profundiza en el método desarrollando el tipo y diseño de la investigación, así como la definición de las variables, población, muestra e instrumentos. En el capítulo 3 se desarrolla la ejecución de la investigación sobre la muestra y a continuación se muestran los resultados de obtenidos. Finalmente, se muestran las conclusiones y recomendaciones de la investigación obtenidos de los resultados.

Capítulo 1

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

Dentro del contexto internacional, en Estados Unidos entre el periodo 2010 al 2014 se reportó que el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores disminuyó de 68% a 50%, asimismo, se consideró que el factor causante de esta reducción fue la inadecuada gestión de en cuanto a la comunicación en las organizaciones, entendiéndose como inadecuado el uso de canales no formales para comunicación relevante dentro de las organizaciones, así como directivas y requerimientos fuera de las horas de trabajo, lo que ocasiona un alto grado de insatisfacción por parte de los empleados y con ello la reducción en su rendimiento laboral. Por otro lado, en las organizaciones empresariales de España se presentaron problemas de similares características en la gestión de la comunicación también por las carencias comunicativas que provocaron deficiencias en las labores cotidianas (Ansede, 2010).

Otro aspecto para considerar en las organizaciones latinoamericanas es que también padecen de complicaciones en cuanto a la adecuada comunicación empresarial, la misma que generaron conflictos, insatisfacción laboral, baja productividad e ineficiencia (Bertolino, 2020). Finalmente, en Chile se presentaron conflictos de ausencia de comunicación entre los trabajadores y sus superiores, se identificó además que no existe coordinación dialogada lo que impacta en la comprensión ocasionando pérdida de productividad y tiempo (Bedodo y Giglio, 2008).

Por otro lado, en países de Asia y Europa, además de Estados Unidos y Rusia los casos de Síndrome de Burnout han crecido de manera exponencial, no obstante, los empleados en general habían manifestado retos marcados por una orientación de entusiasmo en la certidumbre siendo está más perjudicial y nociva a consecuencia de la pandemia

(ECDC, 2020). En la actualidad no se puede evadir emociones desfavorables que pueden llevar a los colaboradores a subestimar la probabilidad de contraer la enfermedad en mención y, por lo tanto, desconocer los avisos de salud pública (ECDC, 2020). Según parece, no se han conseguido determinar, por medio de la comunicación organizacional en las empresas, una estabilidad entre romper la inclinación de entusiasmo y las sensaciones excesivas de estrés, miedo o ansiedad (ECDC, 2020). Caso no tan diferente sucedió en los países de América Latina que siguieron los mismos procedimientos, para el caso en mención, en peores condiciones de infraestructura viene afectando la prestación de los servicios de salud, por otro lado, desde que se inició la pandemia muchos trabajadores fallecieron, otros perdieron el trabajo o familiares incluso cayendo en deudas excesivas por lo gastos no presupuestados a causa del COVID-19 lo que conlleva a una enfermedad que afecta la capacidad mental (OPS, 2020).

En el ámbito nacional, luego de la experiencia vivida a inicios de la pandemia, las personas han mantenido su postura de no considerar la información relevante como método de prevención y cuidado, en consecuencia, se incrementa las posibilidades de contagio y esto a su vez repercute no solo en su salud física y la de su familia, sino que es un problema que aqueja su salud mental como es el Síndrome de Burnout (MINSA, 2020). Esto se agrava aún más por la manera como la comunicación organizacional no ha cooperado ni colaborado con el desarrollo de un comportamiento ordenado y que se rige por las leyes que se han dictado para hacer frente a la pandemia (Lees y Cikara, 2020) Otra de las manifestaciones del rompimiento de la comunicación organizacional es la forma cómo se pretende dejar de lado el sentido de identidad institucional compartida y la preocupación por el estado de bienestar de los demás, es decir, al faltar una adecuada comunicación en la empresa, la tendencia del comportamiento profesional es comprar pánicos que sugieren la idea que otros sólo se están cuidando a sí mismos, lo que genera el deseo de hacer lo mismo (Ellis, 2020).

El Centro Peruano-Japonés de Investigaciones Sísmicas y Mitigación de Desastres (CISMID) establecida por la Facultad de Ingeniería Civil (FIC), de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), es una institución que se encarga en investigar acerca de la Ingeniería Sísmica, no solamente en el Perú sino también en Latinoamérica. Con más de 35 años de funcionamiento CISMID ha contribuido con una serie de investigaciones para la implementación de obras de infraestructura de trascendencia nacional e internacional, realizando estudios de microzonificación sísmica contribuyendo con investigaciones sobre materiales y tecnologías de construcción de viviendas sismorresistente estos estudios se han logrado gracias al apoyo y financiamiento de la cooperación del Gobierno del Japón a través de su Agencia de Cooperación Internacional (JICA).

Dado que CISMID tiene una labor importante en cuanto a la prevención de desastres generados por los sismos, dentro de sus labores a realizar requiere desarrollar proyectos con diferentes Ministerios, Municipalidades y con otras entidades del estado quienes solicitan los servicios de estos estudios, dentro de la organización contamos con el departamento de estructuras, de planeamiento, el laboratorio geotécnico, entre otras áreas que permiten la realización de un estudio técnico; por lo tanto se requiere de generar un buen ámbito laboral y trabajo en equipo para un mejor desempeño de las labores.

Sin embargo, desde hace unos años, según investigaciones propias de la entidad en mención, se han detectado dificultades en la gestión de comunicación, las cuales generan desmotivación por parte de los colaboradores, incremento de la irritabilidad, falta de realización personal y pérdida de interés al realizar las labores en la dependencia de CISMID, asimismo, estas fueron determinantes para indagar por qué los trabajadores llegan a tener esas emociones y actitudes; por tal motivo, se pretende investigar cuales son los factores que provocan una baja en la productividad del personal y por qué el tener un buen manejo de

comunicación generaría un mejor trabajo en equipo y permitiría incrementar a su vez la productividad, de esta manera cumplir con la visión que la empresa pretende alcanzar; la cual es, poseer innovaciones tecnológicas que contribuyan a la reducción de pérdidas producidas por los desastres.

Por lo expuesto se pretende realizar la presente investigación haciendo uso del estudio de burnout el cual evalúa los múltiples efectos físicos, psíquicos y emocionales con el cual se determinará qué nivel de dificultades posee los trabajadores y si es necesario buscar ayuda de un especialista; por otro lado es bueno realizar una prevención de este síndrome, para generar un estado de compromiso y complacencia, generando un mayor nivel de proactividad, dedicación y eficacia por parte de los trabajadores

Por otro lado, se ha identificado aspectos que afectan el desarrollo adecuado de las tareas cotidianas y como esto repercute en la relación laboral de los equipos de trabajo, asimismo, este inconveniente en la entidad pública, se ha hecho evidente desde años atrás haciendo que se distorsionen los códigos internos de la comunicación organizacional, asimismo, en estos últimos años por motivo de la pandemia no se han trabajado de manera adecuada las formas de comunicación de personal y esto afecta a la dirección de las comunicaciones que en la actualidad se encuentra desorientados en la medida que van en aumento las creencias sobre las teorías de conspiración inherentes al desarrollo de la pandemia, siendo cada una más negativa que la otra. Debido a la inexperiencia en cuanto al manejo de comunicación bajo el nuevo contexto por el COVID-19, las redes de comunicación ya no son reconocidas y esto trae consigo reprocesos, cargas laborales, insatisfacción, entre otros aspectos negativos que afectan el rendimiento del colaborador, el adecuado trabajo en equipo y la obtención de resultados esperados.

Por su parte se ha identificado que dentro de la comunicación interna de los

colaboradores se prolifera noticias falsas y rumores que imponen cada vez más miedos y temores, relacionados con la idea que el COVID-19 sería un arma biológica utilizada para librar una guerra comercial entre China y EE. UU y viceversa (Gertz, 2020). Por tal motivo, las redes de comunicación institucional en su mayoría de hilos de comunicación contienen temas acerca de inseguridad, especialmente alrededor de los temas de los tratamientos del COVID-19 o de la actual crisis política que se vive en la actualidad. Se evidencia que el personal tiene la sensación de no poder confiar en ninguna información y que sería mejor dejar que las personas tomen sus propias decisiones ya que no se tiene una respuesta confiable. Consecuentemente, el desconcierto impera dejando, en la mayoría de las veces, paralizada a las redes de comunicación organizacional.

1.1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación y el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021?

Problemas específicos

PE1: ¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación y el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021?

PE2: ¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación y la despersonalización en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021?

PE3: ¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación y la falta de realización personal en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021?

1.1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica.

Se justifica de manera teórica porque desarrolla el campo temático en el ahondamiento de los estudios específicos relacionados a los elementos de las vinculaciones de la gestión de la comunicación con el Síndrome de Burnout y sus componentes agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Justificación práctica.

Se justifica de manera práctica debido a que abarca a todos los miembros de la institución desde los investigadores, personal administrativo, técnicos y el personal de limpieza que son 70 personas que laboran en la institución, además será beneficioso para la empresa y los diferentes clientes del CISMID tanto del sector público como de empresas privadas; porque los resultados permitirán amplificar nuevos criterios de valor para incrementar nuevas tácticas de comunicación de mejora de las actividades de la entidad.

Justificación social.

Se justifica de manera social ya que analiza el estudio bajo el contexto de la comunicación organizacional y como este viene afectando a los colaboradores generando insatisfacción laboral, asimismo, es importante ya que involucra uno de los aspectos de mayor relevancia en el ser humano y es la comunicación y la importancia de conocer las formas más adecuadas de relacionarse entre personas de una misma organización, teniendo como alcance las áreas de trabajo dentro de la empresa en estudio y que a su vez el estudio y los hallazgos permitirán conocer el comportamiento de las variables de estudio en empresas del mismo sector.

Justificación metodológica.

Asimismo la investigación será una alternativa nueva para entender de la mejor manera la labor de la entidad. Mientras que se justificara de manera metodológica ya que en la investigación se diseñarán dos instrumentos que permitirán conocer el comportamiento de estas variables dentro de la entidad y su relación, asimismo estas pueden ser llevadas a otras situaciones para ahondar más sobre esta problemática.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales.

Márquez (2020) realizó una investigación titulada: “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” en Guayaquil – Ecuador. El objetivo general fue el identificar la relación entre desempeño laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en la terapia intensiva neonatal del Hospital Norte IESS Ceibos. En cuanto a la metodología, se estableció un diseño de corte transeccional, de nivel de investigación descriptivo y con un enfoque de tipo cuantitativo, además de ser de diseño no experimental. Los instrumentos para la recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno derivado del Maslach Burnout Inventory para evaluar el síndrome de burnout, mientras que el otro sirvió para medir el desempeño laboral de los profesionales de salud, cuya población fue de 68 personas, asimismo, el tipo de muestreo fue el censal por lo que el universo de estudio es el mismo que la muestra. A través de los resultados obtenidos, se pudo conocer que la relación es negativa y significativa entre dichas variables, denotado por medio del estadístico r con un resultado de -0.56 y un nivel de significancia de menos de 0.05, lo que permite validar la relación negativa. La propuesta se conformó de una serie de estrategias a fin de prevenir el síndrome de burnout y mejorar el desempeño laboral, tales acciones abarcaron aspectos como la presencia de un Team Building, rediseño de los procesos internos, talleres preventivos, reconocimientos laborales y un programa de capacitación.

Portero (2019) realizó una investigación titulada: “Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias”, la cual tuvo como objetivo general el evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la

satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario. Para este fin hizo uso de una metodología de tipo descriptiva y transversal, la investigación tuvo como universo de estudio a 478 profesionales del área sanitaria, asimismo, la muestra fue conformada por 235 profesionales de Enfermería y Medicina que trabajaban en cuatro servicios de urgencias hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía (España), es preciso mencionar que, el cálculo del tamaño de la muestra considero una precisión de 4% un nivel de confianza del 95%. Por otro lado, como instrumentos para la recolección de datos se utilizó el cuestionario original y específico de variables sociodemográficas y laborales, el Maslach Burnout Inventory para medir el burnout, el General Health Questionnaire que evalúa el nivel de salud general, el Inventario breve de afrontamiento–COPE 28, la Perceived Stress Scale que mide el nivel de estrés percibido y el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Se aplicó estadística descriptiva, inferencial y multivariante. Los resultados de la investigación arrojaron que el nivel medio de estrés percibido fue de 21,53 (5,95) puntos. El 48,94% de los profesionales tenía un nivel elevado de despersonalización. Los factores con los que los profesionales sanitarios estaban más satisfechos fueron la relación interpersonal con los jefes [3,89 (0,62) puntos] y con los compañeros [3,87 (0,85) puntos]. El afrontamiento más utilizado por los profesionales fue el centrado en el problema [1,51 (0,50) puntos]. Las conclusiones de la investigación con respecto a las dimensiones del burnout determinaron que el grado de agotamiento emocional es bajo, asimismo, los niveles de realización personal y despersonalización son de tipo moderado. Además, que, el nivel que hace referencia a la satisfacción laboral de igual manera es moderado.

En lo que respecta a los antecedentes nacionales, Rojas (2021) en la investigación titulada “Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020”, el objetivo fue determinar la relación

del Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020. El enfoque fue cuantitativo, de tipo sustantiva y diseño no experimental correlacional múltiple de las variables y para este estudio se utilizó como técnica de recolección de datos el cuestionario usando como método de extracción de datos el censo teniendo como población a 100 enfermeras asistenciales de la unidad de Cuidados Intensivos, se consideró a todas las enfermeras del Servicio de UCI.; en cuanto a la validación del instrumento se utilizó la validación por Juicio de Expertos para la validación de las variables de estudio, asimismo, se llevó a cabo el método de confiabilidad de la variable estrés laboral con un resultado de 0.921, por lo que se determinó un alta grado de confianza, asimismo, la confiabilidad de la variable comunicación interna tuvo como resultado un 0.940, por lo que se pudo conocer que las dos variables tuvieron una alta confiabilidad, por otro lado, la variable competencia laboral tuvo como resultado un puntaje de 0.978,. La investigación concluyó que existe relación del estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo 2020, debido a que se tiene relación de orden entre el estrés laboral y la comunicación interna presentaron un nivel de correlación moderada negativa de -0.577; el estrés laboral y las competencias profesionales se presentan una correlación negativa moderada de -0.605 y entre la comunicación interna y competencias profesionales, se presenta un nivel de correlación moderada positiva de .498 en los profesionales. Asimismo, se tuvo que la relación entre estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales arrojó un nivel de -0.401.

En la investigación de García et al (2020) titulada “El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental. Una propuesta de operacionalización para su estudio”; determina como la sociedad demanda profesionales preparados, capacitados, poseedores de valores; además de una adecuada salud mental. El Instituto Superior Universitario Portoviejo-

Ecuador, propuso un proyecto de investigación de tema: Alternativas de desafíos contra el síndrome Burnout. Una propuesta de mejoramiento para la salud mental y emocional dirigida a los profesionales de diversos ámbitos, con un alcance de dos años, que se cumplen en 2022. La propuesta es innovadora, pertinente, actual y contextualizada, que responde a las necesidades de la provincia y del cantón. El objetivo fue: Proponer un sistema de acciones encaminado a la prevención del síndrome de burnout en el personal de salud, a partir de la operacionalización del síndrome de burnout como variable de estudio. Se aplicó una metodología para un estudio descriptivo, prospectivo y transversal en 200 trabajadores del área de la salud; sobre el estudio se hallaron sensiblemente afectados en cuanto a: agotamiento físico y mental, falta de motivación absoluta, sensibilidad a la crítica, pérdida de energía, descenso en la productividad laboral y estrés. En la teoría hubo divergencia de las opiniones, considerándose el síndrome de burnout como una patología mental crónica y/o aguda, la investigación permitió valorarla como aguda, en tanto se intervenga en post de la salud mental. Finalmente, el objetivo fue cumplido, al proyectar acciones en forma de sistema encaminado a la prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. Como conclusión, se arribó a una propuesta innovadora de operacionalización del síndrome de burnout como variable de investigación.

Antecedentes Nacionales.

Castillo (2020), realizó una investigación titulada “Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019”. Esta investigación tuvo como propósito general el determinar la relación entre Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas-Tumbes 2019, es preciso mencionar que, es estudio tuvo como tipo de investigación la cuantitativa y con diseño no experimental, transversal y

correlacional, la población en estudio fue conformada por 65 colaboradores y para la determinación de la muestra fue de 40 brindan atención asistencial, es preciso mencionar que, el instrumento utilizado fue el cuestionario denominado Inventario “Burnout” de Maslach y para la variable Desempeño Laboral el cuestionario fue validado y con el alfa de Cronbach de 0.761 se determinó el nivel de confianza del mismo, Al respecto de los resultados de la investigación se encontró el coeficiente de correlación igual a -0.073 determina una relación baja negativa y no significativa por lo que el autor concluye que no existe relación inversa significativa entre las variables Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral. En cuanto a la variable Síndrome de Burnout y su correlación con las dimensiones se determinó que el nivel es bajo negativo e inverso no significativo, por otro lado, la variable Desempeño Laboral y su correlación con las dimensiones evaluadas el resultado fue negativo inverso por lo que se concluyó que no existe relación y que el agotamiento relacionado a las emociones representa una pérdida progresiva de energía, despersonalización y una baja sensación de realización personal.

Padilla (2020) en la investigación titulada “Clima laboral y síndrome de burnout durante las clases virtuales en docentes de un colegio de Ventanilla – 2020”, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout durante las clases virtuales en docentes de un colegio de Ventanilla – 2020. El estudio fue de tipo básico, enfoque cuantitativo con nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Para la investigación se consideró a 67 docentes y el tipo de muestra considero el censo, asimismo, se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios para el síndrome de burnout y el Clima Laboral, los mismos que fueron validados a través de un juicio de expertos y adicional a ello se obtuvo una confiabilidad según Alfa de Cronbach. Es preciso mencionar que, se determinó que no existe correlación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout durante las clases virtuales, por otro lado, el mismo

resultado resulta en la correlación de las demás variables clima laboral y sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Celis (2020) en su investigación sobre el “Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019”. Tuvo como objetivo de estudio determinar el grado de correlación del Síndrome de Burnout con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir. Asimismo, el estudio fue realizado con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional de tipo aplicada, adicional a ello, con una población en estudio de 126 personas se tuvo como muestra 95 participantes del personal del hospital, entre médicos, enfermeras y obstetras. Por otro lado, el instrumento utilizado fue la encuesta denominada Test de Maslach Burnout Inventory (MBI). Sobre los resultados obtenidos se tuvo que el 52.6% de los profesionales asistenciales, tienen un nivel alto de síndrome de burnout, asimismo, el 40% posee un nivel medio y un 7.4% tiene un nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral, se ha pudo determinar en el estudio un nivel bajo equivalente al 71.6% y en cuanto a las dimensiones del Síndrome de burnout, se ha encontró que la dimensión de realización personal tuvo un resultado de 52.6% en nivel alto y nivel bajo del desempeño laboral. Adicional a ello, la relación entre las variables el estudio dio como resultado un alto grado de significancia teniendo como resultado ($p < 0.05$), por lo que se concluye que sí existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital distrital Santa Isabel, distrito de Porvenir, octubre – diciembre, 2019.

Por otro lado, Sarmiento (2019) en su estudio “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de emergencia del hospital Antonio Lorena del Cusco 2017”, tuvo como principal propósito el describir la relación que existe entre el síndrome de burnout y la

satisfacción laboral del personal de salud. El estudio fue descriptivo correlacional analítico con diseño no experimental transversal con un enfoque cuantitativo, asimismo, la población fue conformada por 110 considerado el método de muestreo no probabilístico, por otro lado, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y luego de la aplicación de la misma se pudo determinar mediante el estadístico que existe una asociación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, es preciso mencionar que, el síndrome de Burnout se identificó en uno de cada diez personas, asimismo, si bien el estudio no pudo determinar relaciones causales los hallazgos coinciden con estudios analizados de similares características.

Sobre los resultados de los antecedentes internacionales se pudo identificar el uso del cuestionario derivado del Maslach Burnout Inventory como modelo referente para la extracción de información como propone Márquez (2020), asimismo, Rojas (2021) pudo determinar que existe relación entre las variables de estudio estrés laboral, comunicación interna y competencias profesionales, por otro lado, ambos autores coinciden en sus resultados con una relación negativa y significativa, asimismo, dentro de los estudios nacionales Castillo (2020) utiliza de igual manera el instrumento de Maslach y concluye que la relación de las variables síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral es de tipo negativa y significativa, adicional a ello, Padilla (2020) y Celis (2020) coinciden al igual que los demás autores en identificar una correlación negativa significativa, sobre los hallazgos identificados existe coherencia sobre los resultados en general de los estudios descritos y como proponen los autores para el presente estudio se pretende utilizar el mismo enfoque cuantitativo y como técnica de recolección de información se usó el cuestionario, para el caso de determinación de muestra los autores consideraron el censo en su mayoría.

1.2.2. Marco Teórico

Dentro de lo identificado por la administración de CISMID se tiene como problemática que por parte de los colaboradores no se evidencia un buen ambiente laboral, esto se ha determinado por la falta de proactividad y disciplina, en cuanto al trabajo en equipo se presentan dificultados para el logro de objetivos por lo que no se logran los indicadores meta, asimismo, se han identificado situaciones en la que la comunicación informal conformada por chismes y comentarios generan conflictos de diversa índole, por otro lado, esta situación conlleva a que el personal no sea responsable en las actividades laborales y los bienes del centro laboral, por lo cual no se cumplen las entregas de proyectos y los indicadores de satisfacción laboral y de rotación de personal se encuentran por encima de lo establecido. Sobre lo expuesto se desarrolla el marco teórico y se relaciona con lo identificado como problemática.

Gestión de la comunicación

Oliveira et al. (2020) hacen una revisión de los estudios de comunicación en América y Europa y sostienen acerca de la comunicación que el enfoque ha evolucionado de ser unidireccional a bidireccional, autores referentes como Fiske (1984) señalan que, con respecto al estudio sobre la comunicación una de las fuentes más importantes es la de Weaver 1949, la cual la enfoca como la transmisión de mensajes, siendo claro en su ejemplo de la escuela centrada en el proceso.

Las siguientes definiciones aportan los enfoques acerca de gestión de la comunicación y delimitan el marco de estudio, estos aporten permiten discernir entre los tipos y canales de comunicación que tiene la organización en estudio y que pueden ser tomados y evaluados como parte de la investigación.

Chiavenato (2019) sostiene que la gestión de la comunicación aporta a la forma de gestión que se lleva a cabo dentro de la empresa, al respecto menciona que las empresas pueden optar por estructuras mecánicas o las orgánicas en donde prevalece la comunicación formal descendente o la comunicación formal horizontal, además que es parte inherente de las empresas ya que sin comunicación las empresas no podrían existir, de otro lado también sostiene que su gestión es importante para poder superar barreras existentes como las ideas preconcebidas, la motivación, la complejidad de los canales, los conflictos personales entre otras barreras. Sobre la gestión de la comunicación además indica que depende de las condiciones externas e internas de la empresa por lo que no existe una sola forma de realizarla sino que debe ajustarse a las diversas situaciones que se presenta además que la empresa debe considerar que todo proceso de comunicación tiene defectos como es el ruido, las omisiones, así como las barreras antes mencionadas.

Otros autores como Brandolini y Frigoli (2009, p.27) hacen un análisis sobre la gestión de la comunicación y los factores claves que producen gestiones exitosas y al respecto sostienen:

La gestión de la comunicación es la base para impulsar en la consolidación y constitución social de la cultura de la compañía. Esto se origina por la comunicación clara, precisa y concisa hacia sus trabajadores: funciones, metas, valores, filosofía, etc. Y que, a la vez, deben traducirse e incorporarse en el modo de operar de la compañía para que no haya incompatibilidad entre el hacer y el decir. (2009, p.27).

En la actividad empresarial Berceruelo (2016, p. 31) menciona: “La gestión de la comunicación específicamente responde a la integración y motivación de sus empleados al entorno cambiante empresarial, transmitiendo las metas a todos los involucrados, propalando las normas construyendo una fidelización empresarial en un clima de confianza.”

Estos enfoques aportan a la investigación de cómo es el flujo de la comunicación, además de permitir reconocer los diversos tipos de comunicación hacia los trabajadores. Por otro lado, se destaca que en la organización la comunicación debe estar en el mismo sentido que las acciones que realiza para lograr compatibilidad entre ambos, esto tiene relación con la comunicación que fluye en la institución objeto del estudio.

Acerca de la gestión de la comunicación en las empresas Arizcuren et al (2008, pp. 23-25) manifestaron que, “uno de los pilares del trabajo de la organización, es la colaboración de todos los involucrados para llegar a los objetivos con fines comunes como la identidad con sentido de pertenencia”.

Asimismo, dentro de la variable gestión de comunicación, en la empresa CISMID se ha identificado que no se tiene una adecuada gestión de personal lo que hace que los trabajadores entren en conflictos y se sientan estresados o angustiados. Existe directrices poco claras, a causa de la falta de comunicación en el desarrollo de las tareas a realizar, lo cual genera conflictos con los trabajadores y estrés laboral.

Por otro lado, no existe un plan de desarrollo profesional dentro de la organización, ya que no hay un ascenso de puesto o una línea de carrera para acceder a mejores beneficios, lo cual causa frustración en el personal.

Por tales motivos, se considera que el consenso general de los autores evaluados coincide en que la organización debe tener objetivos con fines comunes, estos aportes permiten diseñar un enfoque acerca del objetivo general de la comunicación con respecto a los objetivos de la empresa. Asimismo, los autores Chiavenato (2019), Berceruelo (2016), Brandolini y Frigoli (2009) hacen referencia a que la comunicación interna se conforma por:

La comunicación descendente

La comunicación descendente que tiene un flujo que va desde la dirección de la compañía a los demás integrantes de esta, y que termina siendo eficaz si se transfiere de manera correcta y se hace el esfuerzo de acomodar el contenido al receptor. Puede originar consideración y seguridad, si se hace de manera que los receptores la comprendan como cercana y real. (Chiavenato 2019)

El Centro Peruano Japonés de Investigaciones Sísmicas y Mitigación de Desastres (CISMID), tiene como Director al Dr. Carlos Zavala Toledo, el cual se encarga de aceptar los convenios para trabajar con otras instituciones públicas y otras con entidades privadas, un beneficio que posee es que la Universidad Nacional de Ingeniería respalda el trabajo de investigación que realizan, además el director evalúa los proyectos o trabajos de estudios con las diferentes áreas que posee el CISMID, Las principales actividades que contempla dichos estudios son: Elaborar el estudio de microzonificación sísmica, identificando las condiciones locales de sitio como uno de los principales factores de daños en las edificaciones, analizando el peligro sísmico, las características geotécnicas del terreno y la dinámica de suelos. Dentro de las responsabilidades del cargo, la comunicación se desarrolla de manera descendente de acuerdo con las directrices que el encargado en mención planifica para el trabajo de toda la organización, por lo cual tiene a cargo a las siguientes direcciones de investigación que tiene que dirigir la comunicación para el logro de objetivos.

- Departamento de Estructuras
 - Laboratorio de Estructuras
- Departamento de Geotecnia

Laboratorio de Geotecnia

- Departamento de Planeamiento y Mitigación de Desastres

- Departamento de Geomática
 - Laboratorio de Geomática

La comunicación ascendente

Comunicación ascendente, es la comunicación que viene de los integrantes de la compañía a la alta dirección, mejorando el conocimiento entre los colaboradores, promoviendo el aporte de ideas, sirve como feedback y directamente presuntos problemas se conocerán las necesidades o preferencias que pueden llevar a la optimización de la calidad, la gestión, etc. (Chiavenato 2019)

Por otro lado, con respecto a la comunicación ascendente la misma que proviene de la dirección hacia el personal subordinado corresponde al personal técnico, administrativo, los investigadores, los ingenieros y los jefes de cada Departamento. El personal técnico se encarga de trabajos de los ensayos de suelos, las muestras estudiadas en los laboratorios para ser entregada la información a los investigadores de cada estudio.

El personal administrativo se encarga de las compras de bienes y servicios, contratación de servicios de personal de investigación y manejar el ingreso presupuestal que la Dependencia tiene anualmente. Además, se encarga de manejar los ingresos de los estudios internos que tiene el CIMISD, gracias a los estudios realizados a empresas públicas.

Los investigadores se encargan en realizar los estudios de suelos en campo, se distribuyen por grupos de especialidad, geomática, geotécnica, geofísica, estructural, etc. Ellos realizan el trabajo previo para la entrega de informes con la ejecución de mapas de estudios para luego derivarlo a los jefes encargados de cada proyecto.

Los ingenieros y jefes de Departamento son los encargados en validar la información y

aprobar el trabajo realizado por los investigadores, además recopilan todos los estudios para analizarlos y realizar un informe final por el estudio de suelo ejecutado.

Por la estructura organizacional de la empresa, se es importante que la comunicación interna y en sus niveles ascendentes y descendentes sea clara y ayude al logro de los objetivos planteados.

Comunicación horizontal

Es la comunicación entre los integrantes de igual nivel en la compañía. La mayor parte de los mensajes crean cohesión y coordinación, aumentan el espíritu de compañerismo y un clima favorable de labor común, haciendo que todos colaboren en el proceso.

(Chiavenato 2019)

El aporte de la dimensión permite determinar la dirección que toman las comunicaciones y los motivos, adicional a ello se detallan otros enfoques que abarcan otras áreas y comunicación que no es parte oficial de las comunicaciones de la organización.

Dentro de lo identificado, en la organización se tiene que la comunicación horizontal sucede muy pocas veces, solo se lleva a cabo en reuniones donde los ingenieros realizan una retroalimentación con respecto al trabajo ejecutado, sin embargo, por falta de tiempo dichas reuniones son cortas, ante esta problemática, los investigadores no siempre son considerados en estas reuniones, siendo pieza clave para la ejecución del trabajo.

Comunicación transversal

Chiavenato (2019) define la comunicación transversal como la que se da entre los integrantes de la compañía que no realizan una misma labor, que están en una diferente área, de manera que se colocan en público diferente información y formas de pensar. Esta comunicación es primordial, pues mejora significativamente la inteligencia y tiene la capacidad de formar distintos grupos de con cargos y funciones diferentes.

Comunicación no formal

Chiavenato (2019) expone la comunicación no formal con el caso SERASA, en donde explica que corresponde al uso de la comunicación no planificada realizada con preguntas y recoger sugerencias informalmente, además que estos pueden usar medios no formales y que estos formaran parte de la organización no formal creada por la motivación y las actitudes individuales. Al respecto de su uso comenta que las empresas llamadas organizaciones orgánicas (que son la contraparte de las mecánicas) confían más en la información informal que sucede entre las personas.

Arizcuren et al (2008, p. 25) mencionaron: “La comunicación no formal (no planeada) es un instrumento muy utilizado, porque puede contribuir a quien ejecuta la comunicación una información relevante que no obtendría de otra manera. También le brindara una respuesta diferente a las informaciones que brinda”.

La comunicación no formal es perjudicial para las personas y para compañía si no se formula de manera adecuada, manifestándose en modo de rumor infundado, requiere ser aplicada en coordinación con la formal, para maximizar sus atributos y eliminar los problemas que pueda originar. Toda organización debe de tener un plan de comunicación

interna, que se convierte en una guía de comunicaciones entre los colaboradores desde la alta jerarquía hasta los niveles menores. Siendo sus objetivos: primero informar a los empleados acerca de los objetivos de su organización o una iniciativa específica, segundo permitirles tomar medidas acordes a las circunstancias, la realidad o los cambios y tercero darles toda la información que les ayudará a alcanzar esos objetivos.

La comunicación en el contexto del COVID-19

En el contexto actual del COVID-19, hace que predomine el concepto de trabajo como núcleo o grupo o antes que el trabajo como individuo ya que no permite individualidades o actitudes prepotentes, discriminatorias capaces de dispersar los códigos de las comunicaciones que ya son identificados y/o forman parte de la comunicación organizacional de la institución (Shigemura et al, 2020). En Kang et al (2020) y Wang (2020), sostiene que en situaciones extremas como la que presenta o impone el COVID-19, las personas o los trabajadores de una institución suelen regresar a los procesos comunicacionales básicos, fundamentalmente, para reactivar sus formas adaptativas e iniciar nuevos códigos comunicacionales o nuevas formas de identificar y de apreciar la fiabilidad de los mensajes. En consecuencia, nacen entre trabajadores de la institución hábitos y costumbres que proporcionan un sistema articulado y muchas veces tácitos para la seguridad de las comunicaciones entre los miembros de la institución, por lo tanto, la comunicación organizacional tiene mayor probabilidad de funcionar adecuadamente en tanto las relaciones entre los miembros de la institución sean adecuadas.

El lugar que ocupa cada persona dentro de estos procesos se comprende muy bien asumiendo funciones específicas dentro de un esquema incluso jerárquico, de allí que las redes de comunicación formales e informales, como dimensiones de la comunicación organizacional, agrega a la dirección de la comunicación, la identificación de liderazgo y la

satisfacción de necesidades comunicacionales. Este sistema articulado de las redes de comunicación puede ser formales e informales en la medida de que ya todos los miembros de la institución esperan y reciben mensajes o los emite en procesos simbólicos que sirven con frecuencia para viabilizar el flujo de las acciones corporativas en la institución (OMS, 2020).

Redes de comunicación

A las redes de comunicación también se les conoce como la dimensión de la comunicación organizacional que identifica al trabajo institucional en el ideario social, es parte de la cultura institucional ya que se transmite de generación en generación, haciendo que los métodos y estilo de trabajo corporativos en la institución asuman nuevos y mejores papeles en los procesos de producción de servicios. En su investigación el autor desarrolla el escenario del profesional de la salud, que se expone a miedos y pánicos, pero si el sistema de comunicación organizacional funciona lo hace sentir reconfortado y consentido a pesar de lo que pueda estar pasando en términos macros (Brooks, et al, 2020).

Este estudio aporta a la investigación la forma como las empresas crean formas de comunicación y como indica el autor se pasan de generación en generación. Este enfoque abarca los tipos ascendente y descendente, así como horizontal como un método de contención cuando el personal es expuesto a situaciones de estrés, siendo esto relacionado con la problemática que tiene la empresa durante la pandemia por COVID-19.

Canales de comunicación

Otra dimensión importante de la comunicación organizacional es la selección de los canales de comunicación. En instituciones pequeñas estos canales generalmente son para las comunicaciones de persona a persona, en donde los gestos o los modos de expresión del lenguaje físico u oral son muy importantes, en cambio en instituciones de mayor

complejidad, lo tradicional de las comunicaciones interpersonales ya no proporcionan la seguridad suficiente para generar una auto estimación y protección, su propósito está en el sentido que toman las formalidades en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (Kang et al, 2020).

Pero, muchos son los enclaves o las llaves de seguridad que se tienen que articular a través de un paquete de códigos. Se articulan eslabones de trabajo por niveles capaces de proporcionar la velocidad, la precisión y fiabilidad en las comunicaciones. Sin embargo, cuando estos paquetes de códigos o eslabonamientos se desquebrajan por situaciones críticas que conllevan mucha presión y/o hacen que se impongan los miedos y cada uno busque que solucionar en términos individuales, los problemas de “sálvense quien pueda”, hacen que el resto también quiera salvarse o protegerse buscando seguridades fuera de los códigos estructurados para la comunicación organizacional (The Lancet, 2019).

En tales casos el papel mediador y articulador de los procesos comunicacionales está en los liderazgos y, fundamentalmente, para ayudar a adecuarse a las nuevas formas de trabajo institucional, aceptado la desaparición de los códigos de la comunicación tradicionales para generar, a raíz de los nuevos cambios coyunturales, otros sistemas de eslabonamientos de las comunicaciones (Lees y Cikara, 2020).

Barreras de la comunicación

Por su parte las barreras de la comunicación como dimensión de la comunicación organizacional, se definen por la forma como se estructuran los filtros que brindan la seguridad y la auto estimación a las comunicaciones. Generalmente estas barreras dependen mucho de la percepción selectiva que las personas tienen sobre la velocidad, la presión, la eficacia y el tipo de fuente de donde proceden los mensajes, ya que conservan o promueven, a través de ellos, emociones positivas y negativas, dándole el sentido de continuidad o de

eficiencia a los procesos o al accionar corporativo en la institución (Franquet, 2015 y Chiavenato 2019).

En ese sentido se establecen órdenes de confianza que se respetan en todo momento del trabajo institucional y son capaces de sobrevivir a los cambios de personal desarrollando un sentido de continuidad en la comunicación organizacional. Incluso las barreras de comunicación también contribuyen a satisfacer las necesidades de seguridad y auto estimación de quienes participan en los procesos comunicacionales, ya que los acontecimientos o las acciones que se llevan a cabo se dan en la forma o en el estilo aprobado y no de manera extraña (Axelsson et al ,2020).

Por fortuna durante la primera etapa de pandemia del COVID-19 las barreras comunicacionales se rompieron por intermediación de las políticas nacionales, para restablecerse de manera muy positiva, acontecimiento que ayuda hoy en día a identificar nuevas formas y estilos de trabajo institucional. Esto hace que las personas se sientan más seguras y autoestimadas que antes de la pandemia propiamente dicha (ACNUR, 2020).

Que hay excesos, sí porque aún las barreras de la comunicación no son establecidas o no se reconocen como nuevos métodos y estilos de trabajo; sin embargo, están proporcionando un refugio válido ante las incertidumbres y las vicisitudes del accionar corporativo de la institución. Y esto da tranquilidad porque hace sentir que hay un nuevo orden y que alguien puede acudir para brindar tranquilidad, apoyo y guía. De esa forma se estima que puede este elemento contribuir a romper los altos niveles de estrés que impone una coyuntura tan agresiva como diversa y con sus incertidumbres y cambios rápidos que desestructuran cualquier comportamiento de la comunicación organizacional (Allen et al, 2020).

En conclusión, a través de estas cuatro dimensiones de la comunicación organizacional se busca articular una semblanza de orden y un significado para el accionar corporativo de la institución además de identificar los canales y las barreras que se presentan en la situación actual del COVID-19. El fin es reafirmar su sentido de seguridad y protección en todos los niveles del trabajo institucional y eso está bien porque cada miembro de la institución tiene a qué aferrarse al reconocer los códigos, las velocidades, las precisiones, las fuentes; así como las eficacias, los liderazgos, las necesidades de comunicación, los filtros, las formas articuladas de selección de los mensajes, etc. Elementos que sin duda tienen un impacto natural sobre las emociones y sentimientos de las personas y las instituciones.

Síndrome de burnout:

El síndrome de Burnout es un tema del área interdisciplinaria de la investigación sobre el estrés laboral. Se define como una respuesta sostenida al estrés laboral crónico e incluye agotamiento, actitudes y sentimientos negativos hacia los destinatarios del servicio (despersonalización), y sentimiento de bajo logro y fracaso profesional. El agotamiento emocional implica sentimientos de sobre – extensión emocional y agotamiento por el trabajo de uno, lo que resulta en una pérdida de energía y debilidad general. La despersonalización se refiere al desarrollo de actitudes impersonales e insensibles hacia los pacientes y la pérdida del idealismo en el trabajo. En términos del análisis, la literatura psicológica acerca del trabajo y sus consecuencias negativas fue completamente abarcada por el de agotamiento emocional, entendido como un estado crónico resulta de demandas laborales excesivas y molestias continuas (Gil et al 2019).

Esteras et al (2018) por su parte define el síndrome de burnout como una respuesta al estrés generado en el ámbito laboral crónico y que asocia actitudes, conductas y sentimientos de carácter negativo, esto implica disfuncionalidad desde el punto de vista psicológico, se puede denominar como tensión generada por causas de estrés, esta manifestación se da principalmente en el ámbito laboral y su aparición no se da de manera instantánea lo que conlleva a deficiencia en cuanto al desempeño laboral, por su parte Esteras et al determinan el grado de relación entre el síndrome de burnout y la despersonalización y el agotamiento emocional y una correlación negativa con respecto al realización personal.

En lo que corresponde a las consecuencias negativas del trabajo, el agotamiento emocional tomó gran interés y fue un tema principal para los investigadores organizacionales, ya que tiene importantes implicaciones tanto para la calidad de vida laboral como para el funcionamiento organizacional óptimo (Cordes & Dougherty, 1993; Kahill, 1988). Desde la

perspectiva del trabajador, el agotamiento emocional se asocia con una serie de dificultades somáticas, como resfriados, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza y trastornos del sueño. Desde la perspectiva de la organización, investigaciones previas han encontrado relaciones entre el agotamiento emocional y correlatos de actitud y comportamiento como intenciones de rotación, actitudes de trabajo, comportamiento laboral contraproducente (Leiter & Maslach, 2010). Por su parte Gil et Al (2019) concuerda con la propuesta de Leiter & Maslach en cuanto a que el agotamiento emocional tiene un alto grado de relación con el síndrome de burnout y que esta a su vez es negativa, de manera que si se incrementa los niveles de este síndrome disminuye la satisfacción laboral como perspectiva del colaborador, es por ello que si se realizan acciones que busquen disminuir los niveles de agotamiento emocional se obtiene mejoras en la satisfacción por parte del colaborador.

Posterior a esta postura, se amplió el conocimiento hacia lo que actualmente es el síndrome de burnout como se conoce, la compilación del sentimiento de realización personal reducida, un sentimiento de falta de competencia y realización personal. El síndrome de Burnout se estudió con mayor frecuencia entre los profesionales que brindan apoyo y ayudan como las enfermeras, médicos, psicólogos y trabajadores sociales, profesionales de la educación y de recursos humanos. Las principales causales laborales son la presión del tiempo, la fatiga crónica, las incertidumbres en la atención a los clientes, en el rubro médico a los pacientes crónicos exigentes y en el rubro comercial los clientes exigentes, las malas relaciones interpersonales en el trabajo y la ambigüedad de roles.

Finalmente, respecto del enfoque del burnout en el sector laboral de salud, en la década de 1990, se llevaron a cabo varios estudios sobre el estrés ocupacional en las profesiones como médicos o enfermeros y el síndrome de burnout, que muestran su efecto negativo en la salud y las pérdidas económicas de los trabajadores inducida por la ausencia

del trabajo y la disminución de la productividad laboral. Además, algunos estudios recientes han identificado factores personales, interpersonales y de organización relacionada con la satisfacción laboral, el estrés ocupacional y el síndrome de burnout en la atención de la salud y han confirmado una correlación entre la baja satisfacción laboral y el síndrome de burnout (Maslach & Goldberg, 1998). Al respecto Lauracio y Lauracio (2020) concuerdan en resultados ya que en su estudio sobre la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral tiene como resultado que dicho síndrome suele afectar el desempeño laboral así como a la calidad de atención lo que conlleva a la generación de reclamos.

El Burnout, a menudo confundido con el estrés, se explica como un síndrome que afecta el desempeño del trabajador, las relaciones interpersonales, la productividad, así como la calidad de vida del individuo y de la organización. Así, el estrés se refiere a un proceso de adaptación temporal, mientras que el Burnout está vinculado a una ruptura de la adaptación acompañada de un mal funcionamiento crónico.

Pensando en los factores estresantes presentes en el lugar de trabajo, informo a la Teoría de Sistemas de Neuman para comprender las cuestiones que subyacen al proceso de estrés relacionado con las actividades laborales, ya que es un marco que ofrece un marco conceptual designativo capaz de dar sentido a los fenómenos observados.

Estos estudios realizados en hospitales indican que en esos centros de trabajo se configura un ambiente insalubre, arduo y de alto riesgo ocupacional para quienes allí laboran, responder a la siguiente pregunta acerca de cuál es la prevalencia del Síndrome de Burnout entre los profesionales de salud de un hospital y como afecta ello a su desempeño laboral. Y de tal forma aportar información sobre las enfermedades psíquicas relacionadas con el trabajo, ya que puede haber un deterioro significativo de la vida personal y laboral de los profesionales.

Al respecto, es Maslach uno de los principales estudiosos de estos padecimientos (Maslach et al., 2001). No obstante, desde la década de 1970, ha estado trabajando este síndrome desde la idea de agotamiento laboral (Kebza & Šolcová, 2010), que no solo se plantea desde el punto de vista físico, sino también mental (Křivohlavý, 1998). Para Freudenberger (1974), el cerebro no lo sabe, pero termina perdiendo toda reserva energética y todo lo demás se vuelve inadecuado o ineficaz y simplemente no queremos realizar nada, en lo que esas actividades laborales o cosa pueden proporcionar esfuerzo.

Los estudios del síndrome de burnout han seguido una evolución que han permitido desarrollar el enfoque actual y que permite determinar que por motivo de la pandemia los escenarios actuales generan mayor estrés en los trabajadores, además que por motivo del distanciamiento social y la situación estresante repercute en el desempeño laboral, así como en el ausentismo. Por tal motivo para el estudio de la variable de burnout se utiliza el instrumento Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) que tiene el enfoque de los estudios realizados sobre este síndrome por lo que aporta validez y eficacia en su medición. Por su parte Gil et al (2019) desarrolla las dimensiones de la siguiente forma:

Agotamiento Emocional

Con respecto al agotamiento emocional Gil et al (2019) menciona que ocasiona la pérdida de productividad laboral debido a la falta de una verdadera motivación, se puede considerar a su vez como una idea en particular de reducido esfuerzo para conseguir un logro determinado. Cuando se trata del estrés, se encuentra íntimamente relacionado con problemas relacionados a la salud, asimismo, se caracteriza por el deterioro cognitivo es decir la pérdida de ilusión por la tarea a llevar a cabo en el trabajo o la baja realización personal.

Por otro lado Esteras (2018) de igual manera define el agotamiento emocional se manifiesta como una variable mediadora entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, y se

puede denominar el fundamento del síndrome de burnout, considerándose como la fatiga física y la pérdida de energía, así como el sobreesfuerzo y hastío emocional dentro de la organización por causa de la demanda laboral.

Bajo el contexto de la empresa se ha identificado el agotamiento emocional como un factor en el que los trabajadores con mayor antigüedad en CISMID se encuentran en su mayoría afectados, debido a que no existen alternativas que permitan mejores posiciones laborales genera dentro de ellos fatiga y desgano dentro de sus labores, es preciso mencionar que, la dificultad para trabajar se muestra en la falta de coordinación, de empatía, irritabilidad lo que dificulta la propuesta de oportunidades de mejora dentro de la empresa, asimismo, este problema se hace expansivo a todos los colaboradores.

Despersonalización

Gil et al (2019) menciona sobre la despersonalización que es una actitud por parte de los individuos y que estos por lo general quedan aislados por otros y además se han desenganchado o excluido de los grupos al verlos sin ningún sentido, lo cual conlleva a denotar carencia de identidad con ellos, es decir, desapego a grupos sociales, por otro lado, esto a menudo incluye la pérdida de idealismo. Esto afecta el propio bienestar mental, especialmente en lo que respecta a la forma en que otros buscan validación, pues pueden sentir que los demás no se ven a sí mismos como son, sino como desean que los grupos sociales los vean. Usualmente es como un mecanismo de defensa propia, que podría afectar lo que una persona debería hacer cuando surge una situación, y al presentarse tal desconexión se desenvuelve una necesidad de dejar que los problemas se resuelvan por sí mismos, el desapego, por tanto, puede convertirse en deshumanización. Asimismo, Esteras et al (2018) define la despersonalización como la actitud con características negativas hacia las personas

solicitantes del servicio, generando a su vez distanciamiento emocional, rechazo e irritabilidad, en consecuencia, empieza la aparición de actitudes de frialdad cinismo, distanciamiento, por otro lado, el grado de despersonalización guarda proporción de manera directa con la intensidad del síndrome de burnout.

Debido a los problemas antes mencionados y la falta y dificultad para realizar trabajo en equipo es que dentro de CISMID el trabajo se realiza por lo general de forma individualizada dejando de lado a personal nuevo que pueda ingresar dificultando sus labores y la satisfacción y motivación para desempeñar sus labores, esta situación se puede ver incluso en cargo de mando medio.

Logro personal reducido

El logro personal reducido se refiere a una disminución en los sentimientos de competencia y productividad en el trabajo. En este sentido, a medida que los miembros del personal se cansan con el trabajo, muchas personas encuentran el trabajo estresante, por lo que cuando el personal cree esto, se puede reducir los sentimientos y expectativas al crear problemas de confianza entre sus miembros o hacer que las personas trabajen para beneficiarse sin mayor esfuerzo. Cuando las personas con competencia reducida se deprimen, el trabajo experimenta un cambio desde lo eficaces hacia ser menos profesionales (Maslach & Goldberg, 1998).

Centro Peruano Japonés de Investigaciones Sísmicas y Mitigación de Desastres

La institución fue fundada en 1986 por la Facultad de Ingeniería Civil (FIC), de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), su financiamiento fue realizado por la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA). Según CISMID (2021) en sus objetivos está el de prevenir y difundir conocimiento acerca de cómo mitigar desastres naturales, desarrollar

tecnología para prevenir y mitigar desastres, estrechar lazos con instituciones extranjeras para realizar investigaciones en conjunto, así como estimular la formación de profesionales, maestros y alumnos en sus áreas de investigación. Además se encargan de realizar y promover la investigación de sismología mediante la ecuación de estudios sísmicos y estructurales de los diferentes estudios de suelos de Lima Metropolitana y Departamentos del Perú.

Con respecto a las particularidades, es un centro de investigación que con el apoyo mediante del financiamiento de una cooperación del Gobierno del Japón realizan estudios de prevención de sismos y tsunamis. Esto también es ejecutado con el grupo de trabajo de los profesionales de la Facultad de Civiles, de la UNI. Muchos de ellos lograron capacitarse en el extranjero específicamente en Japón, para retribuir la enseñanza desarrollando trabajos de investigación en el CISMID.

1.3. Objetivos e hipótesis

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

OE2: Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y la despersonalización en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

OE3: Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y la falta de realización personal en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

1.3.3. Hipótesis General

La gestión de la comunicación tiene relación significativa con el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

1.3.4. Hipótesis Específicas

HE1: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

HE2: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con la despersonalización en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

HE3: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con la falta de realización personal en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

Capítulo 2

2.1. Método

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación será correlacional y descriptiva porque busca describir el comportamiento de las variables, además de establecer una relación entre la gestión de la comunicación y el Síndrome de Burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac - 2021.

De acuerdo con Abreu (2012), llevar a cabo una investigación descriptiva permitirá recopilar información de la entidad y, en base a ella, describir comportamientos que sirvan como punto de partida para la identificación de indicadores de medición en nuestro estudio. Mientras que una investigación correlacional permitirá conocer las causas del fenómeno en estudio y establecer el nivel de intensidad con el que se relacionan las variables de interés.

Asimismo, la investigación será de tipo aplicada ya que busca generar soluciones prácticas en base a los resultados generados por el estudio sobre un determinado fenómeno (Hernández y Mendoza 2018). En tal sentido, el presente informe usará la teoría existente sobre la gestión de la comunicación y el Síndrome de Burnout para posteriormente determinar la relación entre dichas variables, de esta manera se busca con los resultados que estos puedan servir para elaborar propuestas de mejora en el ámbito de la gestión de la comunicación que permitan garantizar una mejor gestión del capital humano de la entidad pública y por ende en una disminución del Síndrome de Burnout.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación será no experimental – transversal. Esto debido a que no se considera la manipulación de las variables de interés en el estudio. Por otro lado, los datos

se recolectarán tal y como se presentan en el entorno donde se desarrollan; posteriormente, se realizará el análisis acorde a los objetivos de la investigación. (Hernández y Mendoza 2018). Asimismo, los autores definen con respecto al diseño transversal, que es aquel en donde la información será recolectada en un momento dado del tiempo, es decir, los datos no son obtenidos a lo largo de un horizonte temporal, sino en una fecha predeterminada.

2.1.3. Variables

Gestión de la comunicación

Oliveira et al. (2020) hacen una revisión de los estudios de comunicación en América y Europa y sostienen acerca de la comunicación que el enfoque ha evolucionado de ser unidireccional a bidireccional, así mismo los aportes fueron realizados por autores como Bartoli, Costa y Kreps. Por otro lado, Pineda (2019) hace una revisión de las teorías acerca de la comunicación en la gestión de la cultura organizacional y sostiene que la teoría desde el modelo humanista de la propuesta de Kreps promueve el intercambio y cumple dos funciones básicas que son suministrar la información necesaria y producir integración dentro de una misma cultura. Así mismo según Kreps (2011) como referente de la gestión de la comunicación la define como un flujo que contiene información dentro de las organizaciones, su estructura por su parte muestra diferentes direcciones como son de manera descendente, ascendente y horizontal, es preciso mencionar que, estos factores pueden facilitar o perjudicar la comunicación entre los emisores y receptores, adicional a ello, se trata de una comunicación organizacional que consiste en el procedimiento por el cual los integrantes juntan información que da paso al acercamiento de la institución y de las modificaciones que se presentan en esta. Adicional a ellos Chiavenato (2019) sostiene acerca de la comunicación interna que puede ser ascendente, descendente y horizontal donde este tipo de modelos permite consultar a los niveles inferiores, la delegación y la integración participativa de los

miembros de la organización, además sostiene que esto conforma un sistema administrativo orientado a la participación que es contrario a los sistemas autocráticos o los impositivos.

Dimensiones de Gestión de la comunicación

Comunicación descendente

Chiavenato (2019) y Mendieta (2015) sostienen que este tipo de comunicación es el más común en las organizaciones, su estructura de nivel jerárquico considera que la comunicación viene de arriba hacia abajo, como información que brinda un gerente a un subordinado, es preciso mencionar que, la distorsión en la información se da en este tipo de comunicación cuando el emisor restringe la información tanto en cantidad y clase de información. Por otro lado que este tipo de comunicación es utilizada para dar orientación en cuanto a ordenes, mandatos, decisiones de la empresa y orientación a los colaboradores.

Indicadores

- Nivel de eficacia la comunicación descendente
- Comunicación entre superior y subordinados
- Comunicación entre superior y usuarios
- Comunicación entre subordinados y usuarios

Comunicación ascendente

Asimismo, Chiavenato (2019) y Mendieta (2015) mencionan que la comunicación ascendente es aquella que va desde los subordinados o empleados hacia los mandos de jefatura o gerencial, el autor menciona que esta dinámica se centra sirve en primera instancia como método de retroalimentación puesto que es un complemento que busca codificar el mensaje y validar con respecto a la comunicación descendente. Además que este tipo de

comunicación permite recibir información sobre hechos ocurridos, los resultados obtenidos y en general para retroalimentar a los canales.

Indicadores

- Nivel de eficacia en la comunicación ascendente
- Comunicación de los subordinados con los superiores
- Comunicación entre usuarios y superior
- Comunicación entre usuarios y subordinados

Comunicación horizontal

Por otro lado, Chiavenato (2019) y Mendieta (2015) sostiene que la comunicación horizontal se lleva a cabo entre colegas, es decir, entre empleados que se encuentran en los mismos niveles de jerarquía dentro de una organización, asimismo, este tipo de comunicación es menos formal y es imprescindible para afianzar el nivel de solidaridad y de esta manera se generan lazos más sólidos entre los involucrados. Además que también se le conoce como comunicación lateral según Chiavenato (2019).

Indicadores

- Comunicación en general
- Comunicación en la jerarquía
- Comunicación entre empleados
- Comunicación entre los usuarios

Síndrome de Burnout

Gil Et al (2019) define el estrés como el esfuerzo agotador que para mantener de manera adecuada diversos tipos de funciones y que estas se mantengan en el nivel requerido, el estrés prolongado en el tiempo ya sea de naturaleza interpersonal como emocional hace referencia al desgaste ocasionado como respuesta al estrés generado en el ámbito laboral, asimismo, la relación de este síndrome con la satisfacción laboral es negativa lo que conlleva al agotamiento emocional lo que ocasiona a su vez un alto grado de despersonalización, por otro lado, este tipo de síndrome conduce a la desmotivación debido a que el individuo no encuentra o visualiza su realización personal, este tipo de síndromes también denominado como el síndrome del quemado puede tener un periodo prolongado, es preciso mencionar que, este tipo de mal tendría un carácter más relacionado a lo social dejando la parte clínica para la depresión.

Dimensiones

Agotamiento emocional

Asimismo, Gil et al (2019) sostiene que una de las repercusiones más importantes del síndrome de burnout impacta a través del plano emocional, de modo que el agotamiento emocional conlleva a consecuencias por el lado de la salud de los trabajadores, por otro lado, el autor lo define como la falta de energía por parte de los individuos para realizar sus actividades cotidianas en la empresa, generando de esta manera distanciamiento social hacia los destinatarios de los esfuerzos y actitudes que buscan rechazar el trabajo, es preciso mencionar que, este tipo de sentimientos viene acompañado ansiedad, baja autoestima, tristeza y desmotivación.

- Insatisfacción laboral
- Fatiga
- Irritabilidad

Despersonalización

Gil et al (2019) sostiene sobre la despersonalización o indolencia que es una actitud que relaciona la pérdida de la ilusión por el trabajo, un deterioro afectivo y tiene estrecha relación con el agotamiento emocional, lo que ocasiona desprecio en el colaborador que provoca desconfianza, es considerado además como el desarrollo de actitudes negativas y con bajos niveles de sensibilidad lo que conlleva a la justificación de actitudes inapropiadas. Es preciso mencionar que, estas actitudes conllevan al aislamiento, absentismo, y conductas agresivas hacia los clientes.

- Insensibilidad
- Cinismo
- Deshumanización

Realización personal

Por su parte Gil et al (2019) indica sobre la realización personal en el trabajo que es el sentimiento que busca orientar al individuo a obtener un determinado logro, dicha sensación puede conllevar a sentimientos de competencia, auto eficacia y altos índices de capacidad cuando se lleva a cabo de manera positiva, la oposición en el trabajo y su relación con el síndrome de burnout conlleva a evaluar sentimientos de autoestima baja, problemas por mala comunicación y frustración.

- Autoestima baja
- Mala comunicación
- Frustración

2.1.4. Población

Hernández y Mendoza (2018) definen la población como el conjunto de elementos finitos o infinitos con características similares entre sí y que servirán para la evaluación de del investigador para el fin que tenga como objetivo, la población considerada en el presente estudio corresponde a 70 empleados de la entidad pública ubicada en Lima Metropolitana.

2.1.5. Muestra

Para la determinación de la muestra se considera el tipo censal debido a los hallazgos identificados en el análisis descriptivo de los antecedentes, asimismo, debido a su vez a la cantidad de personas a evaluar, por otro lado, la muestra se compondrá por el personal administrativo. Hernández y Mendoza (2018). En tal sentido, el presente estudio trabajara en base al nivel de acceso que mostraron los empleados de la entidad pública ubicada en Lima Metropolitana.

2.1.6. Instrumentos de Investigación

Para la recolección de información se utilizará como técnica la encuesta y la herramienta seleccionada será el cuestionario. En el presente informe se utiliza un cuestionario dividido en dos bloques: el primero orientado a la medición de la gestión de la comunicación, y el segundo, al Síndrome de Burnout.

Para la variable gestión de la comunicación, se ha procedido con la construcción del instrumento el mismo que ha sido validado por el juicio de 3 expertos para determinar la

validez de este (ver anexo 4), asimismo, luego de realizar este primer paso se ha realizado la 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. Es preciso mencionar que, para la estimación se ha considerado utilizar el software estadístico SPSS versión 23, sobre todos los casos registrados la aplicación no realiza ningún descarte en primera instancia.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	70	100,0

Nota: Elaboración propia.

Asimismo, de los 27 ítems evaluados dentro del instrumento 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. Cabe resaltar que, el software sugiere que haciendo alguna eliminación de alguna pregunta no se superaría el resultado inicial por lo que al no ser representativo se ha determinado la aplicación del instrumento. Sobre lo expuesto, se tiene que ambos instrumentos tienen la validez por el juicio de los 3 expertos y la confianza con el resultado del alfa de Cronbach.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,995	27

Nota: Elaboración propia.

2.1.7. Procedimiento de Recolección de datos

Como primer procedimiento, se presenta la propuesta y a la vez se le solicitara el permiso a la oficina competente de la entidad pública para la recolección de datos a través de encuestas en línea. Se conversará con el contacto de la entidad, con el propósito de obtener el permiso para acceder a la relación de los trabajadores administrativos de la entidad y sus respectivos correos electrónicos personales para hacer el envío del cuestionario.

Al tener acceso a las listas de correos de los trabajadores, se enviará la encuesta de manera virtual a los empleados de la entidad. En el correo se encontraba adjunto un consentimiento informado en donde se detalla la temática y finalidad de la investigación, así como la garantía de confidencialidad de las respuestas reportadas. Asimismo, se informará sobre la duración del cuestionario (tiempo estimado de 7 minutos) y el plazo de entrega de este, el cual es una semana posterior a la llegada del cuestionario a sus correos. Es importante resaltar que la participación en la encuesta era voluntaria y tal información también será detallada en el mensaje.

Capítulo 3

3.1. Análisis de los resultados de la encuesta

A continuación, se analizan los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los 70 empleados de la entidad pública ubicada en Lima Metropolitana que corresponde a toda la población, cabe precisar que, el método de muestreo será censal.

3.1.1. Análisis de los estudios de *GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN*

Tabla 3

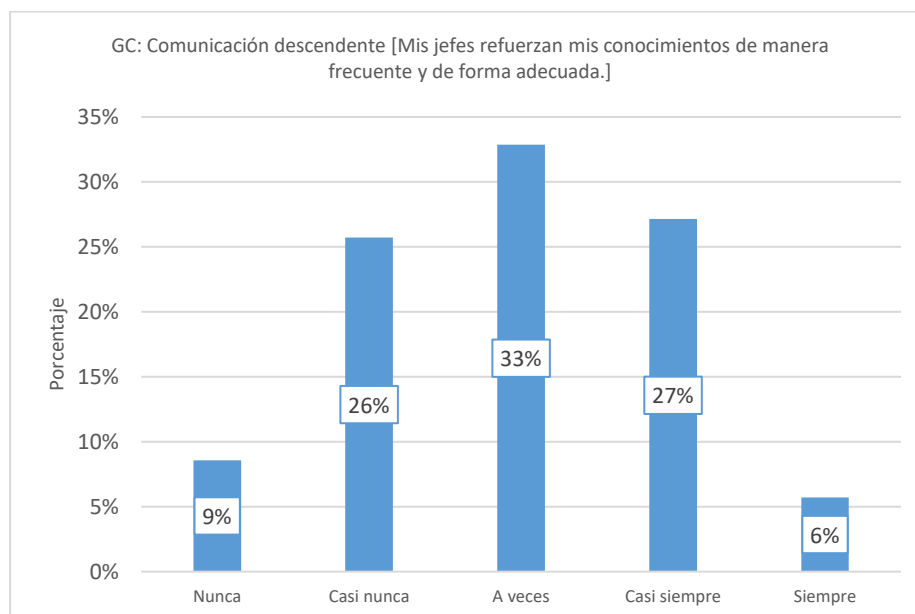
Análisis 1. GC: Comunicación descendente [Mis jefes refuerzan mis conocimientos de manera frecuente y de forma adecuada.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	6	9%	9%	9%
Casi nunca	2	18	26%	26%	34%
A veces	3	23	33%	33%	67%
Casi siempre	4	19	27%	27%	94%
Siempre	5	4	6%	6%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 1

Análisis 1.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación descendente [Mis jefes refuerzan mis conocimientos de manera frecuente y de forma adecuada.] identificada como el ítem 1, se puede observar en los resultados que un 9% consideran nunca como respuesta. Un 26% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 33% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 27% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 6% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 4

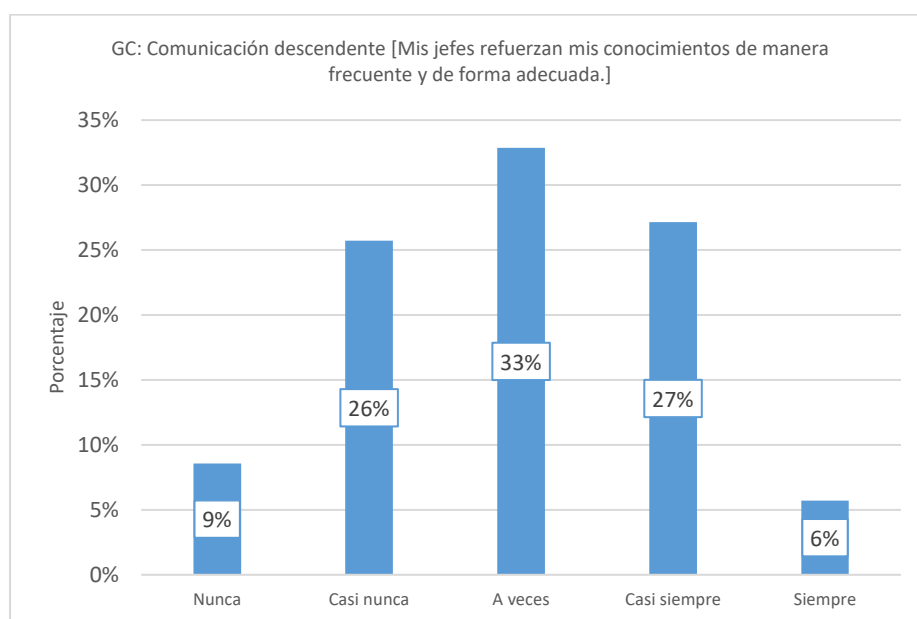
Análisis 2. GC: Comunicación descendente [Los directivos consideran mis sugerencias y motivan el trabajo que realizo.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	1	1%	1%	1%
Casi nunca	2	17	24%	24%	26%
A veces	3	28	40%	40%	66%
Casi siempre	4	17	24%	24%	90%
Siempre	5	7	10%	10%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 2

Análisis 2.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación descendente [Los directivos consideran mis sugerencias y motivan el trabajo que realizo.] identificada como el ítem 2, se puede observar en los resultados que un 1% consideran nunca como respuesta. Un 24% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 40% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 24% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 10% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 5

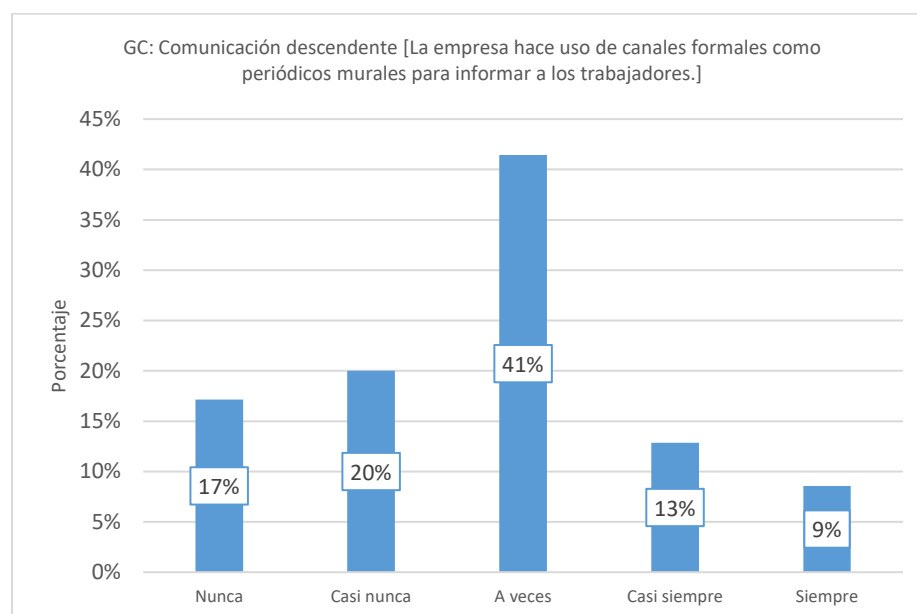
Análisis 3. GC: Comunicación descendente [La empresa hace uso de canales formales como periódicos murales para informar a los trabajadores.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	12	17%	17%	17%
Casi nunca	2	14	20%	20%	37%
A veces	3	29	41%	41%	79%
Casi siempre	4	9	13%	13%	91%
Siempre	5	6	9%	9%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 3

Análisis 3.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación descendente [La empresa hace uso de canales formales como periódicos murales para informar a los trabajadores.] identificada como el ítem 3, se puede observar en los resultados que un 17% consideran nunca como respuesta. Un 20% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 41% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 13% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 9% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 6

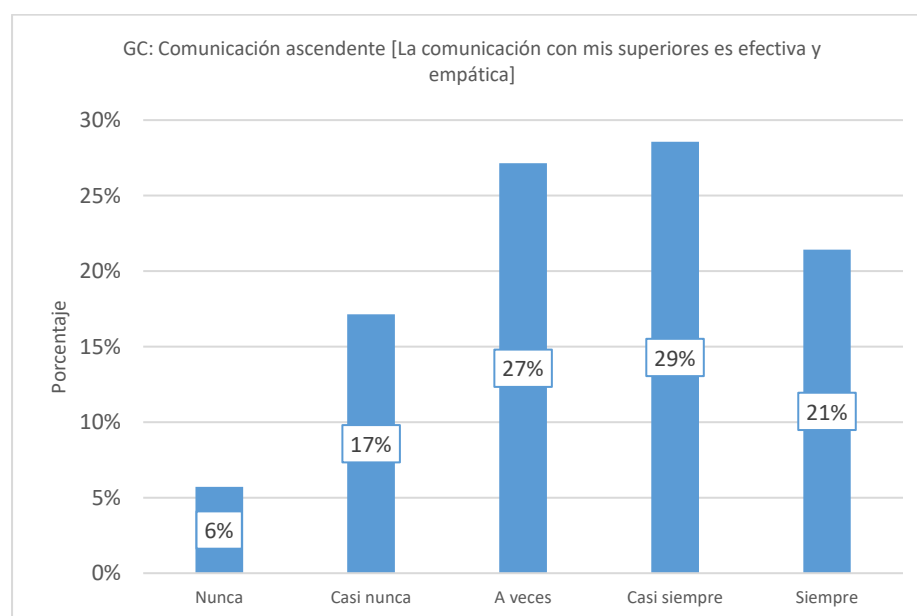
Análisis 4. GC: Comunicación descendente [La empresa tiene un canal de comunicación para enviar sugerencias.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	17	24%	24%	24%
Casi nunca	2	17	24%	24%	49%
A veces	3	19	27%	27%	76%
Casi siempre	4	12	17%	17%	93%
Siempre	5	5	7%	7%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 4

Análisis 4.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación ascendente [La comunicación con mis superiores es efectiva y empática] identificada como el ítem 5, se puede observar en los resultados que un 6% consideran nunca como respuesta. Un 17% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 27% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 29% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 21% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 7

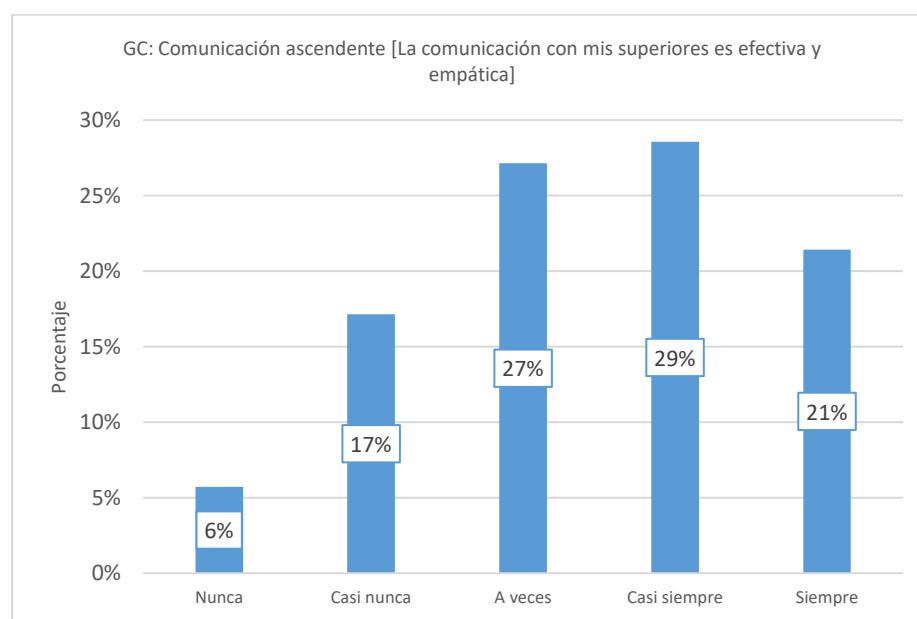
Análisis 5. GC: Comunicación ascendente [La comunicación con mis superiores es efectiva y empática]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	4	6%	6%	6%
Casi nunca	2	12	17%	17%	23%
A veces	3	19	27%	27%	50%
Casi siempre	4	20	29%	29%	79%
Siempre	5	15	21%	21%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 5

Análisis 5.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación ascendente [La comunicación con mis superiores es efectiva y empática] identificada como el ítem 5, se puede observar en los resultados que un 6% consideran nunca como respuesta. Un 17% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 27% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 29% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 21% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 8

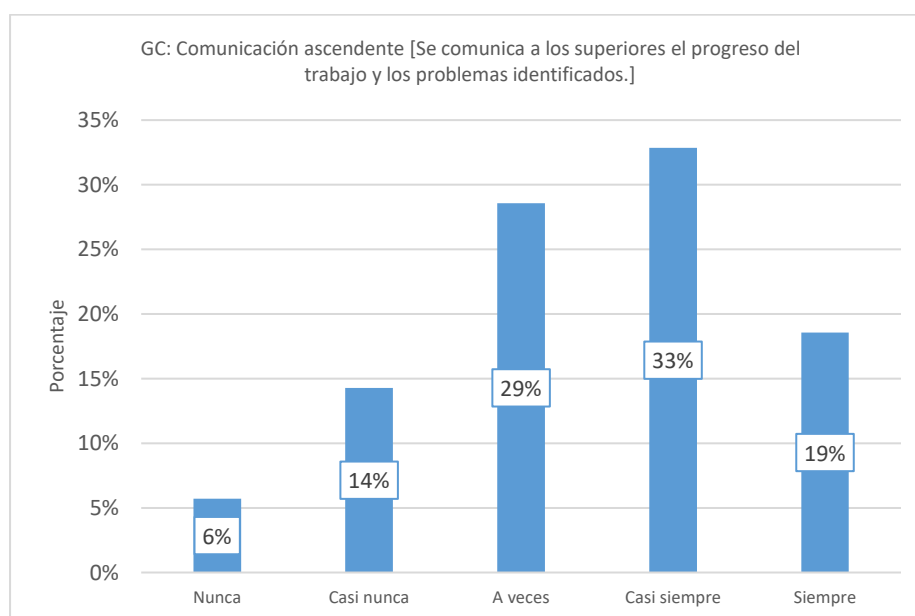
Análisis 6. GC: Comunicación ascendente [Se comunica a los superiores el progreso del trabajo y los problemas identificados.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	4	6%	6%	6%
Casi nunca	2	10	14%	14%	20%
A veces	3	20	29%	29%	49%
Casi siempre	4	23	33%	33%	81%
Siempre	5	13	19%	19%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 6

Análisis 6.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación ascendente [Se comunica a los superiores el progreso del trabajo y los problemas identificados.] identificada como el ítem 6, se puede observar en los resultados que un 6% consideran nunca como respuesta. Un 14% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 29% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 33% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 19% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 9

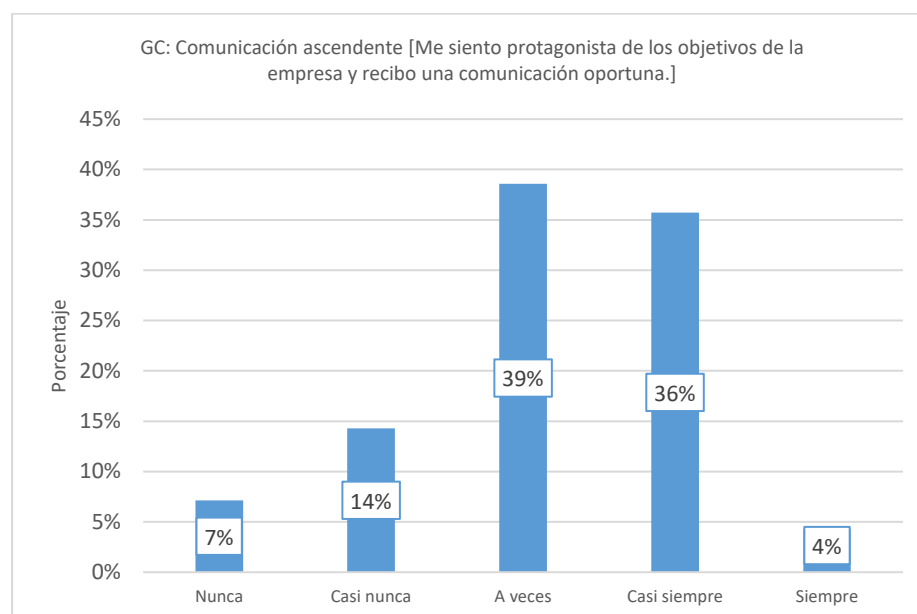
Análisis 7. GC: Comunicación ascendente [Me siento protagonista de los objetivos de la empresa y recibo una comunicación oportuna.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	5	7%	7%	7%
Casi nunca	2	10	14%	14%	21%
A veces	3	27	39%	39%	60%
Casi siempre	4	25	36%	36%	96%
Siempre	5	3	4%	4%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 7

Análisis 7.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación ascendente [Me siento protagonista de los objetivos de la empresa y recibo una comunicación oportuna.] identificada como el ítem 7, se puede observar en los resultados que un 7% consideran nunca como respuesta. Un 14% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 39% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 36% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 4% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 10

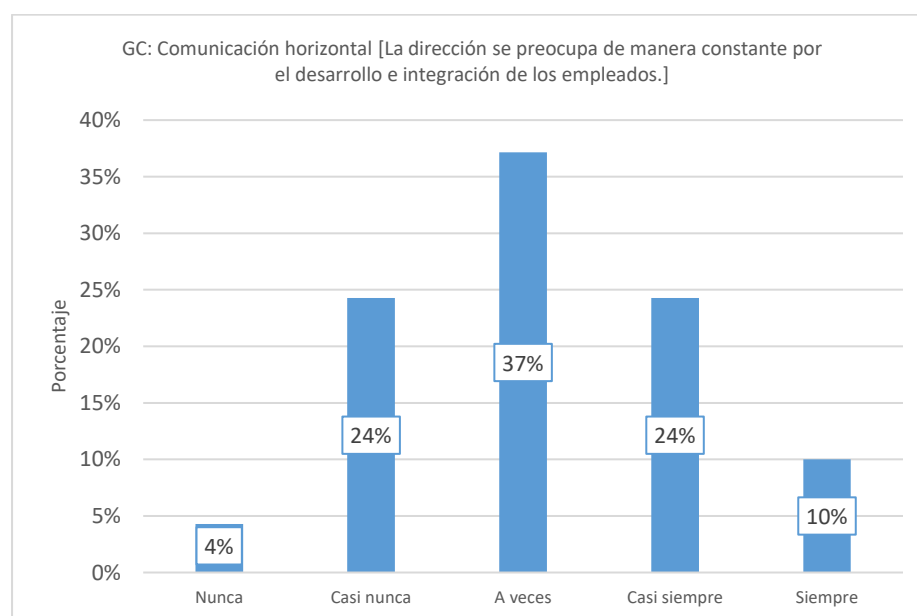
Análisis 8. GC: Comunicación horizontal [La dirección se preocupa de manera constante por el desarrollo e integración de los empleados.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	3	4%	4%	4%
Casi nunca	2	17	24%	24%	29%
A veces	3	26	37%	37%	66%
Casi siempre	4	17	24%	24%	90%
Siempre	5	7	10%	10%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 8

Análisis 8.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación horizontal [La dirección se preocupa de manera constante por el desarrollo e integración de los empleados.] identificada como el ítem 8, se puede observar en los resultados que un 4% consideran nunca como respuesta. Un 24% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 37% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 24% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 10% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 11

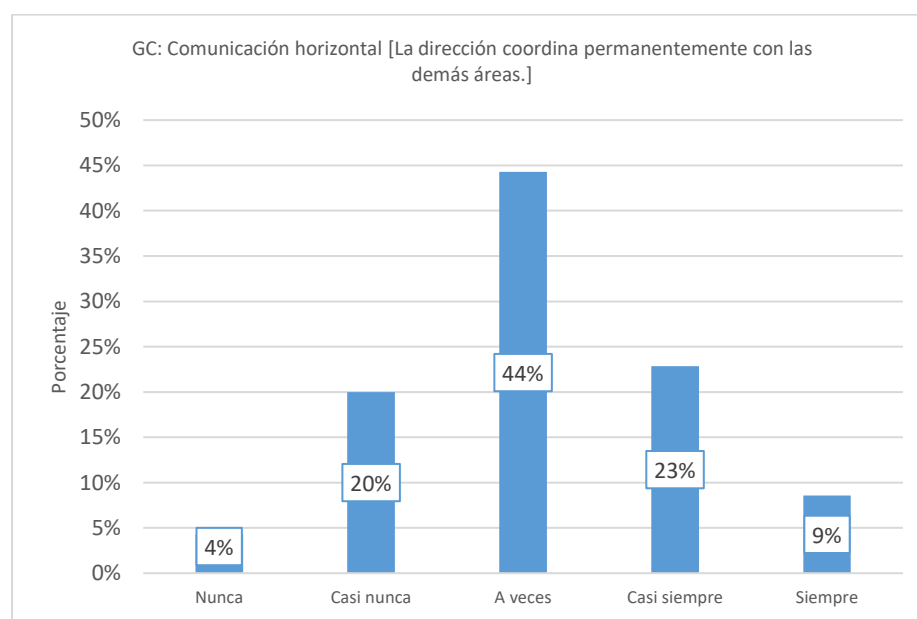
Análisis 9. GC: Comunicación horizontal [La dirección coordina permanentemente con las demás áreas.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	3	4%	4%	4%
Casi nunca	2	14	20%	20%	24%
A veces	3	31	44%	44%	69%
Casi siempre	4	16	23%	23%	91%
Siempre	5	6	9%	9%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 9

Análisis 9.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación horizontal [La dirección coordina permanentemente con las demás áreas.] identificada como el ítem 9, se puede observar en los resultados que un 4% consideran nunca como respuesta. Un 20% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 44% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 23% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 9% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 12

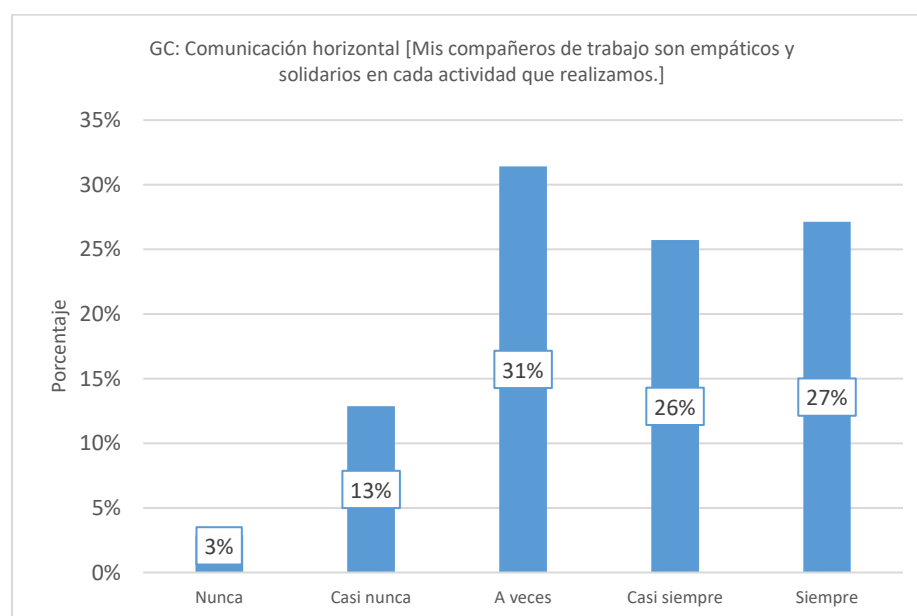
Análisis 10. GC: Comunicación horizontal [Mis compañeros de trabajo son empáticos y solidarios en cada actividad que realizamos.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	2	3%	3%	3%
Casi nunca	2	9	13%	13%	16%
A veces	3	22	31%	31%	47%
Casi siempre	4	18	26%	26%	73%
Siempre	5	19	27%	27%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 10

Análisis 10.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación horizontal [Mis compañeros de trabajo son empáticos y solidarios en cada actividad que realizamos.] identificada como el ítem 10, se puede observar en los resultados que un 3% consideran nunca como respuesta. Un 13% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 31% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 26% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 27% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 13

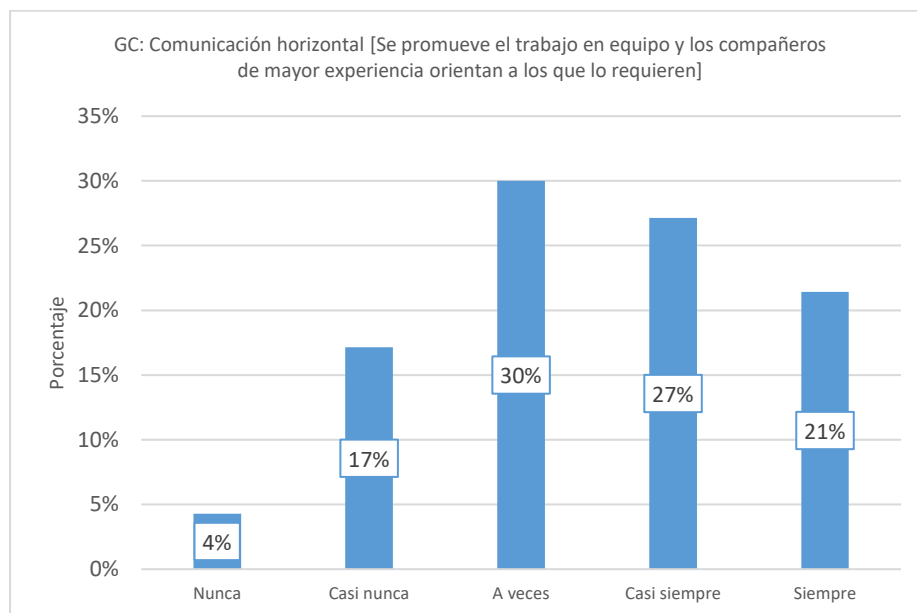
Análisis 11. GC: Comunicación horizontal [Se promueve el trabajo en equipo y los compañeros de mayor experiencia orientan a los que lo requieren]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	3	4%	4%	4%
Casi nunca	2	12	17%	17%	21%
A veces	3	21	30%	30%	51%
Casi siempre	4	19	27%	27%	79%
Siempre	5	15	21%	21%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 11

Análisis 11.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta GC: Comunicación horizontal [Se promueve el trabajo en equipo y los compañeros de mayor experiencia orientan a los que lo requieren] identificada como el ítem 11, se puede observar en los resultados que un 4% consideran nunca como respuesta. Un 17% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 30% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 27% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 21% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

3.1.2. Análisis de los estudios de SÍNDROME DE BURNOUT

Tabla 14

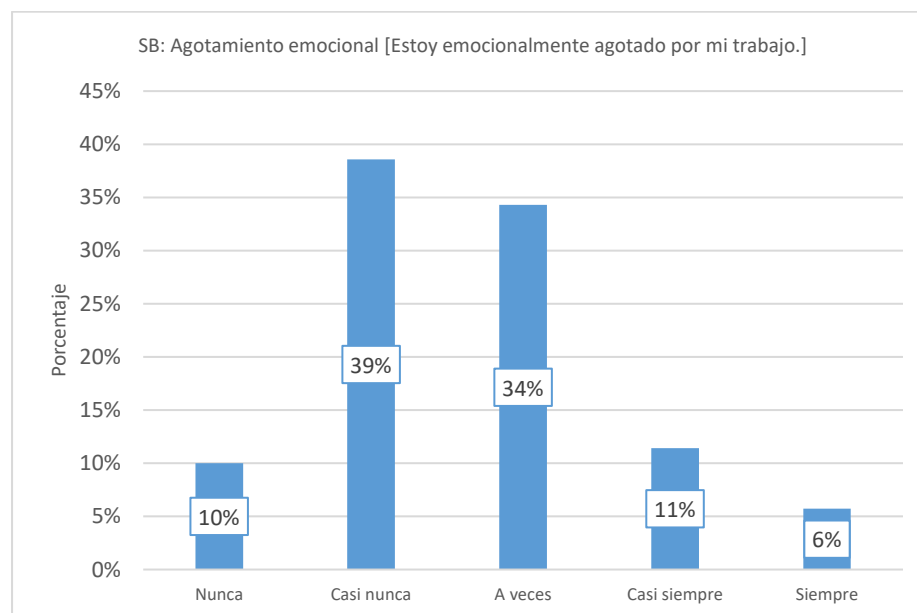
Análisis 12. SB: Agotamiento emocional [Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	7	10%	10%	10%
Casi nunca	2	27	39%	39%	49%
A veces	3	24	34%	34%	83%
Casi siempre	4	8	11%	11%	94%
Siempre	5	4	6%	6%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 12

Análisis 12.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Agotamiento emocional [Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.] identificada como el ítem 12, se puede observar en los resultados que un 10% consideran nunca como respuesta. Un 39% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 34% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 11% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 6% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 15

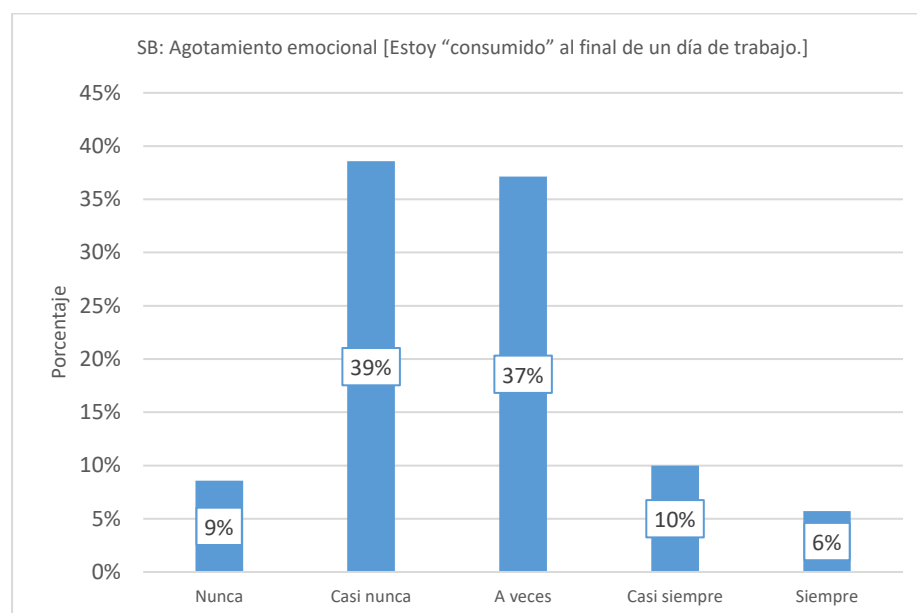
Análisis 13. SB: Agotamiento emocional [Estoy “consumido” al final de un día de trabajo.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	6	9%	9%	9%
Casi nunca	2	27	39%	39%	47%
A veces	3	26	37%	37%	84%
Casi siempre	4	7	10%	10%	94%
Siempre	5	4	6%	6%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 13

Análisis 13.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Agotamiento emocional [Estoy “consumido” al final de un día de trabajo.] identificada como el ítem 13, se puede observar en los resultados que un 9% consideran nunca como respuesta. Un 39% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 37% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 10% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 6% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 16

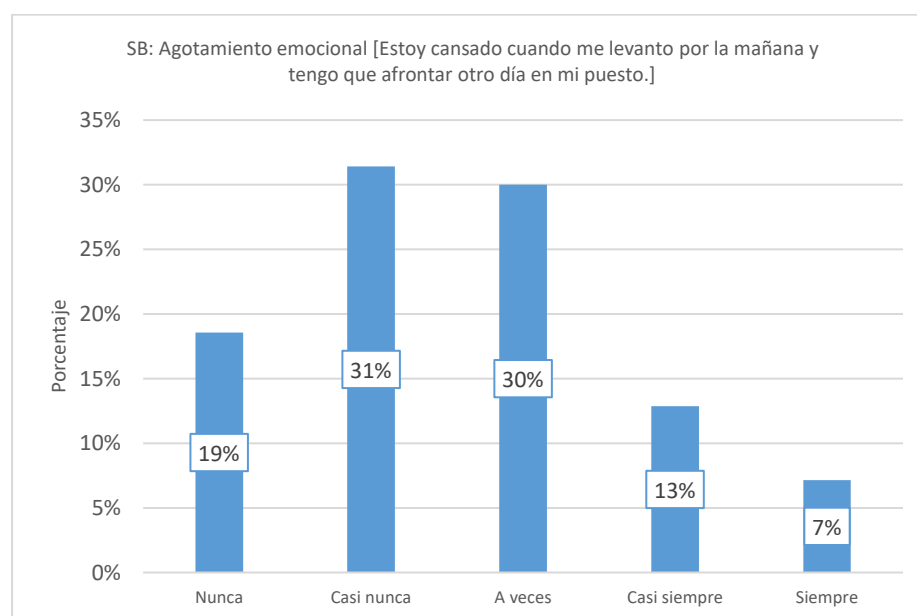
Análisis 14. SB: Agotamiento emocional [Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	13	19%	19%	19%
Casi nunca	2	22	31%	31%	50%
A veces	3	21	30%	30%	80%
Casi siempre	4	9	13%	13%	93%
Siempre	5	5	7%	7%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 14

Análisis 14.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Agotamiento emocional [Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto.] identificada como el ítem 14, se puede observar en los resultados que un 19% consideran nunca como respuesta. Un 31% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 30% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 13% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 7% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 17

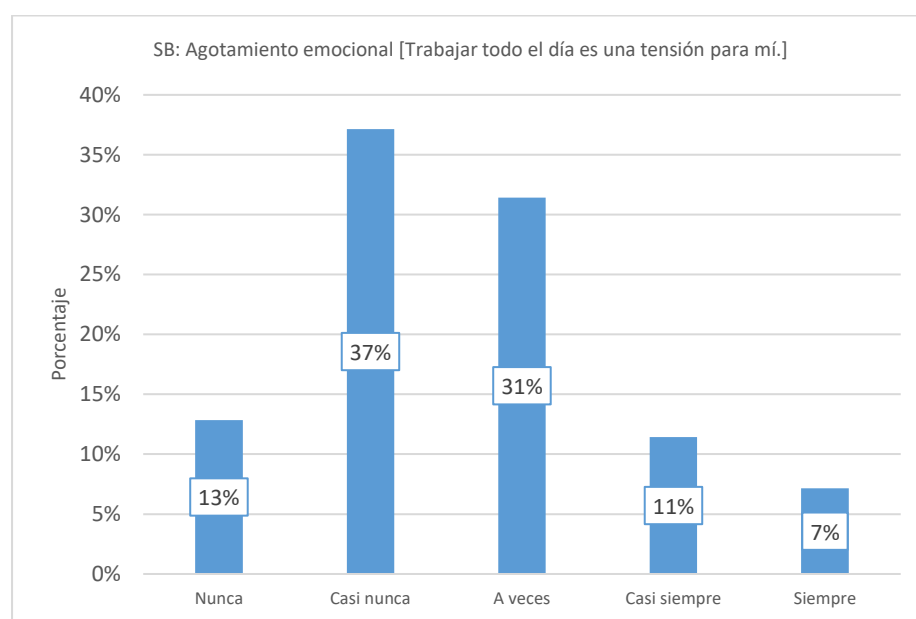
Análisis 15. SB: Agotamiento emocional [Trabajar todo el día es una tensión para mí.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	9	13%	13%	13%
Casi nunca	2	26	37%	37%	50%
A veces	3	22	31%	31%	81%
Casi siempre	4	8	11%	11%	93%
Siempre	5	5	7%	7%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 15

Análisis 15.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Agotamiento emocional [Trabajar todo el día es una tensión para mí.] identificada como el ítem 15, se puede observar en los resultados que un 13% consideran nunca como respuesta. Un 37% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 31% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 11% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 7% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 18

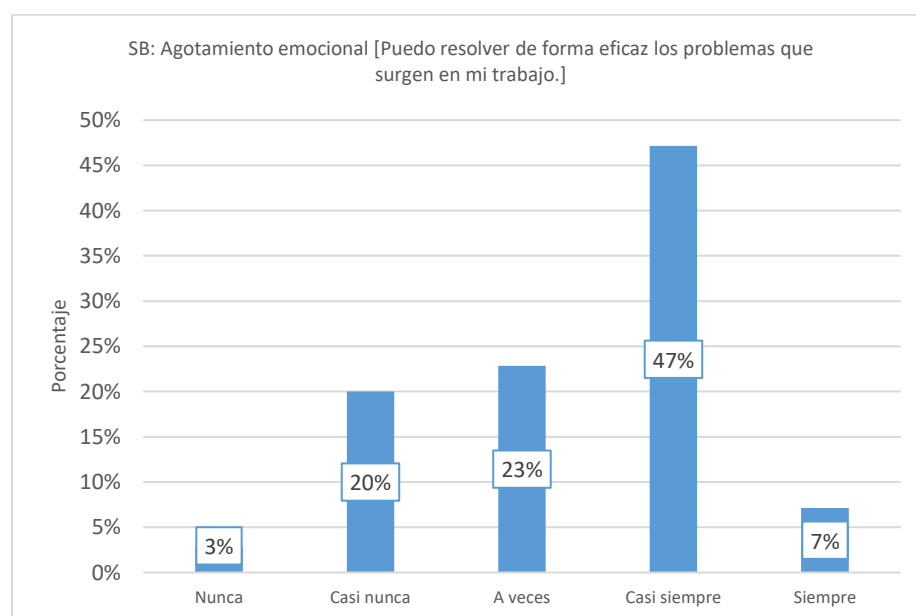
Análisis 16. SB: Agotamiento emocional [Puedo resolver de forma eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	2	3%	3%	3%
Casi nunca	2	14	20%	20%	23%
A veces	3	16	23%	23%	46%
Casi siempre	4	33	47%	47%	93%
Siempre	5	5	7%	7%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 16

Análisis 16.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Agotamiento emocional [Puedo resolver de forma eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.] identificada como el ítem 16, se puede observar en los resultados que un 3% consideran nunca como respuesta. Un 20% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 23% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 47% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 7% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 19

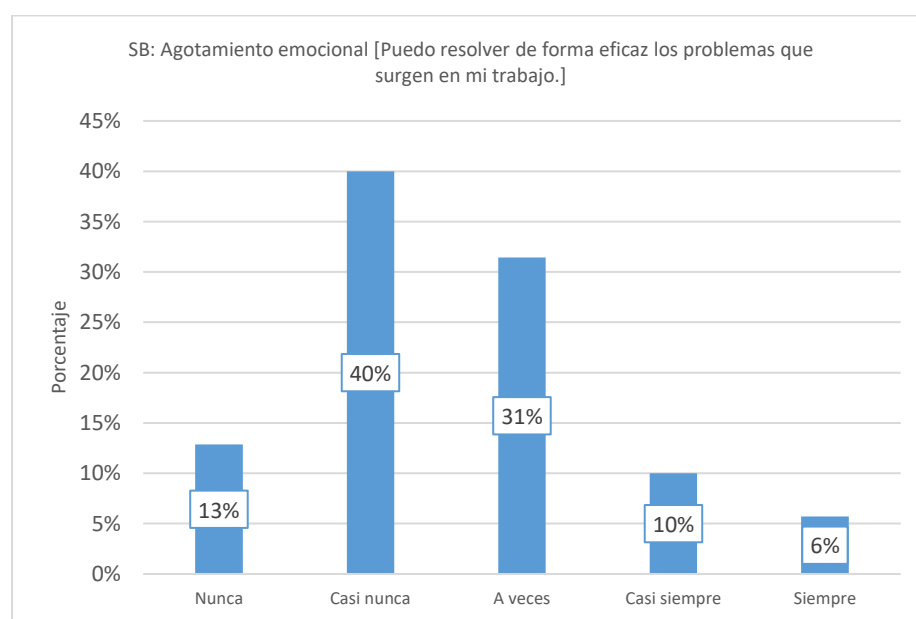
Análisis 17. SB: Despersonalización [Siento desgaste profesional por mi trabajo.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	9	13%	13%	13%
Casi nunca	2	28	40%	40%	53%
A veces	3	22	31%	31%	84%
Casi siempre	4	7	10%	10%	94%
Siempre	5	4	6%	6%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 17

Análisis 17.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Despersonalización [Siento desgaste profesional por mi trabajo.] identificada como el ítem 17, se puede observar en los resultados que un 13% consideran nunca como respuesta. Un 40% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 31% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 10% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 6% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 20

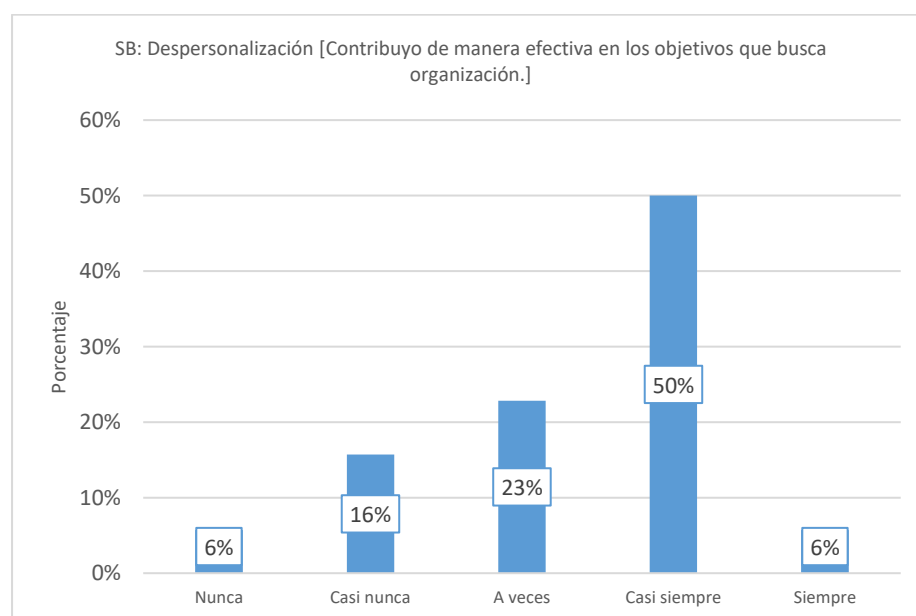
Análisis 18. SB: Despersonalización [Contribuyo de manera efectiva en los objetivos que busca organización.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	4	6%	6%	6%
Casi nunca	2	11	16%	16%	21%
A veces	3	16	23%	23%	44%
Casi siempre	4	35	50%	50%	94%
Siempre	5	4	6%	6%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 18

Análisis 18.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Despersonalización [Contribuyo de manera efectiva en los objetivos que busca organización.] identificada como el ítem 18, se puede observar en los resultados que un 6% consideran nunca como respuesta. Un 16% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 23% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 50% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 6% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 21

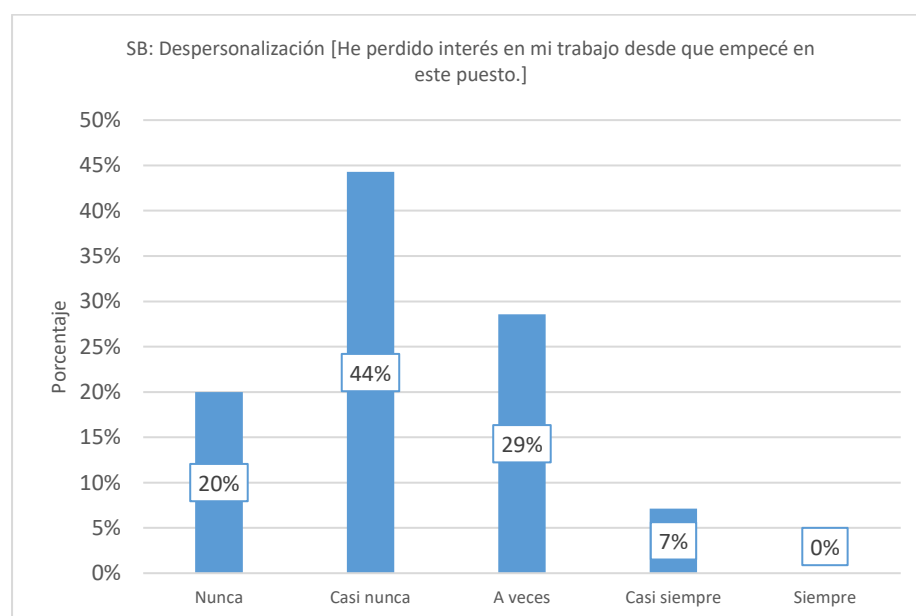
Análisis 19. SB: Despersonalización [He perdido interés en mi trabajo desde que empecé en este puesto.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	14	20%	20%	20%
Casi nunca	2	31	44%	44%	64%
A veces	3	20	29%	29%	93%
Casi siempre	4	5	7%	7%	100%
Siempre	5	0	0%	0%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 19

Análisis 19.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Despersonalización [He perdido interés en mi trabajo desde que empecé en este puesto.] identificada como el ítem 19, se puede observar en los resultados que un 20% consideran nunca como respuesta. Un 44% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 29% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 7% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 0% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 22

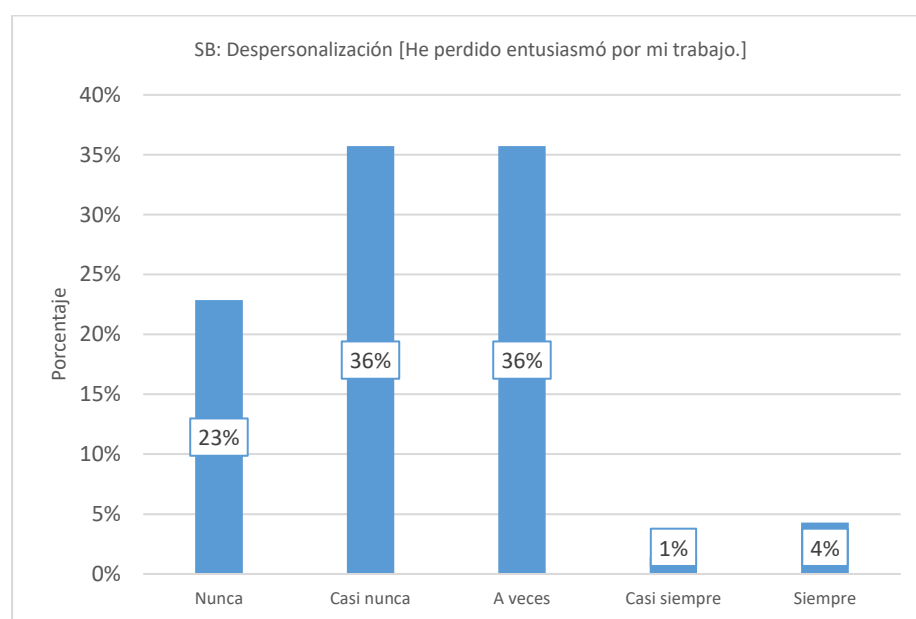
Análisis 20. SB: Despersonalización [He perdido entusiasmo por mi trabajo.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	16	23%	23%	23%
Casi nunca	2	25	36%	36%	59%
A veces	3	25	36%	36%	94%
Casi siempre	4	1	1%	1%	96%
Siempre	5	3	4%	4%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 20

Análisis 20.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Despersonalización [He perdido entusiasmo por mi trabajo.] identificada como el ítem 20, se puede observar en los resultados que un 23% consideran nunca como respuesta. Un 36% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 36% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 1% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 4% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 23

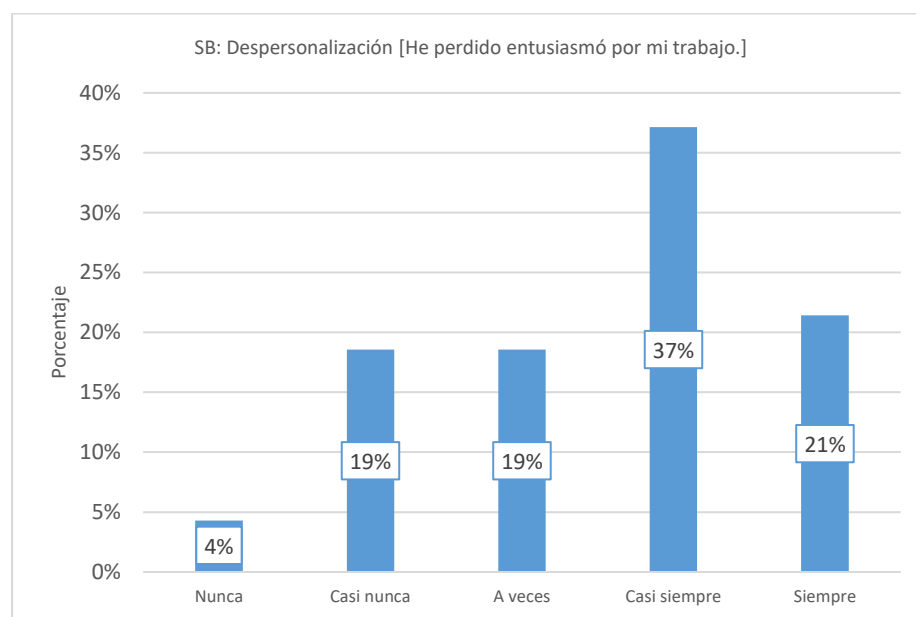
Análisis 21. SB: Despersonalización [En mi opinión soy bueno en mi puesto.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	3	4%	4%	4%
Casi nunca	2	13	19%	19%	23%
A veces	3	13	19%	19%	41%
Casi siempre	4	26	37%	37%	79%
Siempre	5	15	21%	21%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 21

Análisis 21.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Despersonalización [En mi opinión soy bueno en mi puesto.] identificada como el ítem 21, se puede observar en los resultados que un 4% consideran nunca como respuesta. Un 19% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 19% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 37% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 21% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 24

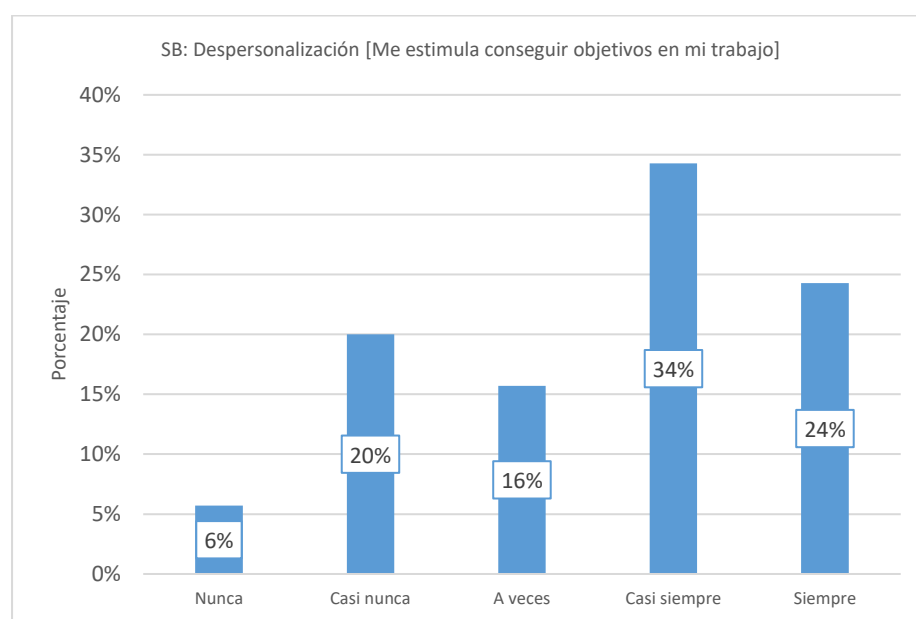
Análisis 22. SB: Despersonalización [Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	4	6%	6%	6%
Casi nunca	2	14	20%	20%	26%
A veces	3	11	16%	16%	41%
Casi siempre	4	24	34%	34%	76%
Siempre	5	17	24%	24%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 22

Análisis 22.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Despersonalización [Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo] identificada como el ítem 22, se puede observar en los resultados que un 6% consideran nunca como respuesta. Un 20% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 16% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 34% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 24% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 25

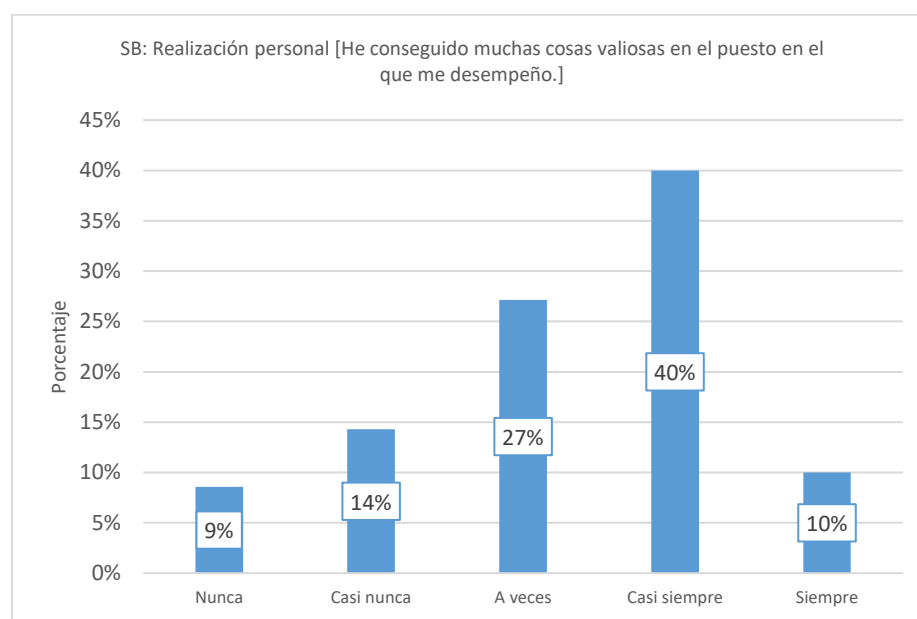
Análisis 23. SB: Realización personal [He conseguido muchas cosas valiosas en el puesto en el que me desempeño.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	6	9%	9%	9%
Casi nunca	2	10	14%	14%	23%
A veces	3	19	27%	27%	50%
Casi siempre	4	28	40%	40%	90%
Siempre	5	7	10%	10%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 23

Análisis 23.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Realización personal [He conseguido muchas cosas valiosas en el puesto en el que me desempeño.] identificada como el ítem 23, se puede observar en los resultados que un 9% consideran nunca como respuesta. Un 14% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 27% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 40% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 10% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 26

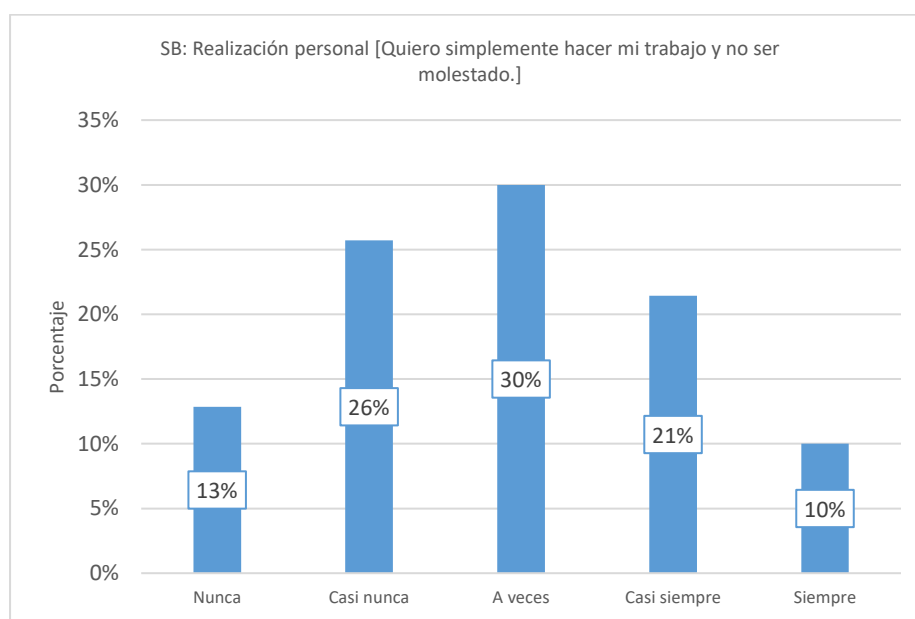
Análisis 24. SB: Realización personal [Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	9	13%	13%	13%
Casi nunca	2	18	26%	26%	39%
A veces	3	21	30%	30%	69%
Casi siempre	4	15	21%	21%	90%
Siempre	5	7	10%	10%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 24

Análisis 24.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Realización personal [Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado.] identificada como el ítem 24, se puede observar en los resultados que un 13% consideran nunca como respuesta. Un 26% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 30% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 21% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 10% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 27

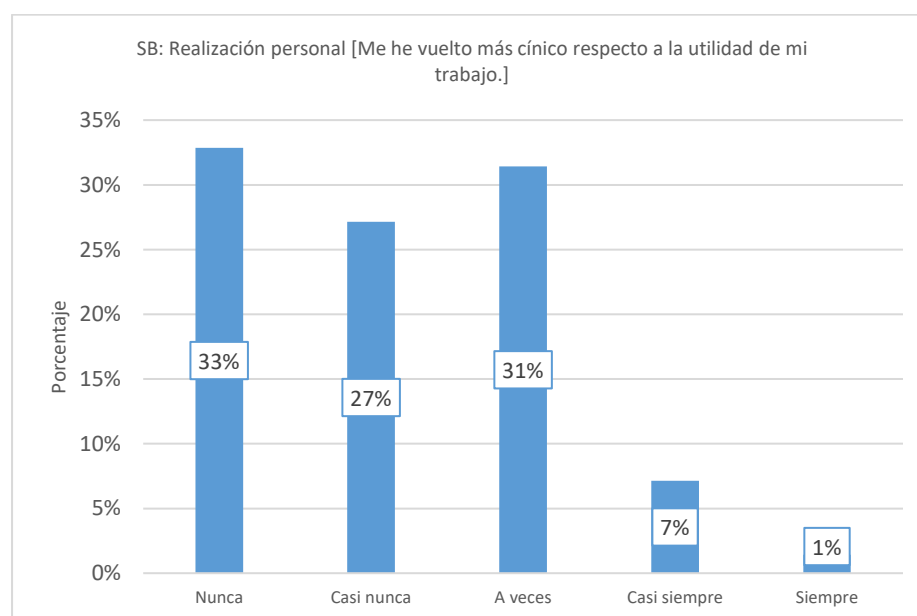
Análisis 25. SB: Realización personal [Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	23	33%	33%	33%
Casi nunca	2	19	27%	27%	60%
A veces	3	22	31%	31%	91%
Casi siempre	4	5	7%	7%	99%
Siempre	5	1	1%	1%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 25

Análisis 25.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Realización personal [Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.] identificada como el ítem 25, se puede observar en los resultados que un 33% consideran nunca como respuesta. Un 27% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 31% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 7% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 1% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 28

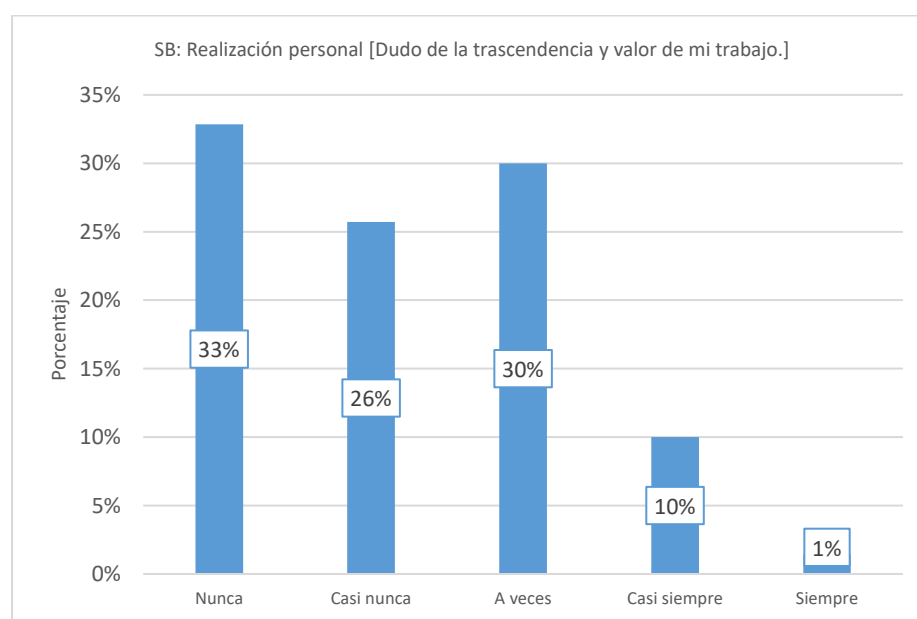
Análisis 26. SB: Realización personal [Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	23	33%	33%	33%
Casi nunca	2	18	26%	26%	59%
A veces	3	21	30%	30%	89%
Casi siempre	4	7	10%	10%	99%
Siempre	5	1	1%	1%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 26

Análisis 26.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Realización personal [Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.] identificada como el ítem 26, se puede observar en los resultados que un 33% consideran nunca como respuesta. Un 26% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 30% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 10% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 1% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

Tabla 29

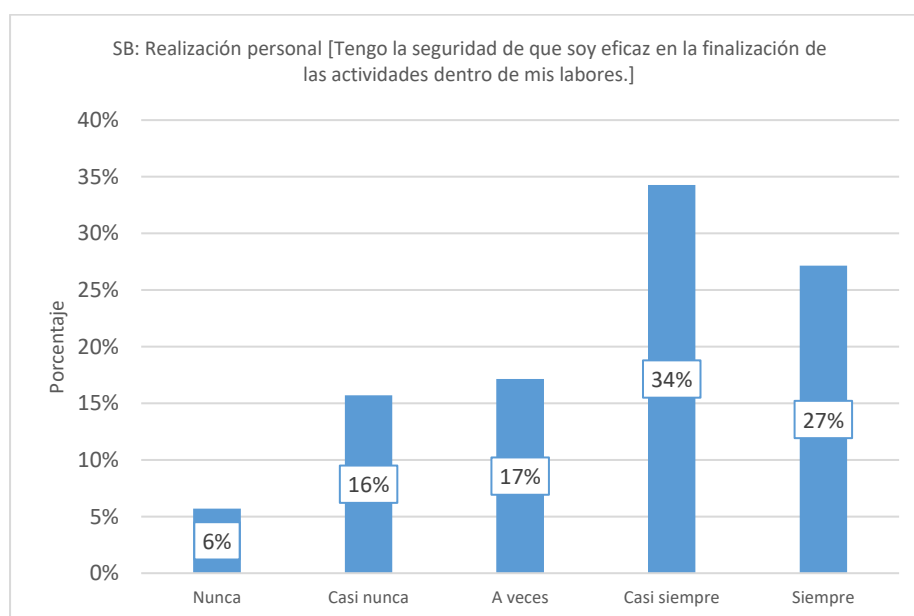
Análisis 27. SB: Realización personal [Tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las actividades dentro de mis labores.]

	Valor	Frecuencia	Porc	Porc válido	Porc Acumulado
Nunca	1	4	6%	6%	6%
Casi nunca	2	11	16%	16%	21%
A veces	3	12	17%	17%	39%
Casi siempre	4	24	34%	34%	73%
Siempre	5	19	27%	27%	100%
Total		70	100%		

Nota: Elaboración propia.

Figura 27

Análisis 27.



Nota: Elaboración propia.

Respecto al dimensión y pregunta SB: Realización personal [Tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las actividades dentro de mis labores.] identificada como el ítem 27, se puede observar en los resultados que un 6% consideran nunca como respuesta. Un 16% de los encuestados consideran casi nunca como respuesta. Un 17% de los encuestados consideran a veces como respuesta. Un 34% de los encuestados consideran casi siempre como respuesta y un 27% de los encuestados consideran siempre como respuesta.

3.2. Contrastación de Hipótesis

La base de datos extraída de las encuestas se procesará en el software estadístico SPSS. Su estructura estará elaborada en base a la clasificación de las variables de la investigación y se realizarán dos tipos de análisis. En primer lugar, se realizará un análisis univariado; es decir, un análisis sobre las mismas variables, su mediana y desviación. A continuación, se elabora un análisis bivariado, en el que se observa la relación entre las variables, las cuales para el presente estudio son la gestión de la comunicación y el Síndrome de Burnout, usando Spearman como coeficiente de correlación.

3.2.1. Pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

En cuanto a los datos procesados se evidencia que corresponden a 70 encuestas válidas recopiladas según el procedimiento establecido para el presente estudio para ambas variables de estudio.

Tabla 30

Resumen de procesamiento de datos.

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SÍNDROME DE BURNOUT	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%

Nota: Elaboración propia.

Como parte del análisis univariado, se analiza la normalidad de las muestras, siendo una población superior a los 50 participantes el análisis se realiza con la prueba Kolmogórov-Smirnov, así como pruebas de estadísticos descriptivos como la media y la varianza.

Tabla 31*Prueba de normalidad.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SÍNDROME DE BURNOUT	,058	70	,200*	,988	70	,765
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	,117	70	,019	,963	70	,036

Nota: Elaboración propia.

La prueba de normalidad se interpreta con el valor obtenido de significancia, siendo una distribución normal cuando el valor de significancia se encuentra encima de los 0.05, como se observa en la Tabla 31 que la variable síndrome de burnout presenta una distribución normal y gestión de la comunicación como no normal se encuentra una significancia debajo de 0.019 que es menor a 0.05 este rango, por tal sentido opta por analizar las variables por la pruebas de R de Pearson.

3.2.2. Análisis Factorial Exploratorio

Tabla 32

Análisis descriptivo.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
SÍNDROME DE BURNOUT	2832,74286	679,575116	70
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	3170,90000	812,388376	70

Nota: Elaboración propia.

En cuanto al análisis de los datos con pruebas descriptivas se muestran la media, así como su valor de desviación estándar, para un mejor análisis en los anexos se muestra en forma gráfica, en donde se demuestra que las respuestas no tienen picos que se alejen de la media que puedan distorsionar los resultados produciendo sesgo con la prueba de Pearson

Tabla 33

Análisis descriptivo de las variables.

Variable	Resultado	Variable	Resultado
Gestión de la comunicación (GC)	3.17	Síndrome de Burnout (SB)	2.83
GC: Comunicación descendente	2.87	SB: Agotamiento emocional	2.75
GC: Comunicación ascendente	3.34	SB: Despersonalización	2.91
GC: Comunicación horizontal	3.30	SB: Realización personal	2.84

Nota: Elaboración propia.

En cuanto a las variables de estudio la comunicación los encuestadores indican que la Gestión de la comunicación (GC) se encuentra en valor 3.17 A veces, y el Síndrome de Burnout (SB) en Casi nunca.

3.2.3. Correlación de R de Pearson

Para realizar el análisis de correlación se aplica la prueba de R de Pearson, esta prueba está diseñada para pruebas con datos que presentan una distribución normal como se han determinado en la prueba anterior y que sean cuantitativos además con poblaciones iguales o mayores a 30 elementos. Con el análisis de desviación estándar se determina que no existen resultados con valores extremos por lo que no se debe realizar un ajuste al aplicarlo, ya que esta prueba podría verse alterada con valores que se alejen demasiado de la media. En base a los objetivos del proyecto se muestran a continuación los resultados obtenidos.

Tabla 34

Prueba de correlación de R de Pearson de ambas variables.

Correlaciones		SÍNDROME DE BURNOUT	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
SÍNDROME DE BURNOUT	Correlación de Pearson	1	,473**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	31865741,371	18007690,200
	Covarianza	461822,339	260981,017
	N	70	70
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	,473**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	18007690,200	45538266,300
	Covarianza	260981,017	659974,874
	N	70	70

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

Nota: Elaboración propia.

Se evidencia que la prueba de correlación muestra una relación significativa entre ambas variables con un valor menor a 0.01 además que es positiva para los instrumentos utilizados.

Tabla 35

Prueba de correlación de Pearson para la variable gestión de la comunicación.

		Correlaciones			
		GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN N	SB: Agotamiento emocional	SB: Despersonalización	SB: Realización personal
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN N	Correlación de Pearson	1	,146	,611**	,549**
	Sig. (bilateral)		,229	,000	,000
	N	70	70	70	70
SB: Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	,146	1	,646**	,458**
	Sig. (bilateral)	,229		,000	,000
	N	70	70	70	70
SB: Despersonalización	Correlación de Pearson	,611**	,646**	1	,698**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70
SB: Realización personal	Correlación de Pearson	,549**	,458**	,698**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

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

Nota: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos se evidencia que la variable gestión de la comunicación tiene correlación alta y significativa con las dimensiones despersonalización y realización personal.

Tabla 36

Prueba de correlación de Pearson para la variable síndrome de burnout.

		Correlaciones			
		SÍNDROME DE BURNOUT	GC: Comunicación descendente	GC: Comunicación ascendente	GC: Comunicación horizontal
SÍNDROME DE BURNOUT	Correlación de Pearson	1	,343**	,471**	,459**
	Sig. (bilateral)		,004	,000	,000
	N	70	70	70	70
GC: Comunicación descendente	Correlación de Pearson	,343**	1	,756**	,572**
	Sig. (bilateral)	,004		,000	,000
	N	70	70	70	70
GC: Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	,471**	,756**	1	,818**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70
GC: Comunicación horizontal	Correlación de Pearson	,459**	,572**	,818**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

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

Nota: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos se evidencia que la variable síndrome de burnout tiene correlación media y significativa con las dimensiones comunicación descendente, ascendente y horizontal.

Para una correcta interpretación los autores tienen consenso acerca de los valores obtenidos y del grado de correlación como se muestra en la Tabla 37.

Tabla 37

Interpretación y magnitudes del coeficiente de Pearson.

Rango	Interpretación
0.00 a 0.10	Correlación nula
0.10 a 0.30	Correlación débil
0.30 a 0.50	Correlación moderada
0.50 a 1.00	Correlación fuerte

Nota: Adaptado de “Uso adecuado de coeficientes” por Lalinde, 2018.

3.2.4. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

a. Planteamiento de las hipótesis

La gestión de la comunicación tiene relación significativa con el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

b. Nivel de significancia

Se obtiene un valor menor a 0.05%

c. Cálculo de la prueba estadística R de Pearson

Se obtiene una correlación de 0.473

d. Toma de decisiones

Se acepte la hipótesis y se determina que la gestión de la comunicación si tiene relación significativa con el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC UNI, Rímac 2021.

Hipótesis Especifica 1

a. Planteamiento de las hipótesis

HE1: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

b. Nivel de significancia

Se obtiene un valor de .229 lo cual es mayor a 0.05

e. Cálculo de la prueba estadística R de Pearson

Se obtiene una correlación de 0.146 según Pearson.

d. Toma de decisiones

Se rechaza la hipótesis y se determina que la gestión de la comunicación no tiene relación significativa con el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISM – FIC UNI, Rímac 2021.

Hipótesis Especifica 2

a. Planteamiento de las hipótesis

HE2: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con la despersonalización en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

b. Nivel de significancia

Se obtiene un nivel de significancia menor a 0.05

c. Cálculo de la prueba estadística R de Pearson

Se obtiene una correlación de 0.611

d. Toma de decisiones

Se acepte la hipótesis y se determina que la gestión de la comunicación si tiene relación significativa con la despersonalización del personal de la dependencia de CISM – FIC UNI, Rímac 2021.

Hipótesis Especifica 3

a. Planteamiento de las hipótesis

HE3: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con la falta de realización personal en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021.

b. Nivel de significancia

Se obtiene un valor de significancia menor a 0.05

c. Cálculo de la prueba estadística R de Pearson

Se obtiene una correlación de 0.549

d. Toma de decisiones

Se acepte la hipótesis y se determina que la gestión de la comunicación si tiene relación significativa con la realización del personal en el personal de la dependencia de CISM – FIC UNI, Rímac 2021.

3.3. Discusión

HG: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

Se concluye que ambas variables tienen una correlación moderada con un coeficiente de correlación de 0.473 y un grado de significancia menor a 0.01, por lo cual se acepta la hipótesis y se considera que esta es significativa, es decir que la gestión de comunicación tiene un efecto en el síndrome de burnout en la población en estudio.

Este resultado es similar al obtenido por, Rojas (2021) en donde determinó que la comunicación interna se relaciona con el stress con una correlación de 0.605 además sostiene que acerca de la comunicación que es fundamental entre jefes y subordinados. Celis (2020) al hacer la evaluación del síndrome del burnout evidencia que la población en estudio tiene un nivel alto lo cual afecta sus labores, sin embargo, en los resultados obtenidos se determina que se encuentra un valor medio con un nivel de casi nunca.

HE1: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

En cuanto a esta hipótesis se obtiene una correlación débil con una significancia mayor a 0.05 por lo cual no es significativa. Los valores obtenidos son una correlación de 0.146 y una significancia de 0.229

En cuanto al agotamiento emocional Márquez (2020) obtiene un valor de 3.42 en esta dimensión por que se considera un valor alto en contraste por el presente proyecto que tiene un valor para SB: Agotamiento emocional de 2.75 que se encuentre en un nivel medio.

HE2: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con la despersonalización en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

En el análisis se determina que existe una correlación fuerte con un valor de 0.611 y

una significancia menor a 0.01 por lo que es significativa.

En cuando a los resultados obtenidos se encuentran dentro de los parámetros con un nivel de SB: Despersonalización de 2.91 según las conclusiones de Márquez (2020) que obtiene un valor de 3.08 en esta dimensión y Portero (2019) tienen un valor de 2.5 (48%) en despersonalización

HE3: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con la falta de realización personal en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

Se determina una correlación fuerte con un valor de 0.549 y una significancia menor a 0.01 por lo que la comunicación tiene una relación con la falta de realización personal de la población en estudio.

Márquez (2020) obtiene un valor de 2.84 en esta dimensión que es similar al valor obtenido en la presente investigación de SB: Realización personal con 2.84 y Portero (2019) que concluye con un valor moderado en su propia investigación.

Por tal motivo se puede concluir que en cuanto a los resultados obtenidos tienen relación a los obtenidos por Márquez (2020) que estudia los factores entre el síndrome de burnout y el desempeño, además su población de estudio es similar al del presente proyecto. Portero (2019) llega a conclusiones similares en cuanto al agotamiento personal, en donde la correlación es baja con respecto a su relación con las variables de estudio, esto se puede interpretar que, aunque son empresas diferentes tiene una problemática común entre ambas. En contraparte estudios realizados en centro de salud, como Rojas (2021) y Celis (2020) tienen niveles de correlación altos y significativos en contraparte con empresas que del rubro en estudio. De otro lado, existen también estudios que no logran determinar correlación como García, Zambrano, Villafuerte y Andaluz (2020) realizados en centro de salud tipo postas en

la que las que se atienden urgencias, así como en colegios en pandemia con clases virtuales realizado por Padilla (2020). En cuanto a los instrumentos, se determina que utilizan la propuesta de Maslach Burnout Inventory, así como modelos propios para ciertas realidades laborales que necesitan determinar aspectos únicos de su problemática como se optado en este estudio.

3.4. Conclusiones

OG: Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

En cuanto al objetivo general se determina que si existe relación y se acepta la hipótesis. Se determina que la correlación es moderada y significativa en ambas variables. Esto se puede interpretar que con una gestión de la comunicación más asertiva el impacto en el síndrome de burnout será positivo para los intereses de la compañía y personas.

OE1: Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

En cuanto a este objetivo se determina que la correlación es baja y no significativa por lo que no se acepta la hipótesis. Cabe precisar que, en el OE1 el resultado permite conocer que el nivel es bajo con un .229 por lo que es de las hipótesis de menor representatividad.

OE2: Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y la despersonalización en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

Con respecto a los resultados obtenidos se tiene con la significancia de .05 y la correlación de .611 la aceptación de la hipótesis lo que conlleva a interpretar como ante una adecuada gestión de la comunicación el impacto en la despersonalización será positivo teniendo en cuenta que la afectación será en menor proporción.

OE3: Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y la falta de realización personal en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021

Se determina mediante las pruebas realizadas que si existe una correlación fuerte y que esta a su vez es significativa en la empresa y población en estudio. Al obtener un resultado positivo y una correlación fuerte se puede determinar que ante una gestión eficiente y adecuada de la comunicación, el impacto en la dimensión falta de realización personal tendrá una mejora significativa, cabe resaltar que, al tener un grado de relación alto son factores a tomar en cuenta al momento de realizar las acciones de mejora o propuestas dentro de la organización.

3.5. Recomendaciones

Con la presente investigación realizada se recomienda la aplicación de un plan de acción el mismo que deberá ser comandado por el área de Dirección de CISMID quien es responsable de asumir los proyectos que posee mediante convenios con los diferentes ministerios, asimismo, la dependencia será la encargada de delegar y otorgar poder así como autonomía al área de Administración para que puedan tomar decisiones al realizar la programación con los jefes de cada área y departamento que interviene en el proyecto, por su parte, como son el Departamento de Planeamiento, el Laboratorio de Geotecnia, el Laboratorio de Estructuras y el área de Computo, los encargados de la elaboración de la herramienta de planificación y el tablero de control, se pretende que cada una de estas áreas exponga su cronograma de trabajo identificando el periodo que toma la ejecución de cada tarea con lo cual se requiere tener información actualizada y accesible para el control del cumplimiento de sus objetivos y metas.

Además mediante reuniones semanales de alrededor 30 a 45 min aproximadamente, se propone la comunicación de los avances, así como las indicaciones de si se llegará a cumplir los plazos establecidos. Se espera por su parte vigilar y ajustar las estrategias que se planea para cada tarea programada y corregir oportunamente los cambios que por factores externos (como la recopilación y validación de la data mediante fuente de otras entidades, la pérdida de información por fallas técnicas de los equipos o porque no tiene el mantenimiento adecuado, los permisos de autoridades para poder ejecutar los ensayos de suelos) o internos como (la usencia del grupo de trabajo, la duplicidad de tareas que se designan al colaborador, la demora trámites burocráticos, como permisos de salida de equipos, la demora en brindar los recursos financieros); de esta manera se facilitará un control de los resultados para cada área y departamento y no se generara una incertidumbre el cual conlleva al estrés de no saber porque existe las demoras o el evitar temer del incumplimiento de entrega de los productos

finales.

Se pretende que el manejo de este tablero sea entre el área de Administración con el apoyo de los jefes de cada área y departamento, estos deberán asistir a las reuniones con cada jefe de grupo que estará al frente, según la especialidad de investigación que poseen (Geofísicos, Geológicos, Geotécnicos, Estructurales, etc.). Posterior a ello se espera informen de manera clara y concisa al grupo que tienen a cargo; y todos estén involucrados conociendo del proceso de avance, y de existir un imprevisto asuman en tomar las decisiones y resolución del problema.

Se sugiere que en cada reunión exista retroalimentación para resolver dudas o preguntas que pueda existir en los grupos de trabajo y deberán ser orientadas de manera que no genere vacíos en la programación del trabajo. Además, existir una evaluación de resultados colocando una ponderación por cada tarea culminada, es decir si el grupo encargado de realizar la tarea de recopilar información en un periodo de 15 días, y el grupo tiene una demora identificarlo en el cuadro con un porcentaje que sería a un 50% de ser que solo tiene la mitad de data requería y que se necesita hacer un cambio de plazos y extender a 5 días más para su recopilación.

Por lo que se concluye que esta herramienta de control permite lograr una mejor posición en el ámbito empresarial al crear estrategias y generar una mejora continua tanto para la institución como para los colaboradores, ya que se generara motivación y se incrementa la productividad, dado que se demuestra la confianza que se tiene de las habilidades que cada colaborador posee y esto incentiva el desarrollo profesional del personal.

Capítulo 4

4.1. Recursos

4.1.1. Calendario de Actividades

[illegible]

4.1.2. Recursos

El proyecto se financia con recursos propios de la alumna investigadora.

4.1.3. Presupuesto

Tabla 38

Presupuesto del proyecto.

DETALLES	COSTO (S/.)
Asesoría especializada	4,000
Equipos y software	20
Material bibliográfico	400
Transporte	260
Impresión de materiales	300
Materiales de escritorio	50
Remuneración para asistentes	400
Copias	200
Otros / imprevistos	200
Total, presupuestado	5,830

Nota: Elaboración propia.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA ENTIDAD PÚBLICA UBICADA EN LIMA METROPOLITANA, 2021				
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES DE LA VARIABLE	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación y el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021?	Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021	La gestión de la comunicación tiene relación significativa con el síndrome de burnout en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021		Comunicación descendente	Enfoque: Cuantitativo
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	Gestión de la comunicación	Comunicación ascendente	Tipo de investigación: Básico
PE1: ¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación y el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021?	OE1: Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021	HE1: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con el agotamiento emocional en el personal de la dependencia de CISMID – FIC-UNI, Rímac 2021		Comunicación horizontal	Diseño: No experimental – transeccional
					Nivel: Descriptivo-correlacional
					Población: 70 trabajadores
					Muestra: 70 trabajadores
PE2: ¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación y la despersonalización en	OE2: Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y la	HE2: La gestión de la comunicación tiene relación significativa con	DEPENDIENTE	DIMENSIONES	Análisis de la información: SPSS
			Síndrome de Burnout		

el personal de la
dependencia de CISMID –
FIC-UNI, Rímac 2021?

despersonalización en el
personal de la
dependencia de CISMID –
FIC-UNI, Rímac 2021

la despersonalización en
el personal de la
dependencia de CISMID –
FIC-UNI, Rímac 2021

v.25.0

Estadística:
Descriptiva -
Inferencial

Agotamiento
emocional

Despersonalización

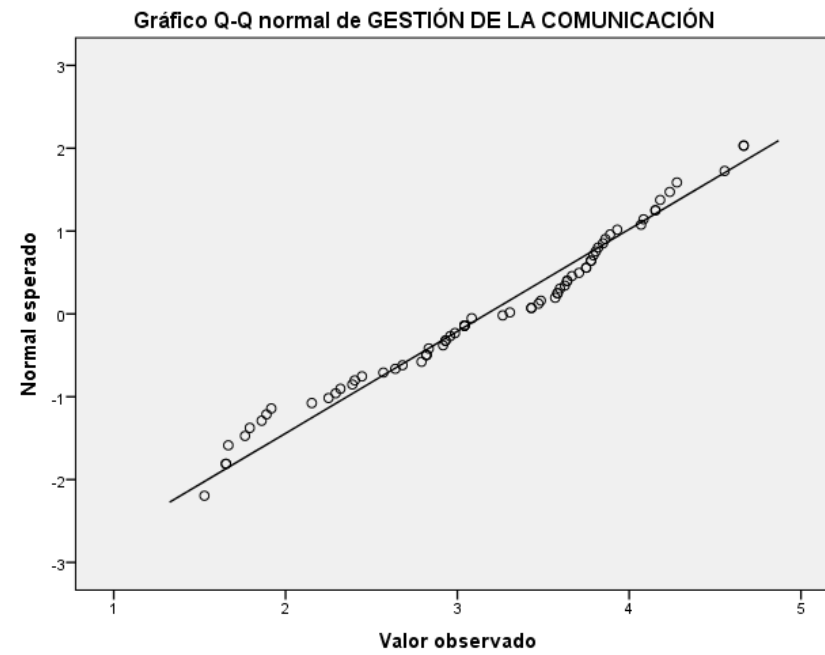
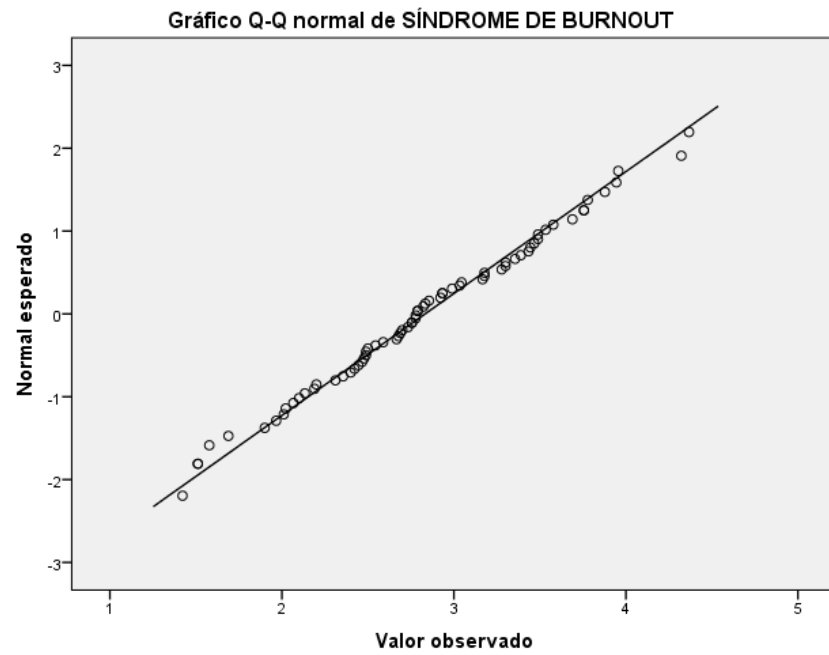
Realización
personal

PE3: ¿Cómo se relaciona la
gestión de la comunicación
y la falta de realización
personal en el personal de
la dependencia de CISMID
– FIC-UNI, Rímac 2021?

OE3: Determinar la
relación entre la gestión
de la comunicación y la
falta de realización
personal en el personal de
la dependencia de
CISMID – FIC-UNI,
Rímac 2021

HE3: La gestión de la
comunicación tiene
relación significativa con
la falta de realización
personal en el personal de
la dependencia de
CISMID – FIC-UNI,
Rímac 2021

Pruebas de normalidad para las variables de estudio



Anexo 2: Cuestionario de Gestión de la Comunicación

VARIABLE 01: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN						
	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					

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de cuestionarios respecto a la Gestión de la Comunicación y el Síndrome de Burnout, percibidos dentro del centro de labores; además cuenta 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.

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

Escala del Cuestionario de Gestión de la Comunicación

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

Anexo 3. Cuestionario para medición de síndrome de burnout

VARIABLE 02: SÍNDROME DE BURNOUT							
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
Agotamiento emocional	1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.					
	2	Estoy “consumido” al final de un día de trabajo.					
	3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto.					
	4	Trabajar todo el día es una tensión para mí.					
	5	Puedo resolver de forma eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.					
Despersonalización	6	Siento desgaste profesional por mi trabajo.					
	7	Contribuyo de manera efectiva en los objetivos que busca organización.					
	8	He perdido interés en mi trabajo desde que empecé en este puesto.					
	9	He perdido entusiasmo por mi trabajo.					
	10	En mi opinión soy bueno en mi puesto.					
	11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo					
Realización personal	12	He conseguido muchas cosas valiosas en el puesto en el que me desempeño.					
	13	Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado.					
	14	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.					
	15	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.					
	16	Tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las actividades dentro de mis labores.					

Escala del Cuestionario para medición de síndrome de burnout

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

Anexo 4: Validación de juicio de expertos



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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Sí 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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.



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.

Anexo 5: Eliminación de elementos en instrumento

Estadísticas de total de elemento

	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 en cada 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
SB: Agotamiento emocional [Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.]	25,910	1617,962	,938	,994
SB: Agotamiento emocional [Estoy “consumido” al final de un día de trabajo.]	25,930	1619,500	,946	,994
SB: Agotamiento emocional [Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto.]	25,920	1617,933	,908	,995
SB: Agotamiento emocional [Trabajar todo el día es una tensión para mí.]	25,940	1620,138	,918	,995
SB: Agotamiento emocional [Puedo resolver de forma eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.]	25,570	1578,571	,980	,994
SB: Despersonalización [Siento desgaste profesional por mi trabajo.]	25,960	1622,564	,933	,995

SB: Despersonalización [Contribuyo de manera efectiva en los objetivos que busca organización.]	25,580	1579,438	,984	,994
SB: Despersonalización [He perdido interés en mi trabajo desde que empecé en este puesto.]	26,130	1647,064	,902	,995
SB: Despersonalización [He perdido entusiasmo por mi trabajo.]	26,090	1641,254	,918	,995
SB: Despersonalización [En mi opinión soy bueno en mi puesto.]	25,490	1567,566	,982	,994
SB: Despersonalización [Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo]	25,450	1563,381	,979	,994
SB: Realización personal [He conseguido muchas cosas valiosas en el puesto en el que me desempeño.]	25,630	1583,367	,968	,994
SB: Realización personal [Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado.]	25,730	1595,553	,920	,995
SB: Realización personal [Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.]	26,160	1647,570	,861	,995
SB: Realización personal [Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.]	26,150	1645,927	,866	,995
SB: Realización personal [Tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las actividades dentro de mis labores.]	25,490	1566,414	,974	,994

Referencias Bibliográficas

- Abreu (2012). *La formulación de los antecedentes del Problema de investigación*.
<https://en.calameo.com/books/0060147425c66480b56e2>
- ACNUR. (2020). *Arrancados de raíz*. www.acnur.org/donde-trabaja/america/mexico/arrancados-de-raiz/
- Allen J., Howland B., Mobius M., Rothschild D. y Watts D. (2020). *Evaluación del problema de las noticias falsas a escala del ecosistema de información*.
https://www.researchgate.net/publication/340432016_Evaluating_the_fake_news_problem_at_the_scale_of_the_information_ecosystem
- Ansedo (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*.
<http://www.xente.mundo-r.com/ansede/comunica.pdf>
- Arizcuren A., Cabezas E., Cañequé N., Casado M., Fernández P., Lacasta J., Martín T., Menchaca M., Núñez F., Sánchez M., Soria L. y Vicario D. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. <https://bit.ly/2KOMlNA>
- Axelsson E, Hesser H, Andersson E, Ljótsson B. y Hedman-Lagerlief E. (2020). *Mediators of treatment effect in minimal-contact cognitive behaviour for severe health anxiety: A theory –driven analysis based on a randomised controlled trial. Journal of Anxiety Disorders*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31864217/>
- Bedodo y Giglio (2008). *Motivación laboral y compensaciones: Una investigación de orientación teórica. (Tesis de bachiller)*. Universidad de Chile.
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>
- Berceruelo B. (2016). *Comunicación empresarial*. Madrid: Estudio de comunicación.
- Bertolino M. (2020). *Cómo las empresas pueden proteger su fuerza laboral, sus operaciones y sus valores*. https://www.ey.com/es_ec/workforce/covid-19-how-firms-can-protect-their-workforce-operations-and-values
- Brandolini A. y Frigoli M. (2009). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. Argentina: La Crujía
- Brooks K. Et Al. (2020). *El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirla: revisión rápida de las pruebas*.
<https://apmadrid.org/Images/actividades/BROOKS%20SK%20et%20al.%20El%20impacto%20psicologico%20de%20la%20cuarentena%20%20y%20como%20reducirla.pdf>

- Castillo B. (2020). *Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores del puesto de salud Gerardo Gonzales*.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/1900>
- Celis D. (2020). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44545/Celis_BDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato I. (2019). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill
- Cismid (2021). Historia. <http://www.cismid.uni.edu.pe/historia/>
- Cordes, C & Dougherty, T. (1993). *A review and an integration of research on job burnout*. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Díaz J. y Medina R. (2016). *Tipos y flujo de comunicación en las universidades Oriental del Estado Zulia*. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2016/no1/8.pdf>
- Dimitriu (2020). Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19 pandemic. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32531540/>
- ECDC (2020). *COVID-19 situation update worldwide*. EU: European Centre for Disease Prevention and Control
- Ellis (2020). *Evaluating the Association of Multiple Burnout Definitions and Thresholds With Prevalence and Outcomes*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32902609/>
- Esteras J, Chorot P y Sandin B (2018). El síndrome de burnout en los docentes. Pirámide Ed.
- Fiske, J. (1984). *Introducción al estudio de la comunicación, Inglaterra, Methuen & Co, 1982*. Versión en español. Perú: Editorial Norma.
- Franquet, R. (2015). *Asalto a la Red. La batalla decisiva de los medios de comunicación online*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5140206.pdf>
- Freudenberger H. (1974). *Staff Burn-Out*. *J Soc Issues [Internet]*. Jan 1;30(1):159–65.
<http://doi.wiley.com/10.1111/j.1540-1034.1974.tb00706.x>
- García, Zambrano, Villafuerte y Andaluz (2020). *El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental. Una propuesta de operacionalización para su estudio*. <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/471>
- Gertz B. (2020). *China denies virus link to government laboratory*. <https://cutt.ly/Rtf99od>
- Gil P (2019). Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo. Piramide Ed.
- Guerra U y Marrero J, Viña V y Valdés A (2021). Estrategia para la gestión de la comunicación institucional en función del desarrollo local. Cooperativismo y

- Desarrollo, 9(1), 155–178. Retrieved from
<https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/332>
- Hernández R., & Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Kahill S. (1988). *Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence*.
<https://psycnet.apa.org/record/1989-13352-001>
- Kang L. (2020). *The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus*. doi: 10.1016/S2215-0366(20)30047-X
- Kebza, V., & Šolcová, I. (2008). *Burnout syndrome selected psychological variables, and risk factors of cardiovascular diseases*.
https://www.researchgate.net/publication/286973539_Burnout_syndrome_selected_psychological_variables_and_risk_factors_of_cardiovascular_diseases
- Kreps G. (2011). *Communication in organizations*. San Diego: Bridgepoint Education.
- Křivohlavý J. (1998). *Burnout - Jak neztratit nadšení*. Grada.
- Lalinde J. (2018). *Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson*.
https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_adecuado_coeficiente.pdf
- Lauracio C y Lauracio T (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lees J. & Cikara M. (2020). *Atribuciones negativas fuera del grupo en contextos competitivos. Inaccurate Group Meta-Perceptions Drive Negative Out-Group Attributions in Competitive Contexts*.
<https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=57196>
- Leiter M. y Maslach (2010). *Burnout Inventory Manual (3rd ed.)*. California: Mind Garden, Inc. Manual Moderno S.A. de C.V
- 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*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15060/1/T-UCSG-POS-MGSS-256.pdf>
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). *Prevention of burnout: new perspectives*.
<https://psycnet.apa.org/record/1997-38974-004>
- Mendieta (2015). *Tipos de comunicación*. <https://www.mendeley.com/catalogue/99af29a8-bde1-3a8e-9a63-d95cf8206b36/>

- MINSA (2020). Conociendo el síndrome de agotamiento profesional.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4026.pdf>
- Oliveira F., Kaplún G., Mariño V. y Custodio L. (2020). Estudios sobre comunicación en América Latina y Europa. <https://www.alaic.org/site/wp-content/uploads/2020/12/Tradiciones-de-Investigacion-en-Dialogo-capa-3.pdf>
- OMS (2020). *Estrategia global de comunicación de riesgos y participación de la comunidad para la COVID-19*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/341326/WHO-2019-nCoV-RCCE-2020.3-spa.pdf>
- OPS (2020). *La OPS destaca la crisis de salud mental poco reconocida a causa de la COVID-19 en las Américas*. <https://www.paho.org/es/noticias/24-11-2021-ops-destaca-crisis-salud-mental-poco-reconocida-causa-covid-19-americas>
- Otzen T. y Manterola C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0717-95022017000100037&script=sci_abstract
- Padilla A. (2020). *Clima laboral y síndrome de burnout durante las clases virtuales en docentes de un colegio de Ventanilla – 2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49477/Padilla_CAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pineda A. (2019). *La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital*. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Portero S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias 2019*. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas C. (2021). *Estrés laboral, comunicación interna y las competencias profesionales de las enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo 2020*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57011/Rojas_CMS-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarmiento G. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sasangohar F. (2020). *Provider Burnout and Fatigue During the COVID-19 Pandemic: Lessons Learned from a High-Volume Intensive Care Unit*.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32282389/>
- Shigemura J. (2020). *Public responses to the novel 2019 coronavirus (2019-nCoV) in Japan: Mental health consequences and target populations*.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/pcn.12988>
- Shirom A. (1989). *Burnout in work organizations*. In C. L. Cooper & I. T. Robertson.
<https://psycnet.apa.org/record/1989-97707-002>
- The Lancet (2019). *Emerging understandings of 2019 – CoV*. *Lancet*. Doi: 10.1016/S0140-6736(20)30186-0
- Treviño E, Treviño R, Segovia S, Reyna F y Vallejo B (2019). Burnout in SMEs: A Management-Level Approach.
<https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/5028>
- Vivas S y Fonseca M (2019). *Síndrome de Burnout, de un fenómeno laboral a un diagnóstico médico*. 10.18041/2322-634x/rcso.1.2019.5962
- Wang Y. (2020). *Remdesivir in adults with severe COVID-19: a randomised, double-blind, placebo-controlled, multicentre trial*. Doi: 10.1016/S0140-6736(20)31022-9.