ACCESO ABIERTO

Recibido: 23/10/24
Aceptado: 18/01/25
Publicado en línea: 22/01/25

ARTÍCULO ORIGINAL

Desgaste ocupacional y habilidades comunicativas en trabajadores del sector privado: un enfoque desde la salud ocupacional

Wilder Zuñiga-Alcantara[1,a]

[1] Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
[a] Médico especialista en Salud Ocupacional.

Palabras clave:
agotamiento profesional; salud laboral; aptitud; interacción social; agotamiento ocupacional (Fuente: DeCS - BIREME).

RESUMEN

Objetivo. Determinar la relación entre el desgaste ocupacional y las habilidades comunicativas en trabajadores del sector privado de Lima (Perú). **Métodos.** Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental, con alcance correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 128 trabajadores del sector privado de Lima, mientras que la muestra fue censal. Los instrumentos se utilizaron uno para cada variable, siendo ambos válidos y confiables. Para la contrastación de las hipótesis se usó el rho de Spearman. **Resultados.** En la variable desgaste ocupacional, el nivel moderado fue el más frecuente con un 75,8 %, y en la variable habilidades comunicativas, el nivel deficiente fue el más frecuente con un 45,3 %. Así mismo, se evidenció relación entre el desgaste ocupacional y las habilidades comunicativas (rho = 0,791; *p*-valor = 0,000). **Conclusiones.** Existe relación entre el desgaste ocupacional y las habilidades comunicativas en trabajadores del sector privado de Lima, a nivel general y en cada una de sus dimensiones.

Occupational burnout and communication skills in private sector workers: a focus from occupational health

Keywords:
burnout, professional; occupational health; aptitude; social interaction (Source: MeSH - NLM).

ABSTRACT

Objective. To determine the relationship between occupational burnout and communication skills in private sector workers in Lima (Peru). **Methods.** A quantitative study with a basic type and non-experimental design, with a correlational and cross-sectional scope. The population consisted of 128 private sector workers in Lima, while the sample was census-based. Two instruments were used, one for each variable, both valid and reliable. The Spearman's rho was used for hypothesis testing. **Results.** In the occupational burnout variable, the moderate level was the most frequent with 75.8%, and in the communication skills variable, the deficient level was the most frequent with 45.3%. Likewise, a relationship between occupational burnout and communication skills was found (rho = 0.791; p-value = 0.000). **Conclusions.** There is a relationship between occupational burnout and communication skills in private sector workers in Lima, both overall and in each of its dimensions.

Citar como: Zuñiga-Alcantara W. Desgaste ocupacional y habilidades comunicativas en trabajadores del sector privado: Un enfoque desde la salud ocupacional. Rev Peru Cienc Salud. 2025; 7(1):41-9. doi: https://doi.org/10.37711/rpcs.2025.7.1.559

Correspondence:
Wilder Zuñiga-Alcantara
wzunigaalcantara@gmail.com

© El autor. Este es un artículo bajo la licencia de Creative Commons, CC-BY 4.0

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se manifiesta un vacío de evidencia científica sobre cómo se relacionan el desgaste ocupacional y las habilidades comunicativas en trabajadores del sector privado [1]. Investigar este aspecto resulta fundamental para comprender cómo el agotamiento físico, emocional y cognitivo afecta la capacidad de los empleados para interactuar eficazmente en su entorno laboral [2].

El desgaste ocupacional, caracterizado por el estrés crónico y la sobrecarga de tareas, puede influir negativamente en las habilidades comunicativas, como la escucha activa, la expresión verbal y la interacción interpersonal, todos ellos elementos esenciales para un desempeño eficiente en equipos de trabajo y en la atención al cliente. Este análisis permite identificar estrategias preventivas y correctivas que fomenten un ambiente de trabajo saludable, lo que permite asimismo mejorar tanto el bienestar de los trabajadores como la productividad organizacional [3].

A nivel internacional, en los Estados Unidos, Quigley et al. [4] evidenciaron que el *burnout* afecta la comunicación organizacional, reduciendo la interacción efectiva ($p < 0,05$). Khan et al. [5], en el mismo país, encontraron que el agotamiento emocional en trabajadores del sector servicios perjudica la comunicación con usuarios y colegas ($p < 0,001$). Por su parte, Burner y Spadaro [6], también en Estados Unidos, concluyeron que la sobrecarga laboral limita la capacidad comunicativa ($p < 0,01$), por lo que recomiendan la inclusión de intervenciones efectivas.

En el ámbito nacional, en Cusco, Siccos y Vargas [7] hallaron que el estrés laboral en el sector público peruano reduce la calidad en la comunicación interna ($p < 0,05$). Rodríguez [8] concluyó que el agotamiento emocional no limita significativamente la comunicación de los trabajadores ($p < 0,05$). Por otro lado, en Huancayo, Requena y Rivera [9] evidenciaron que altos niveles de desgaste laboral disminuyen la capacidad de escucha en la comunicación ($p < 0,01$).

A nivel local, en Lima, Araujo [10] analizó una institución y concluyó que existe relación inversa entre el desgaste laboral y la comunicación efectiva entre empleados ($p < 0,05$). En esa línea, Guardian [11] encontró que el agotamiento emocional reduce la capacidad de escucha y el buen clima laboral ($p < 0,05$). Así mismo, Aybar [12] evidenció que altos niveles de estrés limitan la comunicación y generan conflictos en la salud ocupacional ($p < 0,05$).

Manifiestamente, garantizar un entorno laboral saludable es fundamental para reducir la incidencia de enfermedades relacionadas con el trabajo, como trastornos musculoesqueléticos y estrés laboral [13]. Además, una adecuada gestión de la salud ocupacional mejora el bienestar general de los trabajadores, lo que, a su vez, contribuye a aumentar la productividad, reducir el ausentismo y mejorar el clima organizacional [14].

A razón de lo evidenciado, se sustenta la trascendencia y relevancia de explorar la relación entre el desgaste ocupacional y las habilidades comunicativas de trabajadores desde el enfoque de la salud ocupacional. En ese sentido, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el desgaste ocupacional y las habilidades comunicativas en trabajadores del sector privado de Lima.

MÉTODOS

Tipo y área de estudio

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance correlacional y transversal, y fue desarrollado en la empresa privada del sector comercio ubicada en Lima (Perú), durante el año 2025.

Población y muestra

La población del estudio estuvo conformada por 128 trabajadores de una empresa privada del sector comercio. Para la muestra se utilizó la población muestral completa [15], debido a la viabilidad de llegar a cada sujeto de la investigación. Se siguieron los siguientes criterios de inclusión: ser mayor de edad, completar el consentimiento informado; así como los siguientes criterios de exclusión: no terminar de rellenar el instrumento de medición, estar participando de otra investigación, estar medicado.

Variable e instrumentos de recolección de datos

La primera variable fue "desgaste ocupacional", para la medición de la cual se empleó la escala de desgaste ocupacional (ver Anexo 1), diseñada y validada por Uribe-Prado [16]. Así mismo, se realizó una validación de contenido, obteniendo un valor en la V de Aiken de 0,88, siendo un resultado muy satisfactorio [17]. El instrumento contó con un total de 25 ítems en sentido negativo, distribuidos en 3 dimensiones: agotamiento ($\alpha = 0,789$), despersonalización ($\alpha = 0,774$) e insatisfacción ($\alpha = 0,862$). Las respuestas a los ítems se presentaron acordes a una escala de tipo Likert, donde el participante respondió eligiendo entre 4 opciones con distintas puntuaciones, desde muy en desacuerdo (1 punto) hasta muy de acuerdo (4 puntos). Así, el instrumento tuvo una puntuación mínima de 25 y una

máxima de 100 puntos. Según el puntaje, se puede obtener una categorización de desgaste ocupacional bajo (25-49 puntos), moderado (50-75 puntos) y alto (7-100 puntos).

La segunda variable fue "habilidades comunicativas", medida a través de la escala de habilidades de comunicación (ver Anexo 2), diseñada y validada por Leal-Costa et al. [18]. Se realizó una validación de contenido, obteniendo un valor en la V de Aiken de 0,90, considerado como altamente satisfactorio [17]. El instrumento contó con un total de 18 ítems en sentido positivo agrupados en 4 dimensiones: empatía (α = 0,77), comunicación informativa (α = 0,76), respeto (α = 0,73) y habilidad social (α = 0,80). Las respuestas a los ítems fueron presentadas de acuerdo con una escala de tipo Likert, donde el participante respondió eligiendo entre 4 opciones con distintas puntuaciones, desde muy en desacuerdo (1 punto) hasta muy de acuerdo (4 puntos). Así, el instrumento tuvo una puntuación mínima de 18 y una máxima de 72 puntos. Según el puntaje se puede obtener una categorización de Habilidades comunicativas deficientes (18-35 puntos), moderadas (36-54 puntos) y óptimas (55-72 puntos).

Técnicas y procedimientos de recolección de datos

La técnica realizada fue la encuesta. Fue solicitada una autorización a la empresa mediante un oficio; posterior al visto bueno, la participación en la investigación estuvo supeditada a la aprobación, por parte de cada sujeto del estudio, a partir de un consentimiento informado en formato presencial, previo al formulario de Google Forms ®, donde primero se exploraron las características sociodemográficas de la muestra (edad, sexo y nivel socioeconómico) y luego se aplicó el instrumento. Los participantes tuvieron para ello un tiempo aproximado de 30 minutos. En la realización de esta indagación se cumplieron los estándares éticos correspondientes.

Análisis de datos

Una vez recolectada la información, los datos fueron procesados mediante el *software* Microsoft Excel, obteniendo una base de datos, lo cual permitió elaborar las tablas para el análisis e interpretación de los resultados, presentados en frecuencias, porcentajes, media, mediana y desviación estándar. Respecto de la estadística inferencial, por la naturaleza ordinal de ambas variables se utilizó el estadígrafo rho de Spearman [19]. Antes de definir la prueba estadística a utilizar, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, por tratarse de una muestra mayor a 30 sujetos de estudio.

Aspectos éticos

Se cumplieron con todos los principios declarados en el manifiesto de Helsinki. Así mismo, se realizó el procedimiento de consentimiento informado y se siguió, en todo momento, una conducta responsable en investigación. Se contó con la aprobación del Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con código de estudio 0025-2025.

RESULTADOS

Respecto a las características esenciales de los participantes, destacó el sexo masculino, con un 52,3 % del total. En cuanto a la edad, resaltó el grupo poblacional de 18 a 30 años, representando el 49,2 % del total. Por el lado del nivel socioeconómico autopercibido, destacó el nivel bajo, con un 75,8 % del total (ver Tabla 1).

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra

Característica	n = 128	
	fi	%
Sexo		
Masculino	67	52,3
Femenino	61	47,7
Edad		
18 - 30 años	63	49,2
31 - 50 años	48	37,5
51 - 65 años	17	13,3
Nivel socioeconómico		
Alto	01	0,8
Medio	30	23,4
Bajo	97	75,8

Tabla 2. Estadística descriptiva a nivel numérico del desgaste ocupacional según dimensiones e ítems

Dimensión	Ítems	Media	Mediana	Desviación estándar
Agotamiento	I1	3,08	3	0,67
	I2	3,23	3	0,66
	I3	3,21	3	0,69
	I4	2,87	3	0,75
	I5	2,26	2	0,60
	I6	2,84	3	0,76
	I7	2,89	3	0,72
	I8	3,02	3	0,78
	I9	3,15	3	0,66
Despersonalización	I10	2,98	3	0,63
	I11	2,91	3	0,63
	I12	2,39	2	0,69
	I13	3,04	3	0,73
	I14	2,86	3	0,61
	I15	3,21	3	0,62
	I16	2,99	3	0,73
Insatisfacción	I17	3,11	3	0,79
	I18	3,03	3	0,80
	I19	2,80	3	0,69
	I20	2,17	2	0,59
	I21	3,07	3	0,66
	I22	2,83	3	0,74
	I23	2,26	2	0,61
	I24	3,36	3	0,68
	I25	2,11	2	0,58

En la variable desgaste ocupacional se evidencia que en la dimensión agotamiento el mayor valor se halló en el ítem I2 (media = 3,23; mediana = 3; desviación estándar = 0,66). En la dimensión despersonalización el mayor valor se encontró en el ítem I15 (media = 3,21; mediana = 3; desviación estándar = 0,62). Finalmente, en la dimensión insatisfacción el mayor valor estuvo en el ítem I24 (media = 3,36; mediana = 3; desviación estándar = 0,68) (ver Tabla 2).

Tabla 3. Nivel de desgaste ocupacional en trabajadores del sector privado de Lima

Nivel de desgaste ocupacional	n = 128	
	fi	%
Alto	28	21,9
Moderado	97	75,8
Bajo	03	2,3

Tabla 4. Estadística descriptiva a nivel numérico de las habilidades comunicativas según dimensiones e ítems

Dimensión	Ítems	Media	Mediana	Desviación estándar
Empatía	I1	3,11	3	0,78
	I2	2,19	2	0,65
	I3	3,03	3	0,73
	I4	2,99	3	0,75
	I5	2,97	3	0,77
Comunicación informativa	I6	3,04	3	0,72
	I7	2,90	3	0,75
	I8	3,26	3	0,79
	I9	2,05	2	0,63
	I10	2,06	2	0,62
	I11	3,11	3	0,79
Respeto	I12	3,19	3	0,81
	I13	2,89	3	0,86
	I14	2,88	3	0,77
Habilidad social	I15	3,14	3	0,78
	I16	3,10	3	0,73
	I17	2,02	2	0,61
	I18	2,37	2	0,67

En la variable desgaste ocupacional de los colaboradores de una empresa privada el nivel moderado fue el más frecuente, representando un 75,8 % del total (ver Tabla 3).

En la variable habilidades comunicativas se reporta que en la dimensión empatía el mayor valor se halló en el ítem I1 (media = 3,11; mediana = 3; desviación estándar = 0,78). En la dimensión comunicación informativa el mayor valor estuvo en el ítem I8 (media = 26; mediana = 3; desviación estándar = 0,79). En la dimensión respeto el mayor valor se halló en el ítem I12 (media = 3,19; mediana = 3; desviación estándar = 0,81). En la dimensión habilidad social el mayor valor se encontró en el ítem I15 (media = 3,14; mediana = 3; desviación estándar = 0,78) (ver Tabla 4).

Tabla 5. Nivel de habilidades comunicativas en trabajadores del sector privado de Lima

Nivel de habilidades comunicativas	n = 128	
	fi	%
Óptimas	13	10,2
Moderadas	57	44,5
Deficientes	58	45,3

Tabla 6. Correlación entre el desgaste ocupacional y las dimensiones de las habilidades comunicativas

Variables	Habilidades comunicativas	
	Coeficiente rho de Spearman	*p*-valor
Desgaste ocupacional	0,791	0,00
Dimensiones		
Empatía	0,830	0,00
Comunicación informativa	0,773	0,03
Respeto	0,808	0,01
Habilidad social	0,799	0,00

En la variable habilidades comunicativas de los colaboradores de una empresa privada el nivel deficiente fue el más frecuente, representando un 45,3 % del total (ver Tabla 5).

Se evidencia el cumplimiento de la regla de decisión en cada una de las hipótesis específicas y la hipótesis general ($p < 0,05$), por lo que se rechaza cada una de las hipótesis nulas afirmándose que existe relación significativa entre el desgaste ocupacional y las habilidades comunicativas en trabajadores de una empresa privada, a nivel general y en cada una de sus dimensiones (ver Tabla 6).

DISCUSIÓN

Investigar el desgaste ocupacional y las habilidades comunicativas en trabajadores del sector privado desde un enfoque de salud ocupacional es fundamental debido a que el entorno laboral actual presenta altos niveles de estrés, presión y demandas emocionales, lo que puede generar efectos negativos en la salud física y mental de los empleados [20]. El desgaste ocupacional se ha convertido en una preocupación latente debido a sus consecuencias en el bienestar de los trabajadores, su productividad y el ambiente organizacional, más aún luego del contexto por la COVID-19 [21].

Respecto a la relación de las dos variables del estudio, se evidencia que existe relación significativa entre ambas variables; su confirmación puede ser respaldada por la idea de que la comunicación efectiva es clave para reducir el estrés y los conflictos en el lugar de trabajo. Los trabajadores que poseen habilidades comunicativas adecuadas, como la escucha activa y la expresión clara de sus necesidades, pueden enfrentar situaciones laborales difíciles con mayor resiliencia [22]; todo lo cual concuerda con lo reportado por Quigley et al. [4] y Siccos y Vargas [7], tanto en el ámbito internacional como en el nacional, respectivamente. Sin embargo, también existen múltiples factores que influyen en el desgaste, como la carga de trabajo, la falta de apoyo organizacional o las condiciones laborales, que pueden ser mucho más determinantes que las habilidades comunicativas individuales [23].

Así mismo, se halló la existencia de relación significativa entre el desgaste ocupacional y la dimensión empatía, lo cual puede deberse al hecho de que esta, al permitir que los empleados comprendan mejor las emociones y necesidades de sus compañeros, puede reducir conflictos interpersonales y mejorar la colaboración. Khan et al. [5], en esa línea, demostraron que una mejor comprensión comunicativa reduce los niveles de *burnout*, así, un trabajador empático es más capaz de manejar situaciones de estrés y presión, lo que puede disminuir el riesgo de desgaste ocupacional [24]. No obstante, no todos los aspectos del desgaste ocupacional pueden explicarse únicamente por la empatía. Aunque la empatía es importante para mejorar las relaciones interpersonales, no es suficiente por sí sola para prevenir el desgaste, tal como lo evidencia Rodríguez [8], ya que factores externos, como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos o el mal liderazgo, también influyen significativamente en la aparición del agotamiento [25].

Así mismo, se evidenció que existe relación entre el desgaste ocupacional y la dimensión comunicación informativa, lo cual puede explicarse porque una comunicación clara y efectiva es esencial para reducir la incertidumbre y el estrés en el trabajo. Los empleados que reciben información adecuada sobre sus tareas, expectativas y cambios organizacionales tienen menos probabilidades de sentirse desbordados o frustrados, lo que contribuye a una menor sensación de agotamiento; todo lo cual se condice con hallazgos de Burner y Spadaro [6], Requena y Rivera [9] y Aybar [12]. Una buena comunicación informativa también facilita la toma de decisiones y la resolución de problemas, lo que puede aliviar la carga emocional y mental de los trabajadores, reduciendo así el riesgo de desgaste ocupacional [26,27]. Por otro lado, aunque una comunicación informativa puede reducir la confusión, existen situaciones en las que la sobreabundancia de información o la falta de claridad en otros aspectos, como el apoyo organizacional o la carga de trabajo, pueden seguir contribuyendo al agotamiento de los empleados [28].

Como también se pudo observar, existe relación significativa entre el desgaste ocupacional y la dimensión respeto; su confirmación puede ser a causa de que el respeto en la comunicación crea un ambiente de trabajo saludable, donde los empleados se sienten valorados y comprendidos [29]. La falta de respeto, ya sea a través de comentarios despectivos

o la ignorancia de las opiniones y emociones de los demás, puede generar un ambiente de hostilidad y estrés, lo que aumenta las probabilidades de desgaste ocupacional. Sin embargo, aunque el respeto es un componente esencial de la dinámica laboral, hay situaciones donde la sobrecarga de trabajo, las expectativas poco realistas o la falta de apoyo organizacional pueden ser más determinantes en la aparición del desgaste ocupacional [30]. Esto es reportado por Rodríguez [8], quien señala que es necesario seguir investigando las causas fundamentales de la relación entre ambas variables.

Finalmente, se evidenció que existe relación significativa entre el desgaste ocupacional y la dimensión habilidad social, lo cual puede ser respaldado por el hecho de que los empleados con buenas habilidades sociales, como la capacidad para establecer relaciones positivas y manejar interacciones interpersonales, tienen más facilidad para enfrentar el estrés y los conflictos en el lugar de trabajo [31,32]. Las habilidades sociales permiten una mejor resolución de problemas y la creación de redes de apoyo dentro de la empresa, lo que puede reducir la sensación de aislamiento y agotamiento; todo lo cual expresa concordancia con Araujo [10] y Guardian [11]. Por otro lado, la relación entre desgaste ocupacional y habilidad social puede no ser tan significativa como se plantea, ya que, aunque la habilidad social puede facilitar la gestión de conflictos, el desgaste ocupacional también puede ser provocado por factores estructurales, como la carga de trabajo excesiva, la falta de reconocimiento o el mal liderazgo. Los empleados con buenas habilidades sociales podrían seguir experimentando agotamiento si las condiciones laborales son desfavorables, independientemente de su capacidad para interactuar eficazmente con sus compañeros [33].

Una de las principales limitaciones del estudio es el enfoque limitado a un solo sector, lo que puede limitar la generalización de los resultados a otros ámbitos laborales con características distintas. Otra limitación es la dependencia de instrumentos de medición autoinformados, los cuales pueden estar sujetos a sesgos de respuesta, como la socialización o la interpretación subjetiva de las preguntas. Así mismo, la transversalidad del estudio impide establecer relaciones causales entre las variables, lo que limita la comprensión profunda de los procesos subyacentes. Por último, otra limitación del presente estudio es que la recolección de datos se realizó de manera *online*, lo que puede haber influido en la precisión de las respuestas, debido a factores como la falta de supervisión, la posible distracción de los participantes durante el llenado de los instrumentos o problemas de comprensión sin posibilidad de aclaración inmediata.

Los hallazgos del presente estudio tienen importantes implicancias prácticas en el ámbito de la salud ocupacional, ya que evidencian la necesidad de implementar estrategias integrales que aborden tanto la prevención del desgaste ocupacional como el fortalecimiento de las habilidades comunicativas en los colaboradores. Al demostrarse una relación significativa entre ambas variables se resalta la importancia de promover entornos laborales saludables que favorezcan la expresión efectiva, la escucha activa y la gestión emocional como medios para reducir el agotamiento laboral.

Conclusiones

El presente estudio concluye la existencia de relación significativa entre el desgaste ocupacional y las habilidades comunicativas en colaboradores de una empresa privada, a nivel general y en cada una de sus dimensiones. Próximas indagaciones podrían centrarse en profundizar la relación entre los niveles de estrés laboral y las habilidades comunicativas específicas, como la escucha activa y la expresión emocional, en distintos sectores del mercado privado y público. Además, sería relevante explorar la eficacia de intervenciones enfocadas en el desarrollo de competencias comunicativas para mejorar la salud ocupacional integral. Otra línea de investigación interesante podría ser la comparación de los efectos del desgaste ocupacional en distintos perfiles demográficos, como edad, género o antigüedad en la empresa, y cómo estos factores influyen en la capacidad para manejar situaciones laborales difíciles.

Recomendaciones

Las organizaciones del sector privado deben implementar programas de formación en habilidades comunicativas, como la escucha activa y la comunicación asertiva, para reducir el desgaste ocupacional y fortalecer la capacidad de los empleados para manejar el estrés, lo que garantizaría su salud laboral. La integración de talleres y dinámicas interactivas puede mejorar la interacción y la resolución de conflictos, lo que permitiría aumentar la satisfacción en el trabajo. Adicionalmente, futuras investigaciones deberían analizar factores individuales, como género, edad y antigüedad, mediante estudios longitudinales y muestras diversas, para desarrollar estrategias de intervención más efectivas y adaptadas a distintos contextos laborales.

REFERENCIAS

1. Fallahi A, Einolahzadeh K, Zareii khiyavi R, Mohammadi S. Investigating the Effect of Communication Skills Training on Job Burnout of Healthcare Workers in Sanandaj Comprehensive Health Centers. J Health Res Commun. [Internet]. 2023 [Consultado el 1 de diciembre de 2024];9(3):29-38. Disponible en: https://jhc.mazums.ac.ir/article-1-881-en.html

2. Ratzon A, Farhi M, Ratzon N, Adini B. Resilience at Work, Burnout, Secondary Trauma, and Compassion Satisfaction of Social Workers Amidst the COVID-19 Pandemic. Int. J. Environ. Res. Public Health [Internet]. 2022 [Consultado el 2 de diciembre de 2024];19(9):5500. doi: 10.3390/ijerph19095500.

3. González-Rico P, Guerrero-Barona E, Chambel MJ, Guerrero-Molina M. Well-Being at Work: Burnout and Engagement Profiles of University Workers. Int. J. Environ. Res. Public Health [Internet]. 2022 [Consultado el 2 de diciembre de 2024]; 19(23):15436. https://doi.org/10.3390/ijerph192315436

4. Quigley D, Slaughter M, Qureshi N, Gidengil C, Hays R. Associations of pediatric nurse burnout with involvement in quality improvement. Journal of Pediatric Nursing [Internet]. 2023 [Consultado el 26 de marzo de 2025];70:e9-e16. https://doi.org/10.1016/j.pedn.2022.11.001

5. Khan M, Mitchel N, Assifi M, Chung M, Wright P. Surgeon Burnout and Usage of Personal Communication Devices: Examining the Technology "Empowerment/Enslavement Paradox". Journal of Surgical Research [Internet]. 2023 [Consultado el 26 de marzo de 2025];285:205-210. https://doi.org/10.1016/j.jss.2022.12.023

6. Burner L, Spadaro K. Self-Care Skills to Prevent Burnout: A Pilot Study Embedding Mindfulness in an Undergraduate Nursing Course. Journal of Holistic Nursing [Internet]. 2022 [Consultado el 26 de marzo de 2025];41(3):265-274. doi: 10.1177/08980101221117367

7. Siccos A, Vargas V. Síndrome de burnout y la comunicación de los trabajadores de la red de servicios de salud Cusco sur, 2023 [Internet]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2023 [Consultado el 25 de marzo de 2025]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12557/5888

8. Rodríguez L. La comunicación interna y Síndrome de Burnout en el personal asistencial de un Centro de Salud de Lambayeque, 2023 [Internet]. Lambayeque: Universidad César Vallejo; 2023 [Consultado el 25 de marzo de 2025]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12692/147247

9. Requena J, Rivera Y. El burnout y su relación con la comunicación organizacional en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A.C. Sede Tarma [Internet]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2023 [Consultado el 26 de marzo de 2025]. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10383

10. Araujo M. Clima institucional y Síndrome de Burnout en personal del Centro Materno Infantil Virgen del Carmen, Chorrillos, Lima [Internet]. Lima: Universidad Nacional de Educación; 2023 [Consultado el 26 de marzo de 2025]. Disponible en: https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/9522

11. Guardian ME. Clima laboral y su relación con el síndrome de burnout en trabajadores de una empresa privada de Lima Sur [Internet]. Lima: Universidad Autónoma del Perú; 2025 [Consultado el 26 de marzo de 2025]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.13067/3629

12. Aybar A. Síndrome de Burnout y habilidades sociales en personal atencional de un establecimiento de salud de Lima Sur, 2019 [Internet]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2024 [Consultado el 26 de marzo de 2025]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.13084/9583

13. Rodrigues A, Francisco M, Oliveira ÍM, Leite Â, Lopes S. Conflict Management Strategies as Moderators of Burnout in the Context of Emotional Labor. Societies [Internet]. 2025 [Consultado el 25 de marzo de 2025];15(3):63. https://doi.org/10.3390/soc15030063

14. Chen W, Zhou S, Zheng W, Wu S. Investigating the Relationship between Job Burnout and Job Satisfaction among Chinese Generalist Teachers in Rural Primary Schools: A Serial Mediation Model. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 2022 [Consultado el 2 de diciembre de 2024];19(21):14427. doi: 10.3390/ijerph192114427.

15. Lehdonvirta V, Oksanen A, Räsänen P, Blank G. Social Media, Web, and Panel Surveys: Using Non-Probability Samples in Social and Policy Research. Policy & Internet [Internet]. 2021 [Consultado el 4 de diciembre de 2024];13:134-155. https://doi.org/10.1002/poi3.238

16. Uribe-Prado J. Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO). Un instrumento de burnout para mexicanos. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional [Internet]. 2007 [Consultado el 4 de diciembre de 2024];26:7-21. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8654501

17. Merino-Soto C. Aiken's V Coefficient: Differences in Content Validity Judgments. MHSalud [Internet]. 2023 [Consultado el 2 de diciembre de 2024];20(1):23-32. http://dx.doi.org/10.15359/mhs.20-1.3

18. Leal-Costa C, Tirado S, Ramos-Morcillo A, Díaz J, Ruzafa M, van-der-Hofstadt C. Validación de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2019 [Consultado el 4 de diciembre de 2024]; 42(3): 291-301. https://dx.doi.org/10.23938/assn.0745

19. Rovetta A. Raiders of the Lost Correlation: A Guide on Using Pearson and Spearman Coefficients to Detect Hidden Correlations in Medical Sciences. Cureus [Internet]. 2020 [Consultado el 5 de diciembre de 2024];12(11):e11794. 10.7759/cureus.11794

20. Al'Ararah K, Çağlar D, Aljuhmani HY. Mitigating Job Burnout in Jordanian Public Healthcare: The Interplay between Ethical Leadership, Organizational Climate, and Role Overload. Behavioral Sciences [Internet]. 2024 [Consultado el 6 de diciembre de 2024];14(6):490. https://doi.org/10.3390/bs14060490

21. Wang Y, Xia Q, Yue H, Teng W. Chinese Rural Kindergarten Teachers' Work–Family Conflict and Their Turnover Intention: The Role of Emotional Exhaustion and Professional Identity. Behav Sci. [Internet]. 2024 [Consultado el 6 de diciembre de 2024];14(7):597. https://doi.org/10.3390/bs14070597

22. Zavgorodnii I, Thielmann B, Litovchenko O, Zabashta V, Kapustnyk V, Schwarze R, *et al.* Emergency Services During the SARS-CoV-2 Pandemic: A Gender Comparison of Burnout Risk and Personality Traits in the Kharkiv City Sample. Healthcare [Internet]. 2024 [Consultado el 6 de diciembre de 2024];12(23):2356. https://doi.org/10.3390/healthcare12232356

23. Cao B, Hassan NC, Omar MK. The Impact of Social Support on Burnout among Lecturers: A Systematic Literature Review. Behav Sci. [Internet]. 2024 [Consultado el 7 de diciembre de 2024];14(8):727. https://doi.org/10.3390/bs14080727

24. Santiago-Torner C. Creativity and Emotional Exhaustion in Virtual Work Environments: The Ambiguous Role of Work Autonomy. Eur J Investig Health Psychol Educ. [Internet]. 2024 [Consultado el 7 de diciembre de 2024];14(7):2087-2100. https://doi.org/10.3390/ejihpe14070139

25. Chan CKY, Wong PWC. The Evaluation of a Mindful Coaching Programme to Reduce Burnout in Social Workers in Hong Kong—A Pilot Study. Behav Sci [Internet]. 2024 [Consultado el 7 de diciembre de 2024];14(10):915. https://doi.org/10.3390/bs14100915

26. Moustafa MA, Elrayah M, Aljoghaiman A, Hasanein AM, Ali MAS. How Does Sustainable Organizational Support Affect Job Burnout in the Hospitality Sector? The Mediating Role of Psychological Capital. Sustainability [Internet]. 2024 [Consultado el 8 de diciembre de 2024];16(2):840. https://doi.org/10.3390/su16020840

27. Negucioiu M, Buduru S, Ghiz S, Kui A, Șoicu S, Buduru R, Sava S. Prevalence and Management of Burnout Among Dental Professionals Before, During, and After the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review. Healthcare [Internet]. 2024 [Consultado el 8 de diciembre de 2024];12(23):2366. https://doi.org/10.3390/healthcare12232366

28. Fredes-Collarte D, Olivares-Faúndez V, Sánchez-García JC, Peralta Montecinos J. Work Satisfaction and Its Relationship with Burnout and Its Consequences, Using a Structural Model, in Air Cabin Crew Members. Sustainability [Internet]. 2024 [Consultado el 9 de diciembre de 2024];16(22):9619. https://doi.org/10.3390/su16229619

29. Santiago-Torner C, Corral-Marfil J-A, Tarrats-Pons E. The Relationship Between Ethical Leadership and Emotional Exhaustion in a Virtual Work Environment: A Moderated Mediation Model. Systems [Internet]. 2024 [Consultado el 9 de diciembre de 2024];12(11):454. https://doi.org/10.3390/systems12110454

30. Liu X, Chen Z, Sun M. The Influence of Mission Valence on Faculty's Voice Behavior: The Role of Thriving at Work and Servant Leadership. Behav Sci. [Internet]. 2024 [Consultado el 10 de diciembre de 2024];14(12):1214. https://doi.org/10.3390/bs14121214

31. Sanchis-Giménez L, Tamarit A, Prado-Gascó VJ, Sánchez-Pujalte L, Díaz-Rodríguez L. Psychosocial Risks in Non-University Teachers: A Comparative Study between Spain and Mexico on Their Occupational Health. Sustainability [Internet]. 2024 [Consultado el 12 de diciembre de 2024];16(16):6814. https://doi.org/10.3390/su16166814

32. Kilova K, Stoyanova R, Harizanova S, Baltov M. Burnout and Satisfaction with Work–Life Balance among General Practitioners in Bulgaria during the COVID-19 Pandemic. Healthcare [Internet]. 2024 [Consultado el 12 de diciembre de 2024];12(10):987. https://doi.org/10.3390/healthcare12100987

33. Yikilmaz I, Surucu L, Maslakci A, Dalmis AB, Toros E. Exploring the Relationship between Surface Acting, Job Stress, and Emotional Exhaustion in Health Professionals: The Moderating Role of LMX. Behav Sci. [Internet]. 2024 [Consultado el 19 de diciembre de 2024];14(8):637. https://doi.org/10.3390/bs14080637

Fuentes de financiamiento

La investigación fue realizada con recursos propios.

Conflictos de interés

El autor declara no tener conflictos de interés.

ANEXOS

Anexo 1. Escala de desgaste ocupacional

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión: agotamiento				
1. Despierto por las mañanas sin facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo				
2. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso				
3. Me es difícil levantarme por las mañanas para ir a trabajar				
4. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo				
5. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo				
6. Mis horas de descanso no son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo				
7. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer				
8. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar				
9. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo me provocan tensión				
Dimensión: despersonalización				
10. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo no es importante para mí				
11. Lo que menos me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo				
12. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos				
13. Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo.				
14. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal				
15. Establezco difícilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo				
16. Se me complica entender los problemas de los usuarios de mi trabajo				
Dimensión: insatisfacción				
17. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente				
18. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo				
19. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo				
20. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes				
21. Siento que mi trabajo es tan monótono que ya no me gusta				
22. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso				
23. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello				
24. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión				
25. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien				

Anexo 2. Escala de habilidades comunicativas

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Dimensión: empatía				
1. Exploro las emociones de las personas que me rodean				
2. Cuando una persona me habla muestro interés mediante gestos corporales (asintiendo con la cabeza, contacto ocular, sonrisas, ...)				
3. Escucho a las personas sin prejuicios, independientemente de su aspecto físico, modales, forma de expresión				
4. Dedico tiempo para escuchar y tratar de comprender las necesidades de las personas				
5. Trato de comprender los sentimientos de las personas				
Dimensión: comunicación informativa				
6. Proporciono información a las personas (siempre que mis funciones me lo permitan) sobre aquello que les preocupa				
7. Cuando doy información uso silencios para que la persona asimile lo que le estoy diciendo				
8. Cuando doy información a las personas lo hago en términos comprensibles				
9. Considero que las personas tienen derecho a recibir información verídica				
10. Me aseguro que las personas han comprendido la información proporcionada				
11. Me resulta fácil pedir información a las personas				
Dimensión respeto				
12. Respeto el derecho de las personas a expresarse libremente				
13. Respeto la autonomía y libertad de las personas				
14. Siento que respeto las necesidades de las personas				
Dimensión: habilidad social				
15. Expreso claramente mis opiniones y deseos				
16. Cuando una persona hace algo que no me parece bien le expreso mi desacuerdo o molestia				
17. Cuando me relaciono con las personas expreso mis comentarios de una manera clara y firme				
18. Me resulta fácil realizar peticiones a las personas				