



**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGIA**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UNA
EMPRESA PRIVADA DE REQUE, 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

Autora:

Ascurra Tuesta Raisa Stefanny

Asesor:

Mg. Prada Chapoñan Rony Edinson

**Línea de Investigación:
Psicología**

**Pimentel – Perú
2018**

DEDICATORIA

A mis padres Enrique Ascurra Martínez e Irma Doris Tuesta de Ascurra por estar siempre presentes, cuidándome, brindándome aliento y por el apoyo, durante mi formación académica.

Raisa Ascurra.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por brindarme salud y bienestar, lo cual me permitió concluir satisfactoriamente la investigación y por ende mi carrera.

Agradezco a mi hermano Luis Enrique Ascurra Tuesta, por su apoyo incondicional, quien me brindó su apoyo, durante el desarrollo de la investigación.

Agradezco a mis familiares y amigos, por su apoyo recibido y por estar siempre cuando los necesito.

Finalmente hago extensivo mi total agradecimiento a cada una de las personas que han aportado en la realización de la presente investigación.

La autora.

RESUMEN:

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque. El estudio se centró en la relación de las variables de estudio (Síndrome de Burnout y comunicación organizacional). Para el proceso de análisis se siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptiva correlacional, por lo cual se utilizó la escala de Comunicación Organizacional que consta de 28 ítems y el inventario del Síndrome de Burnout que consta de 22 ítems. En las conclusiones se advierte que existe un coeficiente de correlación de (.245) y una significancia bilateral de (.004) a un nivel $p < .01$, lo que indica que existe relación altamente significativa en ambas variables.

Palabras claves: Estrés laboral, organización, síndrome de Burnout y comunicación organizacional.

ABSTRACT:

The objective of this research was to determine the relationship between Burnout Syndrome and organizational communication in the staff of a private company in Reque. The study focused on the relationship of the study variables (Burnout Syndrome and organizational communication). For the analysis process, a quantitative methodology of correlational descriptive type was followed, for which the Organizational Communication scale was used, which consists of 28 items and the inventory of the Burnout Syndrome that consists of 22 items. In the conclusions it is noticed that there is a correlation coefficient of (.245) and a bilateral significance of (.004) at a level $p < .01$, which indicates that there is a highly significant relationship in both variables.

Keywords: Work stress, organization, Burnout syndrome and organizational communication.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN:	iv
ABSTRACT:	v
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Antecedentes de estudio	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1. Teorías	17
1.3.1.1. Teoría del síndrome de Burnout	17
1.3.1.2. Teoría de la comunicación organizacional	18
1.3.1.3. Teoría sociocognitiva del Yo	18
1.3.2. Conceptos	18
1.3.2.1. Definición del Síndrome de Burnout	18
1.3.2.2. Escalas del síndrome de burnout	19
1.3.2.3. Instrumentos de medición	20
1.3.2.4. Características y Síntomas	20
1.3.2.5. Factores que influyen en el síndrome de burnout	21
1.3.2.6. Comunicación organizacional	21
1.3.2.7. Tipos de comunicación en una organización	22
1.3.2.7.1. Comunicación interna	22
1.3.2.7.1.1. Tipos de Comunicación interna	22
1.3.2.7.1.2. Comunicación externa	23
1.3.2.8. Dirección de la comunicación en una organización.	23
1.3.2.8.1. Comunicación Descendente	23
1.3.2.8.2. Comunicación Ascendente	23
1.3.2.8.4. Comunicación Transversal	24
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación e importancia del estudio	24
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO	30
2.1. Tipo y diseño de investigación	30
2.1.1. Tipo de investigación	30
2.1.2. Diseño de investigación	30
2.2. Población y muestra	31
2.2.1. Población	31

2.2.2. Muestra	31
2.3. Variables y Operacionalización	31
2.3.1. Variables	31
2.3.2. Operacionalización	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	33
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	33
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	33
2.5. Procedimiento para la recolección de datos.	35
2.6. Criterios éticos	35
2.7. Criterios de rigor científico	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Resultados en tablas y figuras	37
3.2. Discusión de los resultados	52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
4.1. Conclusiones	62
4.2. Recomendaciones	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre Síndrome de Burnout y Comunicación Organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	37
Tabla 2. Niveles de Síndrome de Burnout en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	
Tabla 3. Niveles de Comunicación Organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.	39
Tabla 4. Relación que existe entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	40
Tabla 5. Relación que existe entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	41
Tabla 6. Relación que existe entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	42
Tabla 7. Relación que existe entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	43
Tabla 8. Relación que existe entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	43
Tabla 9. Relación que existe entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	44
Tabla 10. Relación que existe entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	46

Tabla 11. Relación que existe entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	47
Tabla 12. Relación que existe entre Realización de personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	48
Tabla 13. Relación que existe entre Realización de personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	48
Tabla 14. Relación que existe entre Realización de personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	49
Tabla 15. Relación que existe entre Realización de personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.....	51

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, es considerado como un riesgo laboral, según un reciente estudio realizado por la Organización Mundial de la salud en el 2017. Esta condición se genera a raíz de una serie de conflictos dentro de una empresa, lo que termina generando que el trabajador experimente una serie de síntomas tales, como desmotivación, estrés, depresión, ansiedad, lo cual genera un agotamiento físico, emocional y actitudinal (Apiquian, 2007).

Para identificar un caso de Burnout es necesario tener en cuenta ciertos aspectos, en donde se evidencie un progresivo y constante agotamiento físico mental, una falta de interés por las tareas a realizar y diversos cambios en el comportamiento de la persona que lo padece. El problema se presenta en que muchas veces las empresas se ven perjudicadas por este síndrome; ya que este cambio de actitud en algunos trabajadores conlleva a tener malos modales y un trato inadecuado con los demás, perjudicando las buenas relaciones entre el personal (Forbes, 2011).

Cabe indicar que el Síndrome de Burnout genera que muchas de las personas que lo padecen, tiendan a reflejar una mala comunicación, lo que termina generando conflictos internos que no permiten lograr buenas relaciones. La principal causa es el entorno laboral y las condiciones de trabajo (Pascual, s.f).

Ante esto, Ciancio (2016) manifiesta que una mala gestión de la comunicación es quizá la principal causa de los principales problemas que se presentan dentro de una organización. No resolver los conflictos internos entre trabajadores, genera un mal clima laboral y un pésimo desempeño, afectando la productividad de la empresa.

Para que exista una buena comunicación no solo es necesario contar con un buen gerente que sea asertivo al comunicarse, es importante que los colaboradores tengan la capacidad de comunicarse de forma adecuada. Por lo cual, los gerentes tienen la responsabilidad de preparar y fomentar la buena comunicación entre los trabajadores, evitando que se generen conflictos internos y por ende problemas a nivel emocional que afecten su desarrollo y desempeño en la empresa. Cuando todos los miembros de una empresa se comunican de forma asertiva, se estará propenso a obtener grandes logros.

Por lo tanto, un buen gerente, necesita tener la capacidad de comunicarse y de escuchar al personal (Velásquez, 2013).

Según el portal de empleos “Aptitus” el 54% de peruanos ha enfrentado una serie de conflictos dentro del trabajo. Los encuestados revelaron que en algunas ocasiones el jefe se comunica directamente con su personal y casi nunca tienen un buen clima laboral en su área de trabajo, fueron pocos los trabajadores que se sienten cómodos trabajando en su centro de trabajo. Es importante destacar que un mal clima laboral afecta directamente a los resultados de la empresa, por lo que las empresas deben prestar mayor atención en esta problemática, que es un factor negativo para toda organización (Laurencio, 2014).

Asimismo, un estudio realizado por la Universidad de Zaragoza y el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud en España, demostró que el síndrome de Burnout o el “Síndrome del trabajador quemado”, es una condición que afecta a cualquier trabajador dentro de una empresa, ocasionado por una sobrecarga de trabajo. Sin embargo, no se tiene una definición exacta, por la falta de profesionales especializados en este tema, por lo que aún queda mucho por investigar. Sin embargo el estudio evidenció que el 30% de docentes de diversas instituciones podrían sufrir de este síndrome y el 40% de los trabajadores de las diversas empresas, vienen haciendo frente a este padecimiento (El País, 2015).

Por otro lado, una investigación realizada por la Universidad Complutense de Madrid demostró que 7 de cada 10 trabajadores están insatisfechos con el trabajo que realizan a diario. Además los resultados evidencian un gran problema en ciertas empresas, puesto que el 69% de los colaboradores no están conformes con el salario que reciben por las actividades que realizan, percibiendo además un pésimo clima laboral. Asimismo, otro de los aspectos, que se tuvieron en cuenta en este estudio fue la comunicación y el trato que brindaban los gerentes a sus empleados, por lo cual se encontró en muchos casos que los gerentes no son asertivos en su trato y no promueven actitudes positivas entre su personal (El Mundo, 2016).

En países de Latinoamérica la variante es totalmente distinta, muchos trabajadores afirman tener mucha carga laboral, debido a que las empresas aumentan sus exigencias, por lo cual el aumento de la tensión terminan repercutiendo en el organismo. La doctora Erika Villavicencio Ayub, profesora de la Facultad de Psicología de la UNAM, explica

que el Síndrome de Burnout produce también fatiga crónica, dolor de cabeza y musculares, desórdenes gastrointestinales, resfriados frecuente y ausentismo laboral. Por lo cual atribuye que un 40% de trabajadores sufre de este padecimiento (Bienestar180, s.f).

Una investigación realizada por el portal Universia, indicó que en México cada día aumenta el número de personas que padecen el síndrome de burnout a causa del estrés en el trabajo. El sondeo evidenció que un 54% de mexicanos se enfrentan a este padecimiento, que termina generando conflictos internos dentro de la empresa. Es por ello, que en muchos casos los trabajadores no realizan sus labores satisfactoriamente (Universia, 2013).

Si nos situamos en el Perú, un estudio realizado en el 2012 a una muestra de 4000 trabajadores, demostró que el 78% de peruanos indicó haber sufrido alguna vez problemas de salud debido al estrés de laboral, a consecuencia del exceso de trabajo, la mala comunicación, exceso de reuniones, etc. Es importante indicar que el síndrome de Burnout presenta tres señales de alarma: angustia y ansiedad, cambios físicos a nivel gástrico y sudoración; y depresión. En consecuencia un trabajador que evidencie estos síntomas, tiende a enfermarse con facilidad, debido a que sus defensas bajarán. Es por ello, que las empresas deben darse cuenta y hacer una labor preventiva con el objetivo de reducir el estrés en sus trabajadores (Gestión, 2014).

La investigación decidió abordar la situación actual de una empresa privada de Reque, que ofrece servicios dedicados al sector industrial, cuyos trabajadores en su mayoría, realizan extensas jornadas de trabajo para cumplir con las metas propuestas por la empresa, sin que se les reconozca muchas veces las horas extras o reciban incentivos por su labor.

En la empresa privada de Reque laboran 120 personas, organizadas entre jefes, subjefes, analistas, supervisores, coordinadores y colaboradores, siendo los últimos en quienes se concentra los altos niveles de estrés y carga laboral, al evitar comunicar al jefe inmediato cualquier situación que afecte su desempeño, ante la ausencia de un área de comunicación. Por lo cual, los trabajadores experimentan una falta de motivación al realizar sus labores, cuadros de estrés, problemas de comunicación y se sienten abrumados emocionalmente, lo cual terminando generando el síndrome de Burnout.

Por lo mencionado, se evidencia la necesidad de llevar un estudio para determinar la posible relación entre el síndrome de burnout y la comunicación organizacional en la empresa.

1.2. Antecedentes de estudio

En el contexto internacional

Franco (2014) realizó un diagnóstico para determinar el síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa en Zacapa. Se siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptiva correlacional, utilizando como instrumento dos cuestionarios de encuesta, uno en relación al síndrome de Burnout y otro en función al personal, mediante la escala de likert. Se concluyó en que el desgaste laboral o Síndrome de Burnout de los colaboradores de la piedrinería, se encuentra ubicado en un nivel promedio. Lo que significa que influye negativamente y debe ser tomada en consideración. Por otro lado, la convivencia dentro de la empresa es favorable, lo cual es importante para el bienestar y salud emocional de los trabajadores.

Hayek (2014) analizó la comunicación interna y su relación con el clima laboral en una empresa. La investigación tuvo por objetivo realizar un diagnóstico para determinar el nivel de pertinencia y mejorar las relaciones interpersonales a través de una propuesta de comunicación. Se siguió una metodología sociocrítica (mixta), utilizando como instrumentos un cuestionario de encuesta, de entrevista y guía de observación. Se concluyó en que una propuesta de comunicación interna tiene la posibilidad de adaptarse a las necesidades de los trabajadores, por lo cual es importante que toda empresa realice un diagnóstico que permita establecer las estrategias necesarias para mejorar el clima laboral en toda empresa.

Sigcha (2013) investigó el síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento de los colaboradores de una empresa ecuatoriana. La investigación tuvo por objetivo determinar la prevalencia y factores asociados del Síndrome del Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa en estudio. La investigación siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptiva correlacional, se utilizó como instrumento dos cuestionarios a una muestra de 184 trabajadores para determinar el síndrome de burnout y el rendimiento laboral. Se concluyó en que los niveles de estrés laboral son de medios a altos, por lo que es importante recalcar

que el síndrome de Burnout constituye una fase avanzada y aún más patológica del estrés laboral y puede causar una incapacidad total para volver a trabajar.

Macías (2012) realizó un diagnóstico de la comunicación organizacional en la empresa Quality Plus Service S.A.S. La investigación tuvo por objetivo realizar un diagnóstico para evaluar la comunicación dentro de la empresa y en relación a ello se estableció una matriz FODA que permitió seleccionar y diseñar las estrategias necesarias que permitieron mejorar el desempeño de las diversas áreas en la empresa. Se siguió una metodología sociocritica (mixta), utilizando como instrumentos un cuestionario de encuesta, de entrevista y guía de observación. Se concluyó en que la empresa evidencia diversas deficiencias en la comunicación, es por ello que se diseñó una propuesta que permita mejorar la comunicación entre los miembros de la empresa, con el fin de mejorar dicho proceso y responder a los objetivos de la empresa.

En el contexto nacional

Sáenz (2018) investigó el cansancio emocional y el rendimiento escolar en estudiantes de la Escuela Técnica Superior. La investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre ambas variables. La investigación siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, utilizando como técnica la encuesta mediante los instrumentos la Escala de Cansancio Emocional (ECE) aplicados a una muestra de 246 estudiantes. Se concluyó en que el cansancio emocional influye negativamente en el rendimiento académico de los estudiantes.

Centurión y Palacios Carrasco (2016) investigaron el síndrome de burnout en una empresa peruana. La investigación tuvo por objetivo determinar el síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú. La metodología empleada en la investigación fue de tipo mixta, utilizando como instrumentos un cuestionario de entrevista y encuesta, aplicados a una muestra constituida por 13 colaboradores. La investigación concluye, que la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del BCP es negativa y altamente significativa, determinando que la dimensión más influyente en el síndrome de Burnout, es la realización personal; y para el desempeño laboral, es el desarrollo personal, lo que indica la presencia de un problema de frustración en los colaboradores.

Panizo (2015) investigó el síndrome de burnout en una empresa peruana. La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre personalidad tipo A y

síndrome de burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima. El estudio siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional. Se utilizó como instrumentos dos cuestionario de encuesta para cada variable, aplicados a una muestra de 124 participantes. Se concluyó en que existe una relación entre la Personalidad Tipo A y el Síndrome de Burnout; por lo cual se puede deducir que los individuos que registran algunos rasgos de esta personalidad pueden ser más propensos a desarrollar la enfermedad que las personas con otros rasgos de personalidad, esto debido a las características propias de la Personalidad Tipo A, analizadas al principio de esta investigación

Wong (2014) realizó un diagnóstico de la comunicación en los trabajadores de la empresa Pacífico Seguros. La investigación tuvo por objetivo diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores, para poder diseñar la propuesta. Con una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional utilizó como técnica la encuesta, con su instrumento cuestionario de encuesta aplicado a una muestra de 158 colaboradores. Se concluyó en que el 67% de los trabajadores perciben una mala comunicación dentro de la empresa y una mala comunicación entre el jefe con su personal. Se determinó que la comunicación es una herramienta necesaria para lograr que los trabajadores mejoren su percepción sobre los beneficios recibidos, lo que contribuirá en el incremento de la motivación y desempeño.

Olano (2014) analizó la relación entre la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los asociados de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo” del distrito de Trujillo. La investigación tuvo por objetivo identificar la percepción de los trabajadores en relación al clima laboral en la empresa y a la vez determinar los problemas relacionados a la comunicación. Con una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional utilizó como técnica la encuesta, con su instrumento cuestionario de encuesta aplicado a una muestra de 147 socios. Se concluyó en que la comunicación transversal en la empresa refleja algunas dificultades, puestos que los colaboradores indicaron no tener una comunicación directa con sus jefes, asimismo el clima laboral se ve afectado en diversos aspectos, es por ello que a partir de este diagnóstico se diseñó un plan de comunicación como solución a esta problemática.

Roca (2013) determinó la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. La investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de

comunicación interna y cultura organizacional. Con una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional utilizó como técnica la encuesta, con su instrumento cuestionario de encuesta aplicado a una muestra de 100 docentes. Se concluyó: El 59% de docentes encuestados señalan que la comunicación interna en la universidad es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (58%). Al 95% de nivel de confianza (1 -), evidencia que existe relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional según los docentes y estudiantes.

En el contexto local

Cumpa y Chávez (2015) analizaron el síndrome de burnout en una I.E. La investigación tuvo por objetivo determinar el Síndrome de Burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo. La investigación siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptiva, utilizando como instrumento el inventario del Síndrome de Burnout de Maslach aplicado a una muestra de 269 profesionales. Se concluyó en que los resultados revelan que la mayoría de población docente no presenta Síndrome de Burnout (93%), sin embargo (7%) si lo padecen. Así mismo un nivel alto de agotamiento emocional (55%) y despersonalización (20%). Se destaca que un 98% de los docentes alcanzan un nivel bajo de realización personal haciéndolos más vulnerables de desarrollar este síndrome.

Santamaría y Zeña (2015) analizaron la percepción de los trabajadores de una entidad universitaria. La investigación tuvo por objetivo analizar el clima laboral, desde el sentir de los trabajadores, para evidenciar los principales problemas y por ende brindar alternativas de solución ante esta problemática. Se siguió una metodología cuantitativa con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de encuesta aplicado a una muestra de 89 colaboradores. Se concluyó en que algunos trabajadores perciben el clima laboral como no favorable, en aspectos relacionados a la comunicación y el trato entre los trabajadores.

García (2012) analizó el síndrome de burnout y compromiso organizacional en una empresa. La investigación tuvo por objetivo analizar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores en la región norte del país. La investigación siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, se utilizó como instrumentos el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso

Organizacional de Meyer y Allen, a una muestra conformada por 84 trabajadores. Se concluyó en que existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el trabajo del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. No obstante se evidenció un nivel bajo en los trabajadores con relación a la dimensión agotamiento emocional con un 68,7%. Sin embargo, en la dimensión realización personal se registró un nivel alto con un 45.8%.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías

1.3.1.1. Teoría del síndrome de Burnout

No existe un enfoque único que permita describir el síndrome de burnout, sino que cada teoría se centra en ciertos aspectos que han permitido tener un acercamiento directo a este modelo. Sin embargo, cada día surge la necesidad de explicar el síndrome de burnout, para comprender muchos aspectos que giran en torno al estado emocional de los trabajadores de una empresa. La principal característica de las diversas teorías es establecer y describir a través de los conceptos el porqué de este síndrome, sin embargo, aún no existe un panorama claro y preciso (Mansilla, s.f).

La Teoría de la Autodeterminación ha sido utilizada como uno de los medios para estudiar el burnout en deportistas, especialmente aquellos que participan en los niveles universitarios y profesionales. Desarrollada por Deci y Ryan (1985, 2000), propone que las personas están motivadas para satisfacer sus necesidades básicas de autonomía, demostrar competencia dentro de su actividad de interés, y experimentar una intensa sensación de relación con los demás. Esta teoría, postula que la motivación de un individuo puede ser categorizada a lo largo de un continuo que va desde la motivación a la motivación intrínseca, con motivos extrínsecos para la participación, lo que contribuye para ser más autodeterminado en sus razones para seguir participando (Carlin, 2010).

López (2017) menciona que esta teoría se desarrolla bajo la premisa de que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral que afronta una persona debido a su falta de seguridad e ineficiencia al momento de aplicar estrategias de afrontamiento que le permita controlar el estrés y sus posibles efectos para la salud.

1.3.1.2. Teoría de la comunicación organizacional

Sánchez (2017) menciona que el hombre es un ser sociable por naturaleza. Por lo cual, es importante indicar que las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro una organización, crean un medio capaz de transmitir información, sentimientos y emociones estableciendo lazos entre su entorno y los otros seres vivos. Por lo cual, La transmisión de información es realizada por medio de la comunicación.

Son diversas las investigaciones relacionadas al campo de la comunicación en las organizaciones, desde hace tres décadas. Por lo cual, las diversas teorías se enfocan en realizar diagnósticos de las complejas variables que engloban el proceso de comunicación en las empresas, con el objetivo de mejorar la relación entre sus miembros y de esa manera fortalecer el trato con los públicos externos (Rodríguez, 2005).

1.3.1.3. Teoría sociocognitiva del Yo

Esta teoría basada en la teoría de Bandura de 1997 menciona que las personas con falta de confianza en sí mismos, se centran en las dificultades y obstáculos que enfrentan en su puesto de trabajo, sin embargo no analizan los aspectos positivos y la posible solución frente al problema. Pierden por completo la fe en sí mismos y probablemente terminan renunciando a su trabajo o desarrollando los síntomas del síndrome de Burnout. Por otro lado, la eficacia de un individuo aumentara cuando existe un alto nivel de motivación (Romero, 2016).

Los individuos que experimenten la falta de seguridad en sí mismos, experimentarán ciertas sensaciones tales como estrés y depresión, lo cual puede ser perjudicial para la salud. Por lo tanto, esta teoría hace hincapié en las capacidades que muestre cada individuo en su trabajo, las cuales serán necesarias para conseguir sus objetivos (López, 2017).

1.3.2. Conceptos

1.3.2.1. Definición del Síndrome de Burnout

Quiceno y Alpi (2009) indican que el síndrome de burnout puede ser definido como un estado de fatiga y desmotivación generada por un exceso de trabajo, lo cual

puede ser considerado como un cansancio cognitivo o “síndrome de quemarse”. Por lo cual, un trabajo desmotivador puede llevar a padecer del burnout.

Por lo cual, es importante indicar que este término fue propuesto de forma oficial por la psicóloga Cristina Maslach, sin embargo, fue descubierto por primera vez en 1974 en Estados Unidos, por el reconocido psiquiatra Herbert Freudenberger, quien evidenció ciertos problemas en diversos trabajadores cuando era asistente de la clínica “Free Clinic” de Nueva York, los pacientes tenían pocas ganas de realizar sus actividades, manifestaban cierto desgaste físico y desmotivación por el trabajo. Sin embargo, lo que más impacto fue los cambios en el estado emocional, tales como ansiedad, angustia y depresión, como resultado de un exceso de trabajo (Bosqued, 2008, p.19).

El síndrome de burnout, es una condición que lo padecen ciertas personas debido a un exceso de estrés frente a una serie de situaciones emocionales e interpersonales que ponen en riesgo su salud, durante el trabajo. Este padecimiento también es conocido como el síndrome de desgaste ocupacional o profesional (Forbes, 2011).

1.3.2.2. Escalas del síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981) consideran la siguiente escala para diagnóstica el síndrome de burnout:

Cansancio Emocional (CE): se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponde a la medida de nivel de sentirse abrumado emocionalmente (Gil, 2014).

Despersonalización (DP): comprende la respuesta interpersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de usabilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado (Gil, 2014).

Realización Personal (RP): se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y que en el caso del síndrome de burnout corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insipiente personal y baja autoestima profesional (Gil, 2014).

1.3.2.3. Instrumentos de medición

Miravalles (s.f) indica que el instrumento más utilizado para medir el síndrome de burnout en todo el mundo, es sin duda el cuestionario Maslach, propuesto en 1986. Su uso radica en la fiabilidad que garantiza de un 90%. El cuestionario consta de 22 interrogantes en forma de afirmaciones en relación a sus sentimientos y actitudes de los trabajadores en su centro de trabajo y de esta forma evidenciar el desgaste profesional. La escala se mide según los siguientes rangos: 0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días.

1.3.2.4. Características y Síntomas

El portal web Universia (2015) indica que el síndrome de burnout se caracteriza por la falta de motivación que tiene el trabajador en la empresa, que puede generar cierto tipo de incomodidad en los demás. El problema radica en el horario de trabajo que por lo general suele ser demasiado extenso, lo que termina generando una serie de síntomas a nivel emocional, y físico tales como:

Síntomas a nivel emocional:

El trabajador suele estar irritado, generando enfrentamientos entre el personal.

Perdida de motivación por realizar las labores diarias en el centro de trabajo.

Agotamiento mental.

Falta de energía y menor rendimiento

Síntomas a nivel físico:

Dolores musculares y articulares

Problemas gastrointestinales, cardiovasculares, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, tics nerviosos, palpitaciones, taquicardias, aumento de la presión arterial, dolores musculares, trastornos del sueño e inapetencia sexual.

Es importante indicar que el síndrome puede presentarse en personas que tienden a estresarse con facilidad y por lo general suelen traer problemas de casa, que tienden a reflejarse en la empresa, generando una serie de conflictos internos y por ende una desmotivación que se traduce a deficiencias al momento de realizar las actividades propias de su puesto de trabajo (Forbes, 2011).

1.3.2.5. Factores que influyen en el síndrome de burnout

Forbes (2011) señala que una de las principales causas del síndrome de burnout, es sin duda los horarios de trabajo excesivos que requieren un alto nivel de exigencia, que generalmente terminan generando un mal hábito en la persona, experimentado diversos síntomas tales como estrés, frustración y por ende repercute en la comunicación dentro de la empresa, tanto de forma interna como con los públicos externos.

Del Hoyo (2004) menciona que el estrés laboral es un padecimiento que se desencadena con mucha frecuencia en de las organizaciones, esto se da por una serie de situaciones agobiantes y perturbadoras a las que se enfrentan los trabajadores, lo cual termina generando una serie de situaciones que afectan su bienestar físico y psicológico.

Sin embargo, es importante, indicar que algunos casos el síndrome de burnout ha sido confundido con otros trastornos, tales como depresión, alineación y un largo proceso de ansiedad (Gil, 2014).

1.3.2.6. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es aquella que determinan las empresas como parte de sus normas o cultura. Por lo general, en las empresas hay una tendencia a no comunicarse, porque se piensa de forma equivocada que el no compartir cierta información les da cierto tipo de poder a los altos mandos de toda organización (Castro, 2015).

La Comunicación organizacional es el conjunto de mensajes que toda empresa privada, estatal o sin fines de lucro, proporciona a los públicos externo, con la finalidad de dar a conocer su visión y misión. Sin embargo, la comunicación dentro de la empresa viene siendo estudiada desde años atrás, para comprender como se debe establecer las relaciones entre los miembros de una determinada empresa (Escobar, 2009).

Andrade (2005) define la comunicación organizacional como la forma en cómo se da el proceso de comunicación dentro de una empresa. También puede ser considerada como el conjunto de técnicas que utilizan las empresas para llevar un mensaje de forma asertiva entre las diferentes áreas de la organización.

1.3.2.7. Tipos de comunicación en una organización

1.3.2.7.1. Comunicación interna

Es el conjunto de actividades que establece una organización con la finalidad de mantener y fomentar las buenas relaciones entre los trabajadores, a través de los diversos mecanismos o medios de comunicación que los mantengan al tanto sobre lo concerniente a la empresa y asimismo motivados a realizar con entusiasmo cada una de sus labores (Andrade, 2005).

Para García (2007) la comunicación interna es una herramienta de gran utilidad para toda empresa, ya que permite mejorar ciertas competencias en los trabajadores que muchas veces por la falta de comunicación no se pueden desarrollar de forma eficaz. Por lo cual es necesario establecer estrategias que permitan tener una buena relación entre el gerente o jefe con su personal, obteniendo buenos resultados que permitan mejorar notoriamente el desempeño de la organización.

1.3.2.7.1.1. Tipos de Comunicación interna

a) Comunicación Formal

Son los diversos mecanismos o canales de información que utiliza la empresa para informar a sus trabajadores sobre los diversos eventos que se presentan a diario. La velocidad por lo general es lenta por los diversos procesos burocráticos que se deben de seguir. Los más destacados son las reuniones, cartas, correos, memorándum, convocatorias, encuesta al personal, etc (King, 2012).

b) Comunicación informal

Este tipo de comunicación se da de forma espontánea en toda empresa, sin embargo, a pesar que en muchos casos permite obtener información adicional que permite agilizar ciertos trámites, no sigue los procedimientos adecuados que se debe de respetar en toda organización. Por lo general, son las reuniones entre los

trabajadores entre los pasillos y los diversos rumores que se pueden generar. Cabe indicar que este tipo de comunicación es más veloz que la formal (Tiempos modernos, 2009).

1.3.2.7.1.2. Comunicación externa

“Conjunto de mensajes emitidos por la empresa hacia sus diferentes públicos externos, con el objetivo de mantener o mejorar cualquier tipo de relación con ellos. Abarca lo que se relaciona a la publicidad y relaciones públicas” (Andrade, 2005).

1.3.2.8. Dirección de la comunicación en una organización.

Es necesario conocer los diversos mecanismos en toda organización. Por lo tanto, toda empresa comprende la siguiente dirección:

1.3.2.8.1. Comunicación Descendente

La comunicación descendente “es el sistema más común de las organizaciones, la comunicación fluye del gerente al seguidor y su medio habitual es el escrito”. Este tipo de comunicación se da desde la persona con un alto nivel dentro de la empresa, con dirección hacia las diferentes áreas que se ubican en manera vertical dentro del organigrama, llegando hasta las personas que ocupan el último lugar dentro de la organización. Puede fluir desde cualquier punto de la organización, siendo uno de los propósitos más comunes proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo. (Sánchez y Romero, 2007, p.75)

Es importante indicar, que la información que se dirige de forma descendente en una organización suele avanzar lentamente, trayendo como consecuencias tardanza en la llegada de la información a su destino, creando situaciones de frustración a la administración de la empresa. Este tipo de comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria. (King, 2012).

1.3.2.8.2. Comunicación Ascendente

La comunicación ascendente es aquella que fluye hacia el nivel superior en una empresa. Se utiliza para proporcionar cierta información hacia los altos gerentes sobre los diversos problemas de la empresa, sin embargo, puede captar algunas ideas de los

trabajadores con el fin de considerar como pueden mejorar algunas cosas. (Sánchez y Romero, 2007, p.76)

La comunicación ascendente es contraria a la descendente puesto que a diferencia de la primera que se centra en ser más autoritaria, la segunda se muestra más asertiva ya que permite la participación de sus trabajadores y por ende se respeta las diversas políticas de la empresa de una forma democrática (King, 2012).

1.3.2.8.3. Comunicación Horizontal

La comunicación horizontal es aquella que se establece entre el gerente y sus compañeros, es menos formal, sin embargo, su esencia radica en la forma en como el gerente asume cierto tipo de control sobre el mismo, fluyendo de una forma más rápida y eficaz. Mediante este tipo de comunicación se busca integrar a los diversos trabajadores en un mismo nivel (Sánchez y Romero, 2007, p.77).

1.3.2.8.4. Comunicación Transversal

“Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros pertenecientes a diversos departamentos de una organización no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación” (Sayago, 2009).

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación se justifica en los siguientes argumentos:

El presente estudio permitió conocer el síndrome de burnout y la comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque en la región Lambayeque, donde se aprecia una comunicación inadecuada y falta de motivación en el trabajo, por lo que resulta fundamental ahondar esta problemática social, con la finalidad de obtener una comprensión del fenómeno a investigar.

No obstante, la presente investigación desde la implicancia social, se justifica debido a que es importante y novedosa como aporte a la sociedad porque a partir de esta investigación se comprobó como el estrés desempeña un papel importante en la vida de

las personas, ya que nos enfrentamos a una serie de acontecimientos, que incrementa el riesgo de padecer manifestaciones perjudiciales a la salud, debido a la desadaptación académica, laboral y profesional.

De manera práctica los hallazgos, son relevantes para que los directivos y en especial al área de recursos humanos de la empresa privada, puedan evidenciar los diversos problemas psicosociales de su organización, en específico la implicancia del síndrome de burnout y la comunicación organizacional, con el propósito de implementar y potenciar programas o estrategias que disminuyan el estrés laboral, lo cual permite contribuir con el desarrollo de la organización y permita crear un ambiente apropiado para el desarrollo de los trabajadores que trabajan en esta empresa.

Finalmente, los hallazgos, contribuyen a ampliar la teoría como línea base para futuros estudios vinculados al Síndrome de Burnout y su relación con la comunicación organizacional, con el fin de dar aporte a la ciencia y hacer uso del método científico.

1.6.Hipótesis

Hipótesis General

Hi = Existe relación entre el Síndrome de Burnout y la comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque.

Ho = No existe relación entre el Síndrome de Burnout y la comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque.

Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho1= No existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi2: Existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho2= No existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi3: Existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho3= No existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi4: Existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho4= No existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi5: Existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho5= No existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi6: Existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho6= No existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi7: Existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y

comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho7= No existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi8: Existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho8= No existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi9: Existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho9= No existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi10: Existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho10= No existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Hi11: Existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho11= No existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal

de una empresa privada en Reque.

Hi12: Existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

Ho12= No existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque.

Objetivos específicos

- a. Conocer la relación entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente en el personal de una empresa privada en Reque.
- b. Conocer la relación entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación ascendente en el personal de una empresa privada en Reque.
- c. Conocer la relación entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación horizontal en el personal de una empresa privada en Reque.
- d. Conocer la relación entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación transversal en el personal de una empresa privada en Reque.
- e. Conocer la relación entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente en el personal de una empresa privada en Reque.
- f. Conocer la relación entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación ascendente en el personal de una empresa privada en Reque.
- g. Conocer la relación entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación horizontal en el personal de una empresa privada en Reque.
- h. Conocer la relación entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación transversal en el personal de una empresa privada en Reque.
- i. Conocer la relación entre realización personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente en el personal de una empresa privada en Reque.

- j. Conocer la relación entre realización personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación ascendente en el personal de una empresa privada en Reque.
- k. Conocer la relación entre realización personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación horizontal en el personal de una empresa privada en Reque.
- l. Conocer la relación entre realización personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación transversal en el personal de una empresa privada en Reque.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

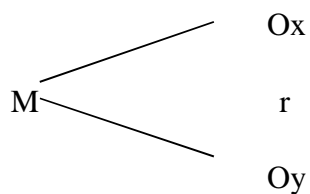
Es una investigación positivista al seguir una metodología **cuantitativa**, puesto que se analizó una realidad a partir de mediciones estadísticas, que determinaron predicciones al problema planteado en la investigación, que permitieron comprobar o rechazar las hipótesis (Hernández, 2014).

Es de tipo **Descriptivo Correlacional**, porque se busca especificar diversos aspectos del problema estudio, para determinar el grado de relación o asociación entre las variables, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas (Hernández, 2014).

2.1.2. Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño No experimental - **Descriptivo Correlacional** pues se investigó dos variables las cuales ambas son independientes, es decir ninguna depende de la otra (Hernández, 2014).

El siguiente esquema es:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Síndrome de Burnout

Oy: Comunicación Organizacional

R: Relación entre variables

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Estuvo constituida por todos los trabajadores de una empresa privada de Reque - Chiclayo. Según datos de la empresa, cuentan con un total de 120 trabajadores en las diferentes áreas.

2.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra censal, por tratarse de una población finita. En este caso la muestra lo conforma toda la población (120 trabajadores de una empresa privada de Reque) para conocer las opiniones de todos los participantes.

2.3. Variables y Operacionalización

2.3.1. Variables

Síndrome de Burnout

Quiceno y Alpi (2009) indican que el síndrome de burnout puede ser definido como un estado de fatiga y desmotivación generada por un exceso de trabajo, lo cual puede ser considerado como un cansancio cognitivo o “síndrome de quemarse”. Por lo cual, un trabajo desmotivador puede llevar a padecer del burnout.

Comunicación organizacional

Andrade (2005) define la comunicación organizacional como la forma en cómo se da el proceso de comunicación dentro de una empresa. También puede ser considerada como el conjunto de técnicas que utilizan las empresas para llevar un mensaje de forma asertiva entre las diferentes áreas de la organización.

2.3.2. Operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional	Agotamiento	1, 2, 3, 6,	
		Cansancio	8, 13, 14,	
		Desgaste	16, 20 (9 ítems)	

Despersonalización	Trato Serenidad	5, 10, 11, 15 y 22 (5 ítems)	Inventario de “Burnout” de Maslach -MBI
--------------------	-----------------	------------------------------	---

Realización personal	Energía y vitalidad	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 (8 ítems)
----------------------	---------------------	--

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
		Normas	1,2,3,4,5,6	
	Comunicación Descendente	Motivación Trabajo en equipo	,7,8,9, 10 (10 ítems)	
Comunicación Organizacional	Comunicación Ascendente	Relaciones interpersonales	11,12,13,14,15,16,17,18,19 (9 ítems)	Escala de Comunicación Organizacional.
	Comunicación Horizontal	Reglas y normas Empatía	20,21,22,23,24 (5 ítems)	

Comunicación	Coordinación	25,26,27,2
transversal	Organización	8 (4 ítems)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta, que según Huamán (2005) es la más utilizada en la rama de las ciencias sociales, que consiste en evaluar mediante cuestionarios los factores que deseamos encontrar en la población de acuerdo a nuestras dos variables, en tal forma serán un conjunto de preguntas ya formuladas referidas a estas mismas. En este caso se utilizó la escala de Comunicación Organizacional que consta de 28 ítems y se divide en cuatro dimensiones de los cuales son: comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y comunicación transversal (anexo n°1) El inventario del Síndrome de Burnout que consta de 22 ítems y se divide en tres dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal (Anexo n° 2).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 01

Inventario de “Burnout” de Maslach –MBI es un instrumento diseñado por Maslach, C. y Jackson, S. (1981) que tiene por procedencia Palo Ato, California, USA. Este cuestionario tiene una estructura tridimensional, conteniendo 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los clientes, tipo likert para medir las variables del sujeto “quemado”, con siete niveles que van desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días) los cuales se detallan a continuación:

Cansancio Emocional (CE): sus elementos describen los sentimientos de una personal emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento Ejm: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”. La escala de Cansancio Emocional cuenta con 9 reactivos que son 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20, su puntuación máxima es de 54.

Despersonalización (DP): los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome. Contando con 5 reactivos 5, 10, 11, 15 y 22, con una máxima de 30.

Realización Personal (RP): esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo en ellas. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización. Esta cuenta con 8 reactivos 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Validez

La validez ítem test se realizó a través del estadístico de Pearson el cual arrojó resultados entre .229* y .510* siendo mayor a 0.21 lo que nos da a relucir que los resultados son válidos.

Confiabilidad

La confiabilidad ítem test se realizó a través del estadístico de Spearman el cual arrojó resultados entre 0.89 siendo mayor a 0.81 lo que nos da a relucir que los resultados son confiables para todo el instrumento.

Instrumento 02

La Escala de Comunicación Organizacional – ECO es un instrumento aplicado en el campo organizacional, tiene como procedencia el Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz, asimismo asume como autores a Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana; este instrumento es de aplicación individual y colectiva en adultos varones y mujeres a partir de 18 años, teniendo como objetivo medir la percepción del trabajador frente a la comunicación organizacional que desempeña la organización en 4 dimensiones los cuales son: comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, comunicación transversal; en cuanto al tiempo de aplicación es de 30 minutos aproximadamente, su investigación. Dentro de sus técnicas e instrumentos de recolección de datos utiliza una escala en forma Likert con

tres alternativas de respuesta como son “Siempre”, “A veces”, “Nunca”. Fue validado para Chiclayo por Miranda Cubas y Pastor Nanfuñay en el 2015.

Validez

La validez ítem test se realizó a través del estadístico de Pearson el cual arrojó resultados entre 0.40 y 0.64 siendo mayor a 0.21 lo que nos da a relucir que los resultados son válidos.

Confiabilidad

La confiabilidad ítem test se realizó a través del estadístico de Pearson y Spearman – Brown, arrojando resultados entre. 0.89 siendo mayor a 0.81 por lo tanto los resultados son confiables para todo el instrumento.

2.5. Procedimiento para la recolección de datos.

Para la recolección de datos, se acudió a la información referente al síndrome de burnout y comunicación organizacional, por medio de tesis, libros, informes, documentos tanto físicos como virtuales para una orientación más didáctica del tema que se desarrolló. Asimismo, se entregó una solicitud al jefe de la empresa privada en Reque, quien dio la autorización para poder aplicar la encuesta a los trabajadores. Los cuestionarios para los trabajadores, fueron sometidos a validación para garantizar la fiabilidad y validez. Una vez validados los instrumentos, fueron aplicados a los trabajadores de la empresa privada de Reque. Luego con los resultados obtenidos, dicha información fue procesada y analizada estadísticamente, mediante el programa SPSS 23.0 (Statistical Package For The Social Sciences), por medio del cual se obtuvieron datos estadísticos. Finalmente con los resultados obtenidos se realizaron las tablas, elaborando la discusión y las conclusiones de esta investigación.

2.6. Criterios éticos

La presente investigación tomó en cuenta los principios éticos de confidencialidad y anonimato, consentimiento informado, responsabilidad e inalterabilidad.

En primer lugar se explicó a cada uno de los trabajadores de la empresa privada de Reque que la información que se recoja será confidencial y no usará con otros fines ajenos a la investigación, tal como lo menciona el principio de libertad y responsabilidad.

Por otro lado, para evitar que cualquier discurso expresado por los trabajadores, pueda ser puesto en tela de juicio, se decidió no mencionar sus nombres, por lo cual los instrumentos fueron respondidos de forma anónima.

De igual manera, la participación de los encuestados fue absolutamente voluntaria, haciendo uso pleno de su libertad, por lo cual se aplicó el criterio del Consentimiento informado.

Por otro lado, se resumió correctamente los datos obtenidos de los instrumentos de investigación, evitando alterar las respuestas de los participantes algo que se documentará como anexos, por lo cual se guardó celosamente el criterio de inalterabilidad.

2.7. Criterios de rigor científico

La presente investigación tomó en cuenta los criterios de rigor científico de conformabilidad y confiabilidad y validez.

Es por ello, que para medir cada una de las variables, se utilizó el inventario de Burnout y la escala de Comunicación organizacional, los cuales fueron sometidos a juicio de expertos, con el objetivo de obtener resultados consistentes y válidos. Ante ello, se siguieron los criterios de confiabilidad y validez.

Por otro lado, en la investigación se recurrió a otros estudios vinculados a la misma problemática, lo cual permitió discutir los resultados obtenidos, siguiendo de esta manera el criterio de conformabilidad.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 1

Relación entre Síndrome de Burnout y Comunicación Organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Síndrome de Burnout			
Comunicación Organizacional		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	.245	0.004
Total		150	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa
**** $p < .01$: Existe relación altamente significativa**

En la tabla 1 se observa que en cuanto a la variable Síndrome de Burnout y comunicación organizacional se obtuvo un coeficiente de correlación de (.245) y una significancia bilateral de (0.04) a un nivel $p < .01$, lo que indica que existe relación altamente significativa en ambas variables.

Tabla 2. Niveles de Síndrome de Burnout en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Síndrome de Burnout		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	23%
Promedio	59	43%
Alto	43	34%
Total	120	100%

Nota. Total de participante 120

23% logro el nivel bajo

43% se ubica en el nivel promedio

34% corresponde al nivel alto

En la tabla 2 se aprecia que un 43% de los trabajadores registra un nivel promedio con relación al Síndrome de Burnout siendo 59 sujetos, lo cual demuestra que mantienen un nivel promedio en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En otra instancia, se ubica un 34% concerniente al nivel alto; asimismo, 23% en el nivel bajo, lo que denota que algunos trabajadores si presentan dicho síndrome.

Tabla 3. Niveles de Comunicación Organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Comunicación Organizacional		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	29%
Medio	39	26%
Alto	47	45%
Total	120	100%

Nota. Total de participante 120

29% se ubica en el nivel bajo

26% corresponde al nivel medio

45% logro el nivel alto

En la tabla 3, se aprecia que un 45% de los trabajadores registra un nivel alto con relación a la comunicación organizacional siendo un total de 47 personas, lo cual demuestra que mantienen un nivel alto con respecto a la comunicación descendente, ascendente, transversal y horizontal. En otra instancia, se ubica un 29% correspondiente al nivel bajo y finalmente un 26% en el nivel medio.

Tabla 4. Relación que existe entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Cansancio emocional			
		Valor	Sig.
Comunicación Descendente			aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-0.751	0.034
Total		120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

** $p < .05$: Existe relación significativa*

En la tabla 4 se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.751) y una significancia bilateral de (.034) a un nivel $p < .05$, lo que indica que existe relación (inversa) significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que el cansancio emocional en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente la comunicación descendente en la empresa. Esto quiere decir que los trabajadores al sentirse abrumados emocionalmente (cansancio emocional), generarán dificultades en la comunicación entre el jefe y personal, contribuyendo negativamente en su desempeño laboral (comunicación descendente).

Tabla 5. Relación que existe entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Cansancio emocional			
Comunicación Ascendente		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	.146	0.005
Total		120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

** $p < .01$: Existe relación altamente significativa*

En la tabla 5 se observa que en cuanto al cansancio emocional y la comunicación ascendente se obtuvo un coeficiente de correlación de (.146) y una significancia bilateral de (0.05) a un nivel $p < .01$, lo que indica que existe relación altamente significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que el cansancio emocional en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente en la comunicación ascendente en la empresa. Esto quiere decir que los trabajadores al sentirse abrumados emocionalmente (cansancio emocional), tendrá dificultades para comunicarse correctamente con sus superiores, contribuyendo positivamente en su desempeño laboral (comunicación ascendente).

Tabla 6. Relación que existe entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Cansancio emocional			
		Valor	Sig.
Comunicación Horizontal			aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-0.496	0.005
Total		120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

**** $p < .01$: Existe relación altamente significativa**

En lo referente a la tabla 6 concerniente al cansancio emocional y a la comunicación trasversal se logró un coeficiente de correlación de (-0.496) y una significancia bilateral de (0.05) a un nivel $p < .01$, lo que indica que existe relación inversa altamente significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que el cansancio emocional en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente la comunicación horizontal en la empresa. Esto quiere decir que los trabajadores al sentirse abrumados emocionalmente (cansancio emocional), tendrán mayores dificultades para compartir información con personas del mismo nivel jerárquico, generando desconfianza y rivalidad (comunicación horizontal).

Tabla 7. Relación que existe entre cansancio emocional de la variable Síndrome de Burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Cansancio emocional		
Comunicación Transversal	Valor	Sig.
Ordinal por Gamma	-0.753	aproximada .035
ordinal		
Total	120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

** $p < .05$: Existe relación significativa*

En la tabla 7 se observa que en cuanto al cansancio emocional y comunicación horizontal se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.753) y una significancia bilateral de (.035) a un nivel $p < .05$, lo que indica que existe relación (inversa) significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que el cansancio emocional en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente la comunicación transversal en la empresa. Esto quiere decir que los trabajadores al sentirse abrumados emocionalmente (cansancio emocional), tendrán mayores dificultades al momento de comunicarse con sujetos pertenecientes a distintos departamentos (comunicación transversal).

Tabla 8. Relación que existe entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Despersonalización			
Comunicación Descendente		Valor	Sig.
Ordinal por ordinal	Gamma	-0.709	aproximada .036
Total		120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

** $p < .05$: Existe relación significativa*

En la tabla 8 se observa que en cuanto a la despersonalización y la comunicación descendente se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.709) y una significancia bilateral de (.036) a un nivel $p < .05$, lo que indica que existe relación inversa significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que la despersonalización en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente la comunicación descendente en la empresa. Esto quiere decir que sí el trabajador expresa una actitud negativa (despersonalización), generarán dificultades en la comunicación entre el jefe y personal, contribuyendo negativamente en su desempeño laboral (comunicación descendente).

Tabla 9. Relación que existe entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Despersonalización		
	Valor	Sig.
Comunicación Ascendente		aproximada
Gamma	.336	.008
Total	120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

**** $p < .01$: Existe relación altamente significativa**

En la tabla 9 se observa que en cuanto a la despersonalización y la comunicación ascendente se aprecia un coeficiente de correlación de (.336) y una significancia bilateral de (0.08) a un nivel $p < .01$, lo que indica que existe relación altamente significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que la despersonalización en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente la comunicación ascendente en la empresa. Esto quiere decir que sí el trabajador evita expresar una actitud negativa (despersonalización), tendrá menos dificultades para comunicarse correctamente con sus superiores, contribuyendo positivamente en su desempeño laboral (comunicación ascendente).

Tabla 10. Relación que existe entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

		Despersonalización	
		Valor	Sig. aproximada
Comunicación Horizontal			
Ordinal por ordinal	Gamma	-0.210	.025
Total		120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

** $p < .05$: Existe relación significativa*

En la tabla 10 en cuanto a la despersonalización y la comunicación horizontal se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.210) y una significancia bilateral de (.025) a un nivel $p < .05$, lo que indica que existe relación inversa significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que la despersonalización en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente la comunicación horizontal en la empresa. Esto quiere decir que sí el trabajador expresa una actitud negativa (despersonalización), tendrá mayores dificultades para compartir información con personas del mismo nivel jerárquico, por lo cual se generará desconfianza y rivalidad (comunicación horizontal).

Tabla 11. Relación que existe entre despersonalización de la variable Síndrome de Burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Despersonalización			
		Valor	Sig.
Comunicación Transversal			aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	.271	.033
Total		120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

** $p < .05$: Existe relación significativa*

En la tabla 11 en cuanto a la despersonalización y la comunicación transversal se obtuvo un coeficiente de correlación de (.271) y una significancia bilateral de (.033) a un nivel $p < .05$, lo que indica que existe relación significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que la despersonalización en los trabajadores es un factor que condiciona positivamente en la comunicación transversal en la empresa. Esto quiere decir que sí el trabajador evita expresar una actitud negativa (despersonalización), lo cual tiende a relacionarse con su bienestar, tendrá menos dificultades al momento de comunicarse con sujetos pertenecientes a distintos departamentos (comunicación transversal).

Tabla 12. Relación que existe entre Realización personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Realización personal			
		Valor	Sig.
Comunicación Descendente			aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-0.311	.015
Total		120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

** $p < .05$: Existe relación significativa*

En la tabla 12 en la realización personal y la comunicación descendente se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.311) y una significancia bilateral de (.015) a un nivel $p < .05$, lo que indica que existe relación inversa significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que la realización personal en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente la comunicación descendente en la empresa. Esto quiere decir que sí el trabajador demuestra una pérdida de ideales y baja autoestima profesional (cansancio emocional), condicionará negativamente en su desempeño laboral (comunicación descendente).

Tabla 13. Relación que existe entre Realización de personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Realización personal			
Comunicación Ascendente		Valor	Sig.
Ordinal por ordinal	Gamma	-0.708	aproximada .036
Total		120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

** $p < .05$: Existe relación significativa*

En la tabla 13 se observa que en cuanto a la realización personal y la comunicación ascendente se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.708) y una significancia bilateral de (.036) a un nivel $p < .05$, lo que indica que existe relación inversa significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que la realización personal en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente la comunicación ascendente en la empresa. Esto quiere decir que sí el trabajador muestra una pérdida de ideales y baja autoestima profesional (cansancio emocional), tendrá mayores dificultades para comunicarse correctamente con sus superiores, contribuyendo negativamente en su desempeño laboral (comunicación ascendente).

Tabla 14. Relación que existe entre Realización de personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Realización personal		
Comunicación Horizontal	Valor	Sig.
Ordinal por ordinal	Gamma	.271
		aproximada
		.033
Total	120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

** $p < .05$: Existe relación significativa*

En la tabla 14 en cuanto a la realización personal y comunicación horizontal se obtuvo un coeficiente de correlación de (.271) y una significancia bilateral de (.033) a un nivel $p < .05$, lo que indica que existe relación significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que la realización personal en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente en la comunicación horizontal en la empresa. Esto quiere decir que sí el trabajador evita mostrar una pérdida de ideales y baja autoestima profesional (cansancio emocional), lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá menos dificultades para compartir información con personas del mismo nivel jerárquico, evitando generar desconfianza y rivalidad (comunicación horizontal).

Tabla 15. Relación que existe entre Realización de personal de la variable Síndrome de Burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, 2018.

Realización personal			
		Valor	Sig.
Comunicación Transversal			aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	.793	.003
Total		120	

Nota. $p > .05$: No existe relación significativa

**** $p < .01$: Existe relación altamente significativa**

En la tabla 15 en lo referente a la realización personal y la comunicación transversal se obtuvo un coeficiente de correlación de (.793) y una significancia bilateral de (.003) a un nivel $p > .01$, lo que indica que existe relación altamente significativa en ambas variables. Por tanto, se podría afirmar que la realización personal en los trabajadores es un factor que condiciona negativamente en la comunicación transversal en la empresa. Esto quiere decir que sí el trabajador evita mostrar una pérdida de ideales y baja autoestima profesional (cansancio emocional), lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá menos dificultades al momento de comunicarse con sujetos pertenecientes a distintos departamentos (comunicación transversal).

3.2. Discusión de los resultados

Frente al objetivo general que busca determinar la relación entre el síndrome de Burnout y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (.245) y una significancia bilateral de (.004) a un nivel $p < .01$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe relación altamente significativa en ambas variables. Esto quiere decir que un buen estado de ánimo concerniente con el trabajo evitará la fatiga y desmotivación, lo cual tiende a relacionarse con el bienestar del colaborador, es decir podrá tener una mejor comunicación dentro de la empresa, generando un buen clima laboral. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de estudio que indica que existe relación entre el síndrome de Burnout y comunicación organizacional de una empresa privada de Reque. Estos resultados son corroborados por Andrade (2005) quien menciona que la comunicación organizacional puede ser definida como la forma como se da el proceso de comunicación dentro de una empresa. También puede ser considerada como el conjunto de técnicas que utilizan las empresas para llevar un mensaje de forma asertiva entre las diferentes áreas de la organización. Así también Quiceno y Alpi (2009) indican que el síndrome de burnout puede ser definido como un estado de fatiga y desmotivación generada por un exceso de trabajo, lo cual puede ser considerado como un cansancio cognitivo o “síndrome de quemarse”. Por lo cual, un trabajo desmotivador puede llevar a padecer del burnout. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que mientras más motivado se sienta el trabajador, mejor será su desempeño; logrando así tener una buena comunicación dentro de la empresa.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.751) y una significancia bilateral de (.034) a un nivel $p < .05$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe relación (inversa) significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que sí el trabajador se siente abrumado emocionalmente (cansancio emocional), lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, condicionará negativamente en su desempeño laboral (comunicación descendente). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre cansancio emocional de la variable

síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014) quien indica que el cansancio emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponde a la medida de nivel de sentirse abrumado emocionalmente. Así también Sánchez y Romero (2007) mencionan que la comunicación descendente “es el sistema más común de las organizaciones, la comunicación fluye del gerente al seguidor y su medio habitual es el escrito”. Puede fluir desde cualquier punto de la organización, siendo uno de los propósitos más comunes proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que sí el trabajador se siente abrumado emocionalmente, tendrá una mala comunicación con su jefe en el trabajo.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre el cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (.146) y una significancia bilateral de (.05) a un nivel $p < .01$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe una relación altamente significativa. Esto quiere decir que sí el trabajador mantiene un buen estado emocional, lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá menos dificultades para comunicarse correctamente con sus superiores, el cual no afecte negativamente en su desempeño laboral (comunicación ascendente). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014) quien indica que el cansancio emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponde a la medida de nivel de sentirse abrumado emocionalmente. Así también Romero (2007) menciona que la comunicación ascendente es aquella que fluye hacia el nivel superior en una empresa. Se utiliza para proporcionar cierta información hacia los altos gerentes sobre los diversos problemas de la empresa, sin embargo, puede captar algunas ideas de los trabajadores con el fin de considerar como pueden mejorar algunas cosas. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados,

confirmamos que mientras más el trabajador se sienta abrumado emocionalmente, tendrá una mala comunicación con sus superiores en el trabajo.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.496) y una significancia bilateral de (.05) a un nivel $p < .05$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe una relación altamente significativa. Esto quiere decir que sí el trabajador mantiene un buen estado emocional, lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá menos dificultades para compartir información con personas del mismo nivel jerárquico, a tal punto que no se genere desconfianza y rivalidad (comunicación horizontal). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014) quien indica que el cansancio emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponde a la medida de nivel de sentirse abrumado emocionalmente. Así también Sánchez y Romero (2007) mencionan que la comunicación horizontal es aquella que se establece entre el gerente y sus compañeros, es menos formal, sin embargo, su esencia radica en la forma en como el gerente asume cierto tipo de control sobre el mismo, fluyendo de una forma más rápida y eficaz. Mediante este tipo de comunicación se busca integrar a los diversos trabajadores en un mismo nivel. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que sí el trabajador se siente abrumado emocionalmente, tendrá una mala comunicación con sus compañeros en el trabajo.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.753) y una significancia bilateral de (.035) a un nivel $p < .05$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe relación (inversa) significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que, si un colaborador mantiene un buen estado emocional, lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá menos dificultades al momento de comunicarse con sujetos pertenecientes a distintos departamentos (comunicación transversal). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre cansancio emocional de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014) quien indica que el cansancio emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponde a la medida de nivel de sentirse abrumado emocionalmente. Así también Sayago (2009) menciona que la comunicación transversal es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que, si el trabajador se siente abrumado emocionalmente, tendrá dificultades al momento de comunicarse con sujetos pertenecientes a distintos departamentos, por lo cual tendrá un mal desempeño dentro de la organización.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se aprecia un coeficiente de correlación de (-0.709) y una significancia bilateral de (.036) a un nivel $p < .05$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe relación (inversa) significativa en ambas variables. Esto quiere decir que sí el trabajador expresa una actitud positiva (despersonalización), lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, condicionará positivamente en su desempeño laboral (comunicación descendente). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal

de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014), quienes menciona que la despersonalización (DP): comprende la respuesta interpersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de usabilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado. Así también Sánchez y Romero (2007) mencionan que la comunicación descendente “es el sistema más común de las organizaciones, la comunicación fluye del gerente al seguidor y su medio habitual es el escrito”. Puede fluir desde cualquier punto de la organización, siendo uno de los propósitos más comunes proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que una actitud negativa por parte del trabajador repercutirá negativamente en la comunicación con su jefe en el trabajo.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (.336) y una significancia bilateral de (.08) a un nivel $p < .01$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe una relación altamente significativa. Esto quiere decir que sí el trabajador expresa una actitud positiva, lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá menos dificultades para comunicarse correctamente con sus superiores, de tal manera no afecte negativamente en su desempeño laboral (comunicación ascendente). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014), quienes menciona que la despersonalización (DP): comprende la respuesta interpersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de usabilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado. Así también Romero (2007) menciona que la comunicación ascendente es aquella que fluye hacia el nivel superior en una empresa. Se utiliza para proporcionar cierta información hacia los altos gerentes sobre los diversos problemas de la empresa, sin embargo, puede captar algunas ideas de los trabajadores con el fin de considerar como pueden mejorar algunas cosas. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que

una actitud negativa por parte del trabajador repercutirá negativamente en la comunicación con sus superiores en el trabajo.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.210) y una significancia bilateral de (.025) a un nivel $p < .05$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe relación (inversa) significativa en ambas variables. Esto quiere decir que sí el trabajador expresa una actitud positiva, lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá menos dificultades para compartir información con personas del mismo nivel jerárquico, generando confianza y menos rivalidad (comunicación horizontal). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014), quienes menciona que la despersonalización (DP): comprende la respuesta interpersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de usabilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado. Así también Sánchez y Romero (2007) mencionan que la comunicación horizontal es aquella que se establece entre el gerente y sus compañeros, es menos formal, sin embargo, su esencia radica en la forma en como el gerente asume cierto tipo de control sobre el mismo, fluyendo de una forma más rápida y eficaz. Mediante este tipo de comunicación se busca integrar a los diversos trabajadores en un mismo nivel. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que una actitud negativa por parte del trabajador repercutirá negativamente en la comunicación con sus compañeros del trabajo.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (.271) y una significancia bilateral de (.033) a un nivel $p < .01$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe una relación significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que sí el trabajador expresa una actitud positiva (despersonalización), lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá menos dificultades al momento de comunicarse con sujetos pertenecientes a distintos departamentos (comunicación transversal). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre despersonalización de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014), quienes menciona que la despersonalización (DP): comprende la respuesta interpersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de usabilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado. Así también Sayago (2009) menciona que la comunicación transversal es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que una actitud negativa por parte del trabajador repercutirá negativamente en la comunicación con sujetos pertenecientes a distintos departamentos, por lo cual tendrá un mal desempeño dentro de la organización.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.311) y una significancia bilateral de (.015) a un nivel $p < .05$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe relación (inversa) significativa en ambas variables. Esto quiere decir que sí el trabajador muestra una pérdida de ideales culturales y baja autoestima profesional (cansancio emocional), lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, condicionará negativamente en su desempeño laboral (comunicación descendente). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe

relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación descendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014) quien indica que la realización personal se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y que en el caso del síndrome de burnout corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insipiente personal y baja autoestima profesional. Así también Sánchez y Romero (2007) mencionan que la comunicación descendente “es el sistema más común de las organizaciones, la comunicación fluye del gerente al seguidor y su medio habitual es el escrito”. Puede fluir desde cualquier punto de la organización, siendo uno de los propósitos más comunes proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que sí el trabajador experimenta una baja autoestima profesional se sentirá frustrado por la falta de ideales, reflejando una mala comunicación con su jefe en el trabajo.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (-0.708) y una significancia bilateral de (.036) a un nivel $p < .05$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe relación (inversa) significativa en ambas variables. Esto quiere decir que sí el trabajador muestra una pérdida de ideales culturales y baja autoestima profesional (cansancio emocional), lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá dificultades para comunicarse correctamente con sus superiores, afectando negativamente en su desempeño laboral (comunicación ascendente). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación ascendente de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014) quien indica que la realización personal se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y que en el caso del síndrome de burnout corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insipiente personal y baja autoestima

profesional. Así también Romero (2007) menciona que la comunicación ascendente es aquella que fluye hacia el nivel superior en una empresa. Se utiliza para proporcionar cierta información hacia los altos gerentes sobre los diversos problemas de la empresa, sin embargo, puede captar algunas ideas de los trabajadores con el fin de considerar como pueden mejorar algunas cosas. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que sí el trabajador experimenta una baja autoestima profesional se sentirá frustrado por la falta de ideales, reflejando una mala comunicación con sus superiores en el trabajo.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (0.271) y una significancia bilateral de (.033) a un nivel $p < 0.05$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe relación significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que sí el trabajador muestra una pérdida de ideales culturales y baja autoestima profesional (cansancio emocional), lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá dificultades para compartir información con personas del mismo nivel jerárquico, generando desconfianza y rivalidad (comunicación horizontal). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación horizontal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014) quien indica que la realización personal se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y que en el caso del síndrome de burnout corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insipiente personal y baja autoestima profesional. Así también Sánchez y Romero (2007) mencionan que la comunicación horizontal es aquella que se establece entre el gerente y sus compañeros, es menos formal, sin embargo, su esencia radica en la forma en como el gerente asume cierto tipo de control sobre el mismo, fluyendo de una forma más rápida y eficaz. Mediante este tipo de comunicación se busca integrar a los diversos trabajadores en un mismo nivel. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que sí el trabajador experimenta

una baja autoestima profesional se sentirá frustrado por la falta de ideales, reflejando una mala comunicación con sus compañeros en el trabajo.

Frente al objetivo planteado que tiene como fin conocer la relación que existe entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque, se obtuvo un coeficiente de correlación de (0.793) y una significancia bilateral de (0.003) a un nivel $p < 0.01$, a través de la prueba de Gamma. Lo que indica que existe relación altamente significativa. Esto quiere decir que sí el trabajador muestra una pérdida de ideales culturales y baja autoestima profesional (cansancio emocional), lo cual tienden a relacionarse con su bienestar, tendrá dificultades al momento de comunicarse con sujetos pertenecientes a distintos departamentos (comunicación transversal). Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis que indica que existe relación entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada en Reque. Estos resultados son corroborados por Gil (2014) quien indica que la realización personal se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y que en el caso del síndrome de burnout corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insipiente personal y baja autoestima profesional. Así también Sayago (2009) menciona que la comunicación transversal es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que sí el trabajador experimenta una baja autoestima profesional se sentirá frustrado por la falta de ideales, reflejando una mala comunicación con sujetos pertenecientes a distintos departamentos, por lo cual tendrá un mal desempeño dentro de la organización.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En cuanto a la variable síndrome de burnout y comunicación organizacional se concluye en que existe relación altamente significativa en ambas variables.

El grado de síndrome de burnout que más predomina en los colaboradores de la empresa de Reque es promedio.

En lo referente a la comunicación organizacional, se evidenció un nivel alto en los colaboradores de la empresa de Reque.

En cuanto a la variable síndrome de burnout y comunicación organizacional se obtuvo un coeficiente de correlación de (.245) y una significancia bilateral de (.004) a un nivel $p < .01$, lo que indica que existe relación altamente significativa en ambas variables.

Existe relación (inversa) significativa entre “cansancio emocional” de la variable síndrome de burnout y “comunicación descendente” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación altamente significativa entre “cansancio emocional” de la variable síndrome de burnout y “comunicación ascendente” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación inversa altamente significativa entre “cansancio emocional” de la variable síndrome de burnout y “comunicación horizontal” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación (inversa) significativa entre “cansancio emocional” de la variable síndrome de burnout y “comunicación transversal” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación inversa significativa entre “despersonalización” de la variable síndrome de burnout y “comunicación descendente” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación altamente significativa entre “despersonalización” de la variable síndrome de burnout y “comunicación ascendente” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación inversa significativa entre “despersonalización” de la variable síndrome de burnout y “comunicación horizontal” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación significativa entre “despersonalización” de la variable síndrome de burnout y “comunicación transversal” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación inversa significativa entre “realización personal” de la variable síndrome de burnout y “comunicación descendente” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación inversa significativa entre “realización personal” de la variable síndrome de burnout y “comunicación ascendente” de la variable comunicación organizacional en el personal de la empresa privada de Reque.

Existe relación significativa entre “realización personal” de la variable síndrome de burnout y “comunicación horizontal” de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque.

Existe relación altamente significativa entre realización personal de la variable síndrome de burnout y comunicación transversal de la variable comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Reque.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que a partir de los resultados obtenidos, la empresa privada de Reque promueva y realice talleres de integración y fortalecimiento del trabajo en equipo entre los trabajadores, ya que el Síndrome de burnout influye negativamente en la comunicación organizacional de la empresa.

Se recomienda a la empresa privada de Reque, crear un ambiente de trabajo acogedor, mediante sistemas eficientes de información y comunicación a todos los niveles, para lograr que los trabajadores se involucren más y puedan ser escuchados.

Se recomienda a la empresa privada de Reque, motivar al personal, mediante acciones que reduzcan la presión del estrés asociada al cansancio emocional y exceso de trabajo, debido a que favorecen al desarrollo del Síndrome de burnout en la empresa, lo cual puede ser perjudicial para la salud física y emocional de los trabajadores.

Se recomienda a los jefes de la empresa privada de Reque, promover una actitud positiva en el personal, debido a que se evidenció que los trabajadores en gran medida tienen niveles altos del Síndrome de Burnout en aspectos como el cansancio emocional, la despersonalización y falta de realización personal, que son factores que afectan negativamente en la comunicación ascendente, descendente, transversal y horizontal de la empresa.

REFERENCIAS

- Alvarado, & Rojas. (2010). *Propuesta de estrategias de mejora de la cultura y el clima organizacional para elevar la calidad del servicio de la Universidad Señor de Sipán, 2007*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo.
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de Burnout en las empresas*. Yucatán: Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Bienestar180. (s.f). *El síndrome de Burnout*. Obtenido de <http://bienestar.salud180.com/salud-dia-dia/40-de-los-trabajadores-sufren-el-sindrome-de-burnout>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona: Paidó.
- Carlin, M. (2010). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. España: Wanceulen.
- Castro, A. d. (2015). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Centurión, C. I., & Palacios, E. C. (2016). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú, agencia España - Trujillo, 2016*. (Tesis de pregrado). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ciancio, A. (30 de diciembre de 2016). *Consecuencias de la mala comunicación interna en una empresa*. Recuperado de <http://noticias.universia.pr/practicase-emplo/noticia/2016/12/30/1147984/consecuencias-mala-comunicacion-interna-empresa.html>

- Cumpa, F. L., & Chávez, P. B. (2015). *Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo*. agosto, 2015. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Del Hoyo, M. A. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo .
- El Mundo. (2016). *Siete de cada diez trabajadores están insatisfechos con su empleo*. Recuperado de <http://www.elmundo.es/economia/2016/06/23/576bb64946163fc46f8b45f6.html>
- El País. (16 de Junio de 2015). *El síndrome del trabajador quemado*. Recuperado de https://elpais.com/economia/2015/06/12/actualidad/1434119451_861624.html
- Escobar, F. J. (2009). *La comunicación corporativa*. Madrid: El Cid Editor.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*(160), 1-4. Recuperado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *cegesti*(160), 1-4.
- Franco, C. C. (2014). *Diagnóstico del síndrome de Burnout en los trabajadores de una pedrinera ubicada en el Municipio de Teculután, Zacapa*. (Tesis de pregrado). Zacapa: Universidad Rafael Landívar.
- García, A. R. (2012). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- García, J. (2007). *La comunicación interna*. . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gestión. (2014). *El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500>

- Gil, P. (2014). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Valencia: Ediciones Pirámide.
- Hayek, J. P. (2014). *Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar el clima laboral y sentido de pertinencia en ISATEX*. Tesis de pregrado. Ecuador: Universidad de las Américas.
- Hernández S. R. (2014). *Metodología de investigación* (Sexta ed.). México: MC Graw Hill.
- King, K. I. (29 de Marzo de 2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Laurencio, L. (10 de Diciembre de 2014). *El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo*. Recuperado de <https://gestion.pe/empresas/537-peruanos-ha-enfrentado-conflictos-trabajo-2116327>
- Macías, Y. K. (2012). *Plan de mejoramiento de la Comunicación Organizacional en la empresa Quality Plus Service S.A.* (Tesis de pregrado). Bogota: Universidad EAN.
- Mansilla, F. (s.f). *El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo*. Recuperado de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *MBI, Inventario de "Burnout" de Maslach*. Palo Ato, California, USA.
- Miravalles, J. (s.f). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Olivos, L. F. (2014). *La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo*. (Tesis de pregrado). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

- Panizo, D. M. (2015). *Relación entre personalidad tipo A y síndrome de burnout en trabajadores de mando operativo de una empresa privada de Lima*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Pascual, A. (s.f). *Los síndromes del liderazgo y el burnout laboral*. Recuperado de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/recursos-humanos/los-sindromes-del-liderazgo-y-el-burnout-laboral>
- Quevedo, B., & Riojas, J. E. (2015). *Propuesta de un plan de comunicación para la mejora del clima organizacional de la empresa ACSL Corredores de Seguros, basada en la teoría antropológica de la motivación de*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Quiceno, J. M., & Alpi, S. V. (2009). *Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Colombia: Red Acta Colombiana de Psicología.
- Roca, S. V. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*. (Tesis de pregrado). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, I. (17 de 02 de 2005). *Teorías de la comunicación organizacional* . Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>
- Sáenz, R. N. (2018). *Cansancio emocional y rendimiento académico de los estudiantes de la Escuela Técnica Superior PNP - Puente Piedra, 2017*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo.
- Sánchez, D. G., & Romero, M. N. (2007). *Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas*. Venezuela: Red Enlace.
- Santamaria, F. S., & Zeña, K. S. (2015). *Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Privada Juan Mejía Baca.

- Sayago, L. (2009). *Investigación en comunicación organizacional*. Córdoba: AR: El Cid Editor .
- Sierra, M. A. (2015). *El Clima laboral en los colaboradores del Hospital Regional de Cobán*. (Tesis de pregrado). Verapaz: Universidad Rafael Landívar.
- Sigcha, F. J. (2013). *El síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi S.A. 2012 - 2013*. (Tesis de pregrado). Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Tiempos modernos. (07 de Octubre de 2009). *Tipos de Comunicación*. Obtenido de <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-tipos-de-comunicacion/>
- Universia. (1 de Diciembre de 2013). *El mal clima laboral predomina para el 54% de los jóvenes mexicanos*. Recuperado de <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/12/17/1070407/mal-clima-laboral-predomina-54-jovenes-mexicanos.html>
- Universia. (2015). *Conoce las características y consecuencias del Síndrome de Burnout*. Recuperado de <http://noticias.universia.ad/portada/noticia/2015/06/02/1126144/conoce-caracteristicas-consecuencias-sindrome-burnout.html>
- Velásquez, V. (2013). *¿Cómo la mala comunicación afecta el buen desarrollo y éxito en la empresa?* Medellín: Colegio Marymount. Recuperado de <http://library.marymount.edu.co/bitstream/handle/123456789/335/Valentina%20Velasquez%20Vallejo.pdf?sequence=1>
- Wong, M. G. (2014). *proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacífico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores*. (Tesis de pregrado). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

ANEXOS

Cuestionario de comunicación Organizacional

Edad:

Fecha: / /

Sexo: M F

Cargo que desempeña:

Instrucciones: A continuación encontrara proposiciones sobre aspectos relacionados con la comunicación del área de trabajo. Cada una tiene tres opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa(X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay repuestas malas ni buenas.

	Siempre	A veces	Nunca
Comunicación Descendente			
Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.			
La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.			
Mi jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, etc.			
El jefe se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo.			
El jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.			
El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.			
Mi jefe reconoce cuando hago bien mi labor.			
Regularmente se ejercita la retroalimentación y cómo tú trabajas respecto de las expectativas			
Tu jefe te incita regularmente a que hables u expreses tus puntos de vista de una manera franca			
Existe retroalimentación regular, por parte de la jefatura, centrada más bien en el desempeño de tu trabajo.			
Comunicación Ascendente			
Usualmente en la organización cuando hay una ceremonia se realizan reuniones con los jefes.			
Mantengo una buena comunicación con mi jefe.			
Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.			
Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en tu unidad.			
Me parece que la forma de comunicación través de mail es efectiva.			
La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.			
Cuando resuelvo alguna duda lo comunico a mis superiores.			
La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.			
En mi área de trabajo y/o institución tengo dificultades para que llegue la información a tiempo.			
Comunicación Horizontal			

En la organización donde usted trabaja se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.			
En la institución compartimos funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.			
El área de contabilidad apoya al área administrativa.			
Cree que en otras áreas de trabajo existen los rumores.			
Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo.			
Comunicación Oblicua o transversal			
En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas de trabajo.			
Es fácil contactarse con los demás trabajadores que hacen parte de su departamento de trabajo.			
La información que se emite a otras áreas es organizada.			
Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información para otras áreas de trabajo.			

Ficha Técnica

Nombre del Instrumento:	Inventario de “Burnout” de Maslach -MBI
Autoras	: Maslach, C. y Jackson,S. (1981)
Admisión	: Individual y Colectiva
Procedencia	: Palo Ato, California, USA
Finalidad	: Evaluación de tres variables del síndrome de estrés laboral asistencial cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.
Duración	: Variable entre 10 y 15 minutos
Aplicación	: Adultos
Materiales	: Hojas de evaluación
Baremación	: Percentilar

Áreas que Evalúa:

Este cuestionario tiene una estructura tridimensional, conteniendo 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los clientes, tipo likert para medir las variables del sujeto “quemado”, con siete niveles que van desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días) los cuales se detallan a continuación:

Cansancio Emocional (CE): sus elementos describen los sentimientos de una personal emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento Ejm: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”. La escala de Cansancio Emocional cuenta con 9 reactivos que son 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20, su puntuación máxima es de 54.

Despersonalización (DP): los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome. Contando con 5 reactivos 5, 10, 11 ,15 y 22, con una máxima de 30.

Realización Personal (RP): esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo en ellas. La variable puede ser considerada

como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización. Esta cuenta con 8 reactivos 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero define el síndrome.

Inventario “Burnout” de Maslach (MBI)

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____
 Sexo: _____ Fecha Nac.: _____

Instrucciones: A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

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

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4	Puedo comprender fácilmente cómo se sienten las personas							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6	Trabajar con personas todo el día es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8	Me siento desgastado por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que tengo este trabajo							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Siento que realizo mi trabajo con mucha energía y vitalidad							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	Siento que no me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Me resulta fácil crear un clima agradable con las personas a las que doy servicio							

18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con otras personas							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Siento que ya no puedo más							
21	Los problemas emocionales en mi trabajo los tomo con mucha serenidad							
22	Creo que las personas con las que trato me culpan de algunos de sus Problemas							

FICHA TÉCNICA

Nombre de la prueba: Escala de Comunicación Organizacional

Nombre Abreviado: ECO

Autor: Ana Isabel Abad Mundaca - Piura

Año: 2009

Validado para Chiclayo: Miranda Cubas & Pastor Nanfuñay - 2015

Campo de aplicación: Organizacional.

Administración: Individual o colectiva

Nº de ítems: 28

Duración: 30 min. Aproximadamente.

Significación: Nivel de percepción global y específica con relación a la comunicación Descendente, Comunicación Ascendente, comunicación Horizontal, Comunicación Transversal

Tipo de respuestas: Escala Likert.

Materiales: Lápiz

Borrador

Escala de Comunicación Organizacional

Manual de la escala

Objetivo de la Escala: Medir la percepción del trabajador frente a la comunicación Organizacional que desempeña la organización.

Validez

La validación se realizó a través de criterio de expertos, los cuales se consultó a tres psicólogos para la revisión de los ítems de la escala de percepción en la comunicación organizacional. Siendo su veredicto final que la escala mide el constructo planteado.

La validez nos permite medir si la prueba mide lo que debe medir, es así que podemos definir hasta donde la prueba es capaz de lograr las metas planteadas. El método utilizado para hallar la validez fue el del Ítem-Test el cual consiste en correlacionar cada ítem con el puntaje total.