PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE MEDICINA

TRABAJO DE TITULACIÓN

SUBMODALIDAD: CAPITULO DE LIBRO

TEMA:

PAPEL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EFECTIVA EN LA PREVENCIÓN DEL BURNOUT

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

DIRECTOR:

CRUZ SILVA JORGE ANDRÉS

AUTOR:

CARMEN BETSABETH VELEZ ZAMBRANO

QUITO, 2023

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las políticas y manuales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas políticas.

Asimismo, cedo los derechos en línea patrimoniales de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción dentro de las regulaciones de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: 

Nombre: Carmen Betsabeth Vélez Zambrano

Cédula: 1313585075

Lugar y fecha: Quito, noviembre de 2023.

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por ser todo en mi vida, por permitirme estar en este mundo, por darme salud, por darme trabajo, por poder vivir todas la experiencia buenas y malas que me han formado como ser humano, por ser quien nunca me ha fallado y por quien luchare por no fallarle, ¡Muchas gracias por todo Señor!

A mis padres: Judith Zambrano y Richard Vélez por ser mi ejemplo de vida y de superación, porque siempre me apoyan en los nuevos retos que me propongo, cuyo vivir me han mostrado que el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar los miedos.

A mi hermana Gema y mi sobrino Said, pilar base para motivarme y apoyarme a culminar la maestría y por quien siento un profundo respeto y consideración, gracias por estar allí en las buenas y malas; seres extraordinarios con quien he compartido maravillosas experiencias les dedico este humilde trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) por brindarme la oportunidad de realizar esta maestría y por su constante compromiso con la excelencia académica. Agradezco a todo el cuerpo docente por su guía experta y apoyo invaluable a lo largo de este proceso de aprendizaje.

Mi gratitud se extiende a mis compañeros de clase, quienes han compartido este trayecto académico, contribuyendo con su compañerismo y enriqueciendo mis experiencias.

A los profesionales y expertos que participaron en mi investigación, aportando sus conocimientos y perspectivas, les agradezco sinceramente por su colaboración.

Finalmente, a mi familia y amigos, quienes han sido mi red de apoyo constante, les agradezco por su paciencia, aliento y comprensión. Este logro no habría sido posible sin su inquebrantable respaldo. A todos los que de alguna manera han contribuido a este proceso, mi más profundo agradecimiento. Este logro es tan de ustedes como mío.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR ii
DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTOS iv
ÍNDICE GENERAL v
ÍNDICE DE TABLAS vi
RESUMEN vii
ABSTRACT viii
1. INTRODUCCIÓN 1
2. METODOLOGÍA 5
3. DESARROLLO 5
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 15
5. BIBLIOGRAFÍA 19

ÍNDICE DE TABLAS

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

RESUMEN

Este estudio se centra en el análisis de la relación entre el síndrome de Burnout y la comunicación interna efectiva en entornos organizacionales, especialmente en el contexto postpandémico. La relevancia de esta investigación se fundamenta en la creciente complejidad y demandas del actual entorno laboral, donde el bienestar emocional de los empleados y la prevención del Burnout son críticos para el rendimiento organizacional. La metodología empleada se basa en una exhaustiva revisión bibliográfica, utilizando datos abiertos y públicos. Este enfoque permite la definición de conceptos clave y la exploración de cómo la comunicación estratégica puede influir positivamente en la prevención del Burnout. Los conceptos fundamentales incluyen la comunicación interna, comunicación estratégica y síndrome de Burnout, abordando la comunicación interna como un pilar esencial en la gestión organizacional, mientras que el Burnout se conceptualiza como un trastorno asociado al estrés crónico laboral.

Los hallazgos de la revisión bibliográfica destacan varios aspectos significativos. **Primero**, se resalta la importancia de alinear la comunicación interna con la planificación estratégica y la cultura corporativa, reconociendo la necesidad de adaptar los canales de comunicación según los diferentes públicos. **Segundo**, se identifica una relación directa entre la comunicación interna efectiva y la prevención del Burnout, especialmente al reducir la incertidumbre laboral y fortalecer el sentido de pertenencia. **Tercero,** se subraya la necesidad de medidas proactivas, como programas de mentoría y reuniones regulares, para fortalecer la comunicación interna y prevenir el agotamiento laboral. En consecuencia, esta investigación proporciona una perspectiva integral sobre cómo la comunicación interna efectiva puede constituir una herramienta preventiva clave para abordar el síndrome de Burnout en las organizaciones. Se destaca la importancia de implementar prácticas específicas para fortalecer la salud mental y el bienestar de los empleados, contribuyendo así a la construcción de entornos laborales más saludables y relaciones interpersonales positivas.

Palabras claves: Burnout, comunicación interna, gestión organizacional, postpandemia, bienestar, medidas preventivas.

ABSTRACT

This study focuses on examining the relationship between Burnout syndrome and effective internal communication in organizational settings, particularly in the post-pandemic context. The significance of this investigation is grounded in the increasing complexity and demands of the current work environment, where employees' emotional well-being and Burnout prevention are crucial for organizational performance.

The methodology employed relies on a rigorous literature review, utilizing open and public data. This approach allows for the definition of key concepts and exploration of how strategic communication can positively influence Burnout prevention. Fundamental concepts include internal communication, strategic communication, and Burnout syndrome, addressing internal communication as an essential pillar in organizational management, while Burnout is conceptualized as a disorder associated with chronic work-related stress.

Findings from the literature review highlight several significant aspects. Firstly, the importance of aligning internal communication with strategic planning and corporate culture is emphasized, recognizing the need to adapt communication channels based on different audiences. Secondly, a direct relationship is identified between effective internal communication and Burnout prevention, especially in reducing job uncertainty and strengthening the sense of belonging. Thirdly, the need for proactive measures, such as mentoring programs and regular meetings, is underscored to enhance internal communication and prevent occupational burnout.

Consequently, this research provides a comprehensive perspective on how effective internal communication can serve as a key preventive tool for addressing Burnout syndrome in organizations. The importance of implementing specific practices to enhance employees' mental health and well-being is highlighted, contributing to the development of healthier work environments and positive interpersonal relationships.

Keywords: Burnout, internal communication, organizational management, postpandemic, well-being, preventive measures.

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación, como pilar esencial en la vida humana, desempeña una función crucial en el entorno laboral, especialmente en el contexto organizacional. La evolución de la comunicación interna efectiva ha transformado la gestión comunicacional en las empresas. Este desarrollo responde estratégicamente a la creciente complejidad del entorno empresarial. La comunicación interna, tanto ascendente como descendente y horizontal, facilita la coordinación, promueve un ambiente laboral positivo y coadyuva al logro de los objetivos estratégicos.

En el contexto organizacional, la comunicación efectiva se convierte en un componente crítico. Esta no solo implica la transmisión clara de información, sino que además se vincula estrechamente con la eficiencia operativa y la salud organizacional. La comunicación interna, al optimizar tareas y coordinar actividades entre diversos departamentos, cultiva ambientes de trabajo saludables y sólidas relaciones internas.

La relevancia de la comunicación interna va más allá de la eficiencia operativa; se extiende a la conexión emocional de los empleados con su trabajo y compañeros. Esta conexión se convierte en un aliciente para mejorar la salud emocional y reducir el riesgo de burnout. Aclarando que dicho trastorno de salud mental está vinculado con el estrés laboral crónico que afecta no solo a profesionales de la salud sino también a diversos sectores laborales.

En este contexto, la investigación se centra en el síndrome de burnout y su relación con la comunicación interna efectiva. La comunicación interna, al promover la cooperación, la formación y el respeto, se posiciona como un elemento clave en la prevención y gestión del burnout. Este capítulo explorará el síndrome de burnout, destacando la importancia de la comunicación interna efectiva como herramienta preventiva.

El marco teórico abordará detalladamente tanto el síndrome de burnout como la comunicación interna. Se examinará el nexo entre ambos, destacando cómo una comunicación interna efectiva puede ser una herramienta preventiva fundamental. Además, se explorarán estudios que respaldan la conexión entre las habilidades de

comunicación y la prevención del burnout, subrayando la importancia de prácticas específicas para fortalecer la comunicación interna.

La metodología adoptada para esta investigación se basa en un enfoque descriptivo y de realidad subjetiva, con un diseño socio crítico y experimental. Se realizó una revisión bibliográfica utilizando datos abiertos y públicos. La investigación se centró en analizar la relación directa entre la comunicación interna efectiva y el síndrome de burnout, proporcionando insights valiosos para la gestión del bienestar laboral.

El desarrollo del capítulo se dividirá en secciones clave, explorando la dinámica de la comunicación interna efectiva en las organizaciones y profundizando en las dimensiones del síndrome de burnout. Se abordará la importancia de la comunicación interna para prevenir el agotamiento laboral, destacando prácticas efectivas y la necesidad de medidas proactivas. Además, se explorará la medición y evaluación de la comunicación interna, resaltando su vinculación con metas empresariales específicas. En conclusión, este capítulo busca establecer una base sólida para comprender la relación entre la comunicación interna efectiva y el síndrome de burnout, explorando su conexión desde diversas perspectivas.

1.1 ANTECEDENTES

La comunicación es un pilar fundamental en la vida humana, un medio a través del cual compartimos información, ideas, opiniones y emociones. En el entorno laboral, su importancia se torna crucial, y esto es especialmente evidente en el contexto de las organizaciones.

A lo que hoy se conoce como comunicación interna efectiva surgió en Estados Unidos y Europa a finales de los años setenta, integrándose a menudo en la estructura de las empresas, especialmente en relación con la estrategia de recursos humanos enfocada en la gestión participativa y el desarrollo del personal. Según Justo Villafañe, el interés por estar bien informados dentro de las organizaciones no fue una tendencia pasajera, sino una solución determinante a la creciente complejidad que estaban experimentando las empresas desde la perspectiva del management. (Comunicativa, 2011) según Pacheco & Álvarez, (2022), en los años 90, las empresas adoptaron el rol

de Director de Comunicaciones (Dircom), considerado un avance del supervisor encargado de la comunicación interna. Esta integración significó un cambio hacia una gestión comunicacional efectiva para cualquier tipo de entidad. (p. 56).

Y así con este breve antecedente el concepto de comunicación en el ámbito organizacional se manifiesta, tanto de forma oral como escrita, y fluye en múltiples direcciones. Puede ser ascendente, desde niveles jerárquicos inferiores hacia los superiores, o descendente, desde las altas jerarquías hacia los subordinados. También, se observa una comunicación horizontal entre individuos con posiciones jerárquicas similares y un papel fundamental en el flujo de información dentro de una organización. (Coughi, 2023)

En el contexto organizacional, la comunicación efectiva desempeña un papel crítico. Se refiere a los procesos y procedimientos que transmiten información o mensajes dentro de la organización. Una comunicación clara y precisa es esencial, evitando información confusa o ambigua. Una buena comunicación facilita la coordinación entre los miembros de la organización, fomenta un entorno laboral positivo y contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa. (Petrone, 2021)

La comunicación en una organización puede ser tanto interna como externa. respectivamente la primera se centra en la interacción entre los miembros de la organización, mientras que la segunda se involucra con la relación de la organización con el público, la comunidad y la sociedad en general. En cuanto a la eficacia, la comunicación interna implica no solo la optimización de tareas, sino también la participación y coordinación de actividades entre los diversos departamentos o áreas de una organización, promoviendo la eficiencia operativa, cultivando ambientes de trabajo saludables que propicien relaciones internas sólidas. (Valdiviezo & Yaguache, 2023, p. 337)

Podemos decir que la comunicación efectiva es un aliciente favorable para que los empleados se sientan conectados con su trabajo y con sus compañeros, dicha estrategia mejora el bienestar emocional y reduce el riesgo de burnout dentro de las organizaciones. Según Lovo, (2020) el síndrome de burnout es un trastorno de salud mental que está relacionado con el estrés laboral crónico. Este síndrome afecta con

frecuencia a profesionales de la salud y se caracteriza por tres aspectos principales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El agotamiento emocional se refiere a la sensación de estar física y emocionalmente exhausto debido al trabajo. La despersonalización implica la adopción de actitudes y comportamientos negativos y despersonalizados hacia los demás. La baja realización personal se manifiesta en la sensación de incompetencia y la percepción de falta de logro en el trabajo.

Por ejemplo, un estudio realizado por Flores e Imbaquingo (2017) concluyó que el síndrome de burnout está influenciado por circunstancias como la atención emocional en exceso, el agotamiento laboral y la insuficiente reparación emocional. Este estudio sugiere que es importante implementar destrezas para proteger la salud mental de los trabajadores, tanto de forma individual como empresarial. Uno de los enfoques para mejorar la comunicación en las organizaciones, cuando el síndrome de burnout está presente, es promover la cooperación, la formación y el respeto entre todos los profesionales, incluyendo a los directivos.

De igual manera Francés y Camaño (2023) manifiestan que el síndrome de burnout puede tener efectos adversos en la salud mental y física de las personas. El estrés es una respuesta fisiológica a situaciones estresantes, lo que implica la activación del eje hipotálamo-hipófisis-cortico suprarrenal en respuesta a situaciones de estrés prolongado. Esta respuesta puede dar lugar a una serie de cambios y alteraciones en el organismo, contribuyendo al desarrollo del síndrome.

Concluyendo este breve precedente, se destaca que la comunicación interna efectiva en las organizaciones desempeña un papel crucial en la prevención y gestión del síndrome de burnout. Una comunicación clara y eficaz puede contribuir significativamente a la reducción del estrés laboral y fomentar un ambiente de trabajo saludable. Además, la promoción de la cooperación, la formación y el respeto entre los profesionales de la salud puede contribuir a mejorar la atención al paciente y su familia, y a prevenir la aparición del síndrome de burnout en el personal médico. Este síndrome, resultado del estrés laboral crónico, se caracteriza por una respuesta prolongada de estrés frente a factores emocionales e interpersonales estresantes en el trabajo. Dichos

factores pueden estar relacionados con una comunicación ineficaz, y los síntomas incluyen fatiga crónica, ineficacia y negación de los eventos ocurridos. (Balladares & Hablick, 2017)

2. METODOLOGÍA

La metodología de la investigación se sustenta en un enfoque descriptivo y de realidad subjetiva, con un diseño socio crítico y experimental. Se lleva a cabo una exhaustiva revisión bibliográfica utilizando exclusivamente datos abiertos y públicos.

3. DESARROLLO

El síndrome de Burnout es un trastorno de salud mental que se asocia con el estrés crónico en el lugar de trabajo. La comunicación interna, definida como el intercambio de información entre los miembros de una organización, juega un papel fundamental en el óptimo funcionamiento de los equipos y en la configuración de la cultura organizacional. La efectividad de esta comunicación interna está estrechamente vinculada a la prevención del Burnout, directamente coadyuva a mejorar ostensiblemente la salud mental y el bienestar de los empleados. En este contexto, es vital explorar la relación entre el síndrome de Burnout y la comunicación interna, así como comprender cómo una comunicación interna efectiva puede ser una herramienta preventiva clave.

3.1 SÍNDROME DE BURNOUT

Se conoce que el síndrome de burnout fue inicialmente identificado en 1969 por el psicólogo H.B Bradley durante un estudio sobre prácticas efectivas en centros correccionales para jóvenes infractores, y lo describió como un fenómeno psicosocial experimentado por agentes de policía. Posteriormente, en 1974, Herbert Freudenberger amplió la noción de burnout y lo aplicó al ámbito laboral, argumentando que la sobrecarga de trabajo provoca síntomas como agotamiento e insatisfacción. (Badia, 2019)

Según la Organización Mundial de Salud, (2019) síndrome de burnout es un trastorno de salud mental asociado con el estrés crónico en el lugar de trabajo. Se caracteriza por agotamiento emocional, distanciamiento mental del trabajo y reducción

de la eficacia profesional. Los síntomas pueden incluir fatiga, insomnio, ansiedad, depresión e inconvenientes de salud física y mental. Es trascendental que los líderes empresariales adopten medidas para prevenir el burnout como establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, fomentar la comunicación abierta y efectiva, proporcionar recursos de apoyo para la salud psicológica y fomentar un ambiente de trabajo positivo.

3.2 COMUNICACIÓN INTERNA

El intercambio de información entre los miembros de una organización, conocido como comunicación interna, desempeña un papel esencial en el funcionamiento adecuado de los equipos y la cultura organizacional. La comunicación interna efectiva tiene el potencial de aumentar la productividad, mejorar la satisfacción laboral y fomentar la retención de empleados. (QuestionPro, 2023).

En un estudio hecho por Castro & Díaz, (2020) identificó una correlación significativa entre la comunicación interna y el nivel de felicidad y bienestar de los empleados en un estudio que abarcó 82 empresas españolas. Los resultados resaltan la necesidad de una mayor integración de la gestión de la felicidad en las organizaciones de España. Aunque se evidenció una conexión sólida entre la comunicación interna y la felicidad, se observó que la implementación específica de la gestión de la felicidad aún se encuentra en una etapa incipiente en las empresas españolas. En la mayoría de los casos, esta responsabilidad está asignada al departamento de Recursos Humanos.

La comunicación interna también puede contribuir a prevenir el burnout al reducir la incertidumbre laboral, fortalecer el sentido de pertenencia y facilitar la resolución proactiva de conflictos. Para promover una comunicación interna efectiva, se pueden implementar buenas prácticas como reuniones regulares de equipos, el uso de plataformas digitales colaborativas y programas de mentoría. La implementación de estos elementos y prácticas fortalece la comunicación interna y crea un entorno de trabajo saludable y resistente al burnout. Esto contribuye al bienestar de los trabajadores y mejora el rendimiento organizacional. (Bizneo, 2023)

3.3 COMUNICACIÓN INTERNA EFECTIVA

En una organización de salud, la comunicación efectiva es especialmente importante para prevenir el agotamiento laboral. Puede tener consecuencias adversas tanto en la salud física y mental de los individuos. Por ello, es crucial implementar estrategias de prevención del agotamiento laboral, y la comunicación efectiva juega un papel clave en este sentido. La comunicación efectiva puede ayudar a reducir el estrés laboral al promover un ambiente de trabajo saludable. Fomentando la cooperación, el respeto y el entrenamiento entre los profesionales, se mejora la comunicación interna y se previene el agotamiento laboral. Es importante abordar la correlación entre la comunicación y el estrés para gestionar eficazmente el agotamiento laboral. (Nikka, 2021)

La relevancia de una comunicación interna efectiva también radica en su capacidad para prevenir el agotamiento laboral, un trastorno de salud mental asociado con el estrés crónico en el lugar de trabajo. Al mantener informados a los empleados sobre las transiciones organizacionales, los objetivos estratégicos y las expectativas laborales, puede reducir la incertidumbre y el estrés. Además, una comunicación transparente y abierta puede contribuir a generar un entorno de trabajo positivo y de apoyo, donde los empleados se sientan valorados y escuchado, una comunicación interna efectiva puede facilitar la coordinación y la colaboración entre los diferentes departamentos y equipos, optimiza la eficiencia y la productividad en la organización. (Happydonia, 2023)

Por lo tanto, se puede decir que una comunicación interna efectiva es fundamental para prevenir el agotamiento laboral y promover un entorno de trabajo saludable. En consecuencia, esto implica la implementación de canales de comunicación abiertos, tales como foros de discusión en línea, buzones de sugerencias y sesiones periódicas de retroalimentación. La claridad y efectividad en la comunicación se erigen como elementos fundamentales para el progreso y la prosperidad empresarial. Establecer canales apropiados desempeña un papel crucial en la mejora de la productividad, contribuyendo significativamente al logro de los objetivos organizacionales. (Charry, 2018, p. 28)

3.4 RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERNA EFECTIVA Y BURNOUT

El síndrome de burnout en una empresa requiere de medidas preventivas integrales para evitar su recurrencia. Esto implica un diagnóstico y compresión de las causas y necesidades emocionales del empleado afectado. Se deben realizar cambios organizacionales y psicológicos, como brindar herramientas de reducción de estrés y promover una comunicación efectiva en el equipo. Estas medidas proporcionan al empleado recursos para enfrentar sus tareas diarias sin estrés y reducir la ansiedad, creando un ambiente tranquilo donde puedan expresarse sin presiones. (Fundación Universidad Empresa, 2022)

Fuertes, Aranda, & Arroyo, (2016) proponen un programa basado en mindfulness y autocompasión como una intervención efectiva para reducir el estrés y el burnout. Además, destacan la importancia de las habilidades de comunicación en la prevención del síndrome de burnout en profesionales sanitarios, No obstante, respaldan la eficacia de estas intervenciones y se resalta la necesidad de entrenar a los profesionales en habilidades de comunicación.

En un estudio realizado por Leal et al. (2015), se examinó la conexión entre las habilidades de comunicación y el síndrome de burnout en profesionales de la salud que experimentan altos niveles de estrés laboral. Los hallazgos revelaron que las habilidades de comunicación actúan como un factor protector y mitigador del síndrome de burnout. Se halló una correlación significativa y negativa entre las habilidades de comunicación y las dimensiones de agotamiento emocional.

Para prevenir el burnout, es importante implementar prácticas de comunicación interna efectivas. Algunas de estas prácticas incluyen fomentar la transparencia y la apertura en la comunicación, fomentar la interacción y el intercambio de ideas, brindar retroalimentación constructiva y reconocimiento, y determinar canales de información claros y accesibles; por lo tanto, la prevención del agotamiento y la promoción de un ambiente laboral saludable dependen en gran medida de la eficacia de la comunicación interna.

Díaz, Prieto, & Moreno, (2021) manifiestan que la comunicación interna se refiere a la interacción dirigida específicamente a los empleados de una empresa, con el propósito de cultivar un ambiente laboral positivo para lograr los objetivos de la institución. Esta práctica promueve un desempeño óptimo de los empleados en un entorno confiable, lo que provoca un aumento de la productividad y la lealtad hacia la organización., p. 8

Además, la implementación de prácticas como reuniones regulares y programas de mentoría contribuye a crear un entorno de trabajo saludable y resistente al agotamiento laboral. Es crucial que las organizaciones tomen medidas proactivas para fomentar una comunicación interna efectiva, abordando tanto los aspectos organizativos como los psicológicos, con el fin de prevenir el agotamiento laboral y promover un ambiente laboral saludable y sostenible.

Nuestro estudio se adentra en dos aspectos esenciales: la dinámica de la comunicación interna efectiva en las organizaciones y el síndrome de Burnout. Al considerar la alineación estratégica de la comunicación y las diversas dimensiones asociadas al Burnout, nuestro propósito es desentrañar las complejas conexiones que vinculan la efectividad comunicativa con la salud mental en diversos contextos. Desde la adaptación de canales de comunicación hasta la comprensión de las sutilezas del agotamiento emocional, nos embarcaremos en la exploración de estos temas cruciales, que impactan no solo en el ámbito laboral, sino también en la esencia misma de la experiencia humana.

3.5 LA DINÁMICA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EFECTIVA ORGANIZACIONES

Según Mosquera (2023), en cuanto a la comunicación interna, destaca la relevancia de alinear con la planificación estratégica y la cultura corporativa. Además, el autor resalta que la efectividad se logra cuando se alínea al personal con la filosofía organizacional. Asimismo, hace hincapié en adaptar los canales de comunicación según los diferentes públicos, resaltando la importancia de la mejora continua mediante mediciones constantes utilizando diversas herramientas que van desde carteles hasta plataformas como intranet y WhatsApp este último como una herramienta de comunicación emergente y rápida.

3.5.1 CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN INTERNA EFICAZ

Blanca Rodríguez resalta la amplitud de la comunicación interna al ir más allá de simples mensajes y notas de prensa, abarcando todas las interacciones en el entorno laboral. Destaca la necesidad de dirigir estas interacciones para evitar distorsiones y alinear al equipo con la estrategia organizacional, involucrando a todos los miembros, desde el personal de recepción hasta la alta dirección. (Factorial España, 2021).

Igualmente, destaca que la gestión de la comunicación interna no solo tiene un impacto positivo en la productividad, sino que también resalta la relevancia de transformar a los profesionales en embajadores de la marca, Además, comparte su experiencia colaborando con "influencers internos", subrayando la importancia de darles un papel activo, y enfatiza que el equipo de recursos humanos debe poseer vocación, empatía y honestidad.

En resumen, la responsabilidad de la comunicación interna debe ser compartida por toda la organización, resaltando la importancia de la transparencia, la confianza y la profesionalidad

La comunicación interna juega un papel crucial en las organizaciones, especialmente en las medianas y pequeñas. Aunque comúnmente se asocia con los medios de comunicación interna, es fundamental comprender que va más allá de estos canales. Las acciones de una organización, desde cómo lidera y contrata hasta cómo trata a los empleados, son mensajes en sí mismas. La mejora de la comunicación interna no solo implica la elección de palabras o medios, sino también la reflexión sobre las prácticas organizacionales y cómo estas pueden ser interpretadas. La trascendencia de la comunicación interna no se limita al ámbito interno; se proyecta hacia el exterior, convirtiéndose en una forma de comunicación externa que impacta en el **“branding”** de la compañía.

La comunicación interna se ha convertido en el "nuevo boca a boca", ya que los mensajes dirigidos hacia el interior de la organización a menudo trascienden cuando los empleados comparten sus experiencias en redes sociales. Los empleados se convierten en embajadores de la marca, y sus opiniones tienen un impacto significativo en la

credibilidad de la empresa. La credibilidad interna es esencial para una comunicación efectiva, ya que, sin ella, incluso las historias más atractivas carecen de poder persuasivo. La gestión de la credibilidad interna se presenta como una piedra angular para una comunicación interna exitosa, destacando la importancia de ser conscientes de cuánta credibilidad tiene una organización frente a sus empleados. En resumen, la comunicación interna efectiva va más allá de las palabras y los medios, centrándose en acciones creíbles que construyen y refuerzan la marca de la organización. (Negocios en tu Mundo, 2019)

3.5.2 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La evaluación de la comunicación interna ha enfrentado desafíos al demostrar su valor como inversión esencial para las organizaciones en lugar de ser considerada un simple gasto. Tradicionalmente, se han utilizado métricas convencionales, como diagnósticos y auditorías, para tener una visión clara del estado actual de la comunicación organizacional. Sin embargo, en la actualidad, se observa un cambio hacia nuevas métricas que incluyen indicadores de actividad, impacto/resultados y, crucialmente, indicadores vinculados a la estrategia del negocio. Estos últimos establecen conexiones directas entre la comunicación interna y metas empresariales específicas, como la reducción de la rotación, el aumento de las ventas y la eficiencia operativa.

La importancia de la medición en la comunicación interna se ha intensificado, destacando la necesidad de escucha activa mediante encuestas y canales bidireccionales para evaluar el compromiso y la eficacia de la comunicación. Se enfatiza el papel crucial del líder como comunicador, especialmente durante crisis, donde su capacidad para escuchar, anticipar problemas y facilitar la participación del equipo se vuelve aún más valiosa. En este contexto, herramientas como el "briefing", que permite la retroalimentación y la comunicación en cascada, se presentan como mecanismos efectivos para evaluar y mejorar la comunicación interna (Feedback Comunicación Empresarial, 2021).

3.6 EL SÍNDROME DE BURNOUT

Con relación al síndrome de Burnout, la entrevista explora diversas dimensiones, según lo expuesto por Salao (2023), quien lo define como un fenómeno que trasciende el ámbito laboral, afectando otras áreas de la vida. Salao argumenta que este trastorno incapacita a las personas para construir relaciones, atribuyendo su origen a factores como la sobrecarga laboral y la falta de estabilidad.

Asimismo, Salao sugiere que la construcción de relaciones sociales en el entorno laboral puede mitigar en cierta medida el síndrome, siempre y cuando se consideren condiciones laborales apropiadas. Propone un cambio de enfoque hacia la seguridad social y la contratación bajo dependencia como medios para mejorar la calidad de vida de los empleados. A nivel individual, el entrevistado destaca la importancia de la resiliencia, haciendo hincapié en aspectos como la retórica, la práctica y la política del cuidado; además, aboga por promover la comunicación abierta y efectiva en entornos laborales, tanto formales como informales, respaldados por la confianza y el compañerismo.

3.6.1 BURNOUT: QUÉ ES Y CÓMO SE INTERVIENE

Es crucial reconocer que el burnout no constituye únicamente un problema personal; está estrechamente vinculado con las condiciones laborales y el entorno en el que las personas conviven, trabajan o estudian. Abordar el burnout implica no solo prestar atención a nivel individual, sino también implementar cambios a nivel organizacional y social. Las demandas del entorno laboral contemporáneo, como la conectividad constante y la presión por la productividad, la falta de reconocimiento, recursos insuficientes y la inseguridad laboral, entre otros aspectos, contribuyen al aumento del estrés.

En lo que respecta a grupos específicos, el burnout no se restringe a ciertos sectores laborales; por ejemplo, los estudiantes pueden enfrentar el burnout debido a la presión académica, las expectativas y los desafíos en el proceso de aprendizaje.

Asimismo, los deportistas de alto rendimiento pueden experimentar agotamiento debido a la presión por el rendimiento y la competencia constante. (Prax, 2022)

3.6.2 EL SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO EN EL TRABAJO

La concepción inicial de este síndrome se atribuye a Freudenberger, quien lo delineó por primera vez al investigar a voluntarios en una clínica de desintoxicación. No obstante, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo define el burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, manifestada por actitudes y sentimientos negativos tanto hacia los compañeros de trabajo como hacia el propio rol profesional. Se destaca la experiencia de agotamiento emocional como un componente central, acompañado por una actitud despersonalizada hacia los demás y un sentimiento de inseguridad frente a las tareas laborales. (UDIMA, 2017).

El burnout se manifiesta a través de tres elementos fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización en las relaciones interpersonales y baja realización personal y profesional. Su proceso abarca etapas que van desde el entusiasmo inicial hasta la fase de quemado, con consecuencias negativas para la salud. Los desencadenantes se agrupan en factores de personalidad, características organizacionales, aspectos laborales y factores sociales, como la falta de apoyo y la percepción de inseguridad entre esfuerzo y recompensas. Es crucial distinguir el burnout del estrés, ya que el primero se centra en el impacto emocional. Puede afectar a diversos sectores laborales, y la implementación de medidas preventivas es esencial para preservar la salud mental.

3.6.4 SÍNDROME DE BURNOUT O DESGASTE LABORAL

El síndrome de burnout, conocido también como agotamiento laboral o síndrome del quemado, afecta a una variedad de profesionales que incluyen docentes, estudiantes y personal de la salud. Su impacto se extiende tanto a nivel individual como grupal, enfatizando la importancia de un enfoque integral que involucre la intervención de profesionales como psiquiatras, psicólogos y trabajadores sociales. Durante la entrevista, se plantea la idea de que trabajar más de 8 horas al día puede contribuir al

agotamiento emocional, subrayando la crucial importancia de tomarse tiempo para recrearse y desconectarse del trabajo.

Adicionalmente, se investiga la posibilidad de que niños y adolescentes puedan sufrir el síndrome, señalando ciertas características de personalidad que podrían tener influencia en su desarrollo. Por lo tanto, es esencial reconocer que la perspectiva de que niños y adolescentes experimenten el síndrome de burnout es un tema que requiere atención. Aunque comúnmente se asocia con adultos en entornos laborales, la detección de este síndrome en jóvenes plantea preguntas significativas sobre el impacto del estrés y las demandas en su bienestar emocional.

Podríamos afirmar que la adolescencia constituye una fase crítica de desarrollo emocional y social, en la cual la presión académica, las expectativas sociales y otros factores pueden contribuir al agotamiento emocional. Es esencial tener en cuenta cómo las personalidades más inclinadas hacia la autoexigencia o la búsqueda constante de la perfección podrían ser más susceptibles a experimentar el síndrome. Este planteamiento resalta la necesidad de abordar de manera integral la salud psicológica de los jóvenes. Reconoce que aspectos como la gestión del estrés, el respaldo emocional y el equilibrio entre la vida académica y personal son fundamentales para prevenir la aparición del síndrome de burnout. (Televisión Pública, 2022)

Por lo tanto, la entrevista con Blanca Rodríguez sobre comunicación interna como el artículo de Mosquera y la información sobre el síndrome de Burnout convergen en la centralidad de la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Mosquera destaca la necesidad de alinear la comunicación interna con la planificación estratégica y la cultura corporativa, un aspecto subrayado por Rodríguez al abogar por la canalización de interacciones para evitar distorsiones y lograr la alineación del equipo con la estrategia organizacional. Ambas perspectivas reconocen la relevancia de cada miembro en la organización, desde la alta dirección hasta el personal de recepción.

En cuanto al síndrome de Burnout, se enfatiza la importancia de las condiciones laborales adecuadas y el impacto positivo de las relaciones sociales en la mitigación de este trastorno, reflejando la necesidad de una comunicación abierta y efectiva. Además, la entrevista aborda la posibilidad de que niños y adolescentes experimenten Burnout, señalando la importancia de abordar integralmente la salud de los jóvenes, destacando aspectos como la gestión del estrés y el equilibrio entre la vida académica y personal. En resumen, la intersección de estas perspectivas resalta el vínculo entre la comunicación interna efectiva, las relaciones interpersonales saludables y la prevención del síndrome de Burnout en diversos contextos laborales.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

A manera de conclusión, podemos decir que la comunicación interna efectiva es esencial para el buen funcionamiento de las organizaciones, desempeñan un papel crucial en la alineación estratégica, la cohesión y el compromiso. Sin embargo, para lograrlo, es imperativo contar con canales adecuados, para promover la claridad y transparencia. Trabajar ambas perspectivas resulta fundamental para edificar de manera positiva los objetivos y la cultura organizacional.

Así mismo, debemos tener en cuenta que la comunicación interna juega un papel trascendental para prevenir el síndrome de burnout, una información clara coadyuva al bienestar emocional de los empleados; implementar prácticas concretas promueven la transparencia, el apoyo emocional y la gestión proactiva de conflictos, contribuyendo así a un entorno laboral más saludable y resistente al burnout.

En cuanto a la relación entre la comunicación interna y la salud mental de los empleados se fundamenta en reconocer que una información clara y efectiva brinda un impacto positivo en las relaciones entre los colegas. Por lo tanto, proponer capacitaciones que aborden el estrés, fomentan la conexión y previenen el aislamiento dichos conceptos contribuyen significativamente a la creación de contextos laborales que favorecen la salud mental de los empleados.

Debemos reconocer que la comunicación interna es determinante y genera un impacto directo en la productividad y satisfacción laboral, optimizarla implica crear prácticas específicas sobre entornos más eficientes y satisfactorios que promuevan la claridad, motivación, cohesión y transparencia. La comprensión de su importancia y la aplicación práctica son trascendentales para maximizar de manera positiva la comunicación a la interna de la organización.

En cuanto a la medición y evaluación de la comunicación interna realizarla resulta fundamental para evidenciar su impacto y el valor que esta posee con relación a los objetivos empresariales; dicho muestreo, nos provee de información para reconocer si la comunicación interna que se lleva a cabo dentro de la empresa tiene éxito alguno .De igual manera la evaluación de la comunicación interna nos da un amplio margen de información para conocer de forma estratificada el éxito de la organización en todos sus niveles.

Otra conclusión y no menos importante es la construcción de relaciones sociales aspectos como el apoyo, el sentido de pertenencia reduce conflictos a la interna de la organización; fomentar espacios que involucren la participación de los compañeros implica crear entornos laborales más saludables y resilientes frente al burnout.

Para concluir debemos señalar que las intervenciones específicas sobre el manejo del estrés generan un impacto positivo en el andamiaje de la empresa; este tipo de intervenciones como programas estructurados en habilidades comunicativas promueven una cultura que reduce de manera efectiva el burnout entre profesionales de la empresa.

4.2 RECOMENDACIONES.

Diseñar estrategias de comunicación interna alineadas con los objetivos organizacionales, para establecer un enfoque holístico que priorice la transparencia, la participación y la retroalimentación constante. Es decir, crear canales de comunicación diversos y accesibles, adaptados a las necesidades específicas de los diferentes segmentos de la organización. Recordemos que una comunicación clara, abierta y

alineada con la misión y visión de la empresa, contribuyen a la cohesión y el logro de metas compartidas.

Implementación de programas de bienestar que aborden la salud física de los empleados. Incluir prácticas como mindfulness y entrenamiento en habilidades de comunicación demuestra un compromiso con la salud mental y emocional. Estas iniciativas no solo previenen el síndrome de burnout, sino que también fortalecen la resiliencia de los empleados, mejoran la calidad de las interacciones laborales y contribuyen a un ambiente de trabajo más saludable y equilibrado.

Formación continua en habilidades de comunicación para mejorar la salud organizacional, al proporcionar estas habilidades a todos los niveles de la organización, se promueve un ambiente de trabajo donde la comunicación efectiva se convierte en una herramienta poderosa para el crecimiento y el bienestar colectivo, este tipo de formación no solo se centraría en la eficacia comunicativa, sino también en la empatía, la escucha activa y la gestión de conflictos.

Entornos laborales modernos, y conectividad constante, al Integrar plataformas tecnológicas colaborativas facilita la comunicación interna, permitiendo una interacción fluida y rápida entre los equipos. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fomenta la colaboración, la creatividad y el intercambio de ideas, elementos fundamentales para alcanzar los objetivos de la organizacional en un mundo empresarial dinámico.

Establecer procesos sistemáticos de evaluación de la comunicación interna donde no solo midan la efectividad de la comunicación, sino que también estén directamente vinculadas con los objetivos empresariales. Realizar este tipo de evaluación permite ajustar las estrategias según los resultados obtenidos, asegurando que la comunicación interna evolucione de manera alineada con el progreso de la organización.

Resaltar la importancia de la salud mental de los empleados de manera integral, considerando factores más allá del entorno laboral, donde se brinde una atención especial al equilibrio entre la vida personal y profesional, reconociendo la interconexión entre ambos aspectos. La empresa se convierte en un facilitador activo del bienestar

emocional al ofrecer apoyo y recursos que van más allá de las demandas laborales, creando un entorno que respeta y promueve la salud mental de sus empleados.

Desarrollar medidas específicas para grupos vulnerables, como jóvenes trabajadores o estudiantes, donde se le ofrezca un enfoque personalizado. Es decir, reconocer y abordar sus necesidades particulares, asegurando ambientes laborales que equilibren la exigencia laboral con el bienestar emocional. Implementar políticas inclusivas y programas adaptados a estas poblaciones específicas fortalece la diversidad y la integración en la empresa, contribuyendo a un ambiente de trabajo más enriquecedor y equitativo

5. BIBLIOGRAFÍA

Badia, A. (6 de mayo de 2019). *Síndrome de Burnout: qué es, causas, síntomas, tratamiento y consecuencias*. Obtenido de Psicología-Online: https://www.psicologia-online.com/sindrome-de-burnout-que-es-causas-sintomas-tratamiento-y-consecuencias-4538.html

Balladares, K., & Havelock, F. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Redalyc, 1*(1), 1-10. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151001/573668151001.pdf

Bizneo. (10 de noviembre de 2023). *7 claves para mejorar la comunicación interna de tu empresa*. Obtenido de Bizneo: https://www.bizneo.com/blog/comunicacion-interna/

Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información, 29*, 1-13. Obtenido de https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506

Charry, H. (2018). LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO. *Scielo*, 25-34. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf

Comunicativa, C. (11 de mayo de 2011). *Origen, evolución y objetivos de la comunicación interna*. Obtenido de Cultura Comunicativa: https://culturacomunicativa.wordpress.com/2011/05/11/origen-evolucion-y-objetivos-de-la-comunicacion-interna/

Coughi, S. (04 de agosto de 2023). *Importancia de la Comunicación*. Obtenido de D.ABC: https://www.definicionabc.com/importancia/im-comunicacion.php

Díaz, L., Prieto, K., & Moreno, N. (2023). La comunicación en los trabajadores el área de la salud, como factor en la atención del usuario posterior a la pandemia de COVID 19 en el año 2022. *Redalyc,* 1-56. Obtenido de

https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/3247/LA%20COMUNICACION%20INTERNA%20ENTRE%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Factorial España. (14 de Enero de 2021). Las claves para una comunicación interna eficaz con Blanca Rodriguez | Factorial HR. España. Obtenido de https://youtu.be/eVUmsdl-uf4

FeedBack Comunicación Empresarial. (21 de Abril de 2021). Medición y Evaluación de la Comunicación Interna. Chile. Obtenido de https://youtu.be/d1OUb7lbYCM

Flores, J., & Imbaquingo, G. (2017). Evaluación del síndrome de Burnout en el personal médico que labora en un hospital de la ciudad de Quito-Ecuador. *revista Científica de Investigación actualización del mundo de las ciencias, 1*(4), 649-683. doi: http://www.reciamuc.com/index.php/es/article/view/37

Francés, E., & Camaño, R. (2023). COMUNICACIÓN INTERNA EN CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD: UNA PERSPECTIVA DE ENFERMERÍA. *Perspectivas de la Comunicación, 16*(2), 1-21. Obtenido de file:///C:/Users/GJ-/Downloads/Dialnet-ComunicacionInternaEnCentrosDeAtencionPrimariaDeSa-9125256.pdf

Fuertes, C., Aranda, G., & Arroyo, M. (2016). Comunicación y mindfulness como prevención del burnout. *Scielo, 39*, 331-333. doi: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272016000200020

Fundación Universidad Empresa. (13 de abril de 2022). *SÍNDROME DE BURNOUT: QUÉ ES Y CÓMO EVITARLO EN TU EQUIPO*. Obtenido de https://fundacionuniversidadempresa.es/es/blog-sindrome-del-burnout-y-como-evitarlo-en-tu-equipo/

Happydonia. (0+9 de noviembre de 2023). *¿Te resignas o lideras? Consigue una comunicación interna efectiva cuidando del bienestar de los empleados*. Obtenido de Happydonia : https://blog.happydonia.com/te-resignas-o-lideras-pautas-para-

conseguir-una-comunicacion-interna-efectiva-cuidando-del-bienestar-de-los-empleados#:~:text=Te%20aconsejamos%20algunas%20pautas%20de%20comunicaci%C3%B3n%20saludables%20que,en%20esta%20labor%20d

Leal, C., Díaz, J., Tirado, S., Rodríguez, J., & Van-Der, J. (2015). Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. *Scielo, 38*, 213-223. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272015000200005

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno* (70), 110-120. doi: https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371

Mosquera , L. (27 de Noviembre de 2023). Comunicación interna en las organizaciones. (C. Zambrano , Entrevistador) Ecuador.

Negocios en tu Mundo. (28 de Mayo de 2019). ¿Por qué es importante la comunicación interna para las organizaciones? Colombia. Obtenido de https://youtu.be/wSc4FN1ANpk

Nikka. (2021). Concepción. *Previo a la obtención de la Maestría.* UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS, Panamá. doi: http://168.77.210.164/bitstream/handle/123456789/1047/Concepci%c3%b3n_Nilka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de Salud. (28 de mayo de 2019). *El burnout es un "fenómeno profesional": Clasificación Internacional de Enfermedades*. Obtenido de https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases

Pacheco, M., & Álvarez, E. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. *INNOVA, 7*(3.2), 51-71. doi: https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149

Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía, 36*(2), 188-192. doi: https://doi.org/10.30944/20117582.878.

Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía, 36*(2), 188-192. doi: https://doi.org/10.30944/20117582.878

Prax. (4 de Mayo de 2022). Burnout: Qué es y cómo se interviene. Obtenido de https://youtu.be/6HHQaEoHdSA

QuestionPro. (09 de noviembre de 2023). La comunicación interna y su impacto organizacional para lograr resultados. Obtenido de ¿Qué es la comunicación interna?: https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/

Salao, E. (28 de Noviembre de 2023). Qué es el sindrome de burnout. (C. Zambrano , Entrevistador) Ecuador .

Televisión Pública. (2 de Noviembre de 2022). Síndrome de Burnout o Desgaste Laboral - En Casa Salud. Argentina. Obtenido de https://youtu.be/HWBkqJ7gZXQ

UDIMA. (26 de Julio de 2017). Burnout: el síndrome de estar quemado en el trabajo. Madrid, España. Obtenido de https://youtu.be/kpPXJri4UcE

Valdiviezo, K., & Yaguache, J. (2023). La gestión de la comunicación interna en las organizaciones. Memorias de la Vigésima Segunda Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática, 336-342. doi: https://doi.org/10.54808/CISCI2023.01.336