



Percepción del clima laboral de un grupo de supervisores con indicadores del síndrome de burnout en una empresa de telefonía y servicio al cliente en Medellín, 2022

Alejandro Durango Restrepo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

2022

Percepción del clima laboral de un grupo de supervisores con indicadores del síndrome de burnout en una empresa de telefonía y servicio al cliente en Medellín, 2022

Alejandro Durango Restrepo

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesora

Sara Díaz Rueda

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

2022

## **Agradecimientos**

Principalmente darle las gracias a Dios por darme vida y salud para poder cumplir mis sueños, darle las gracias a mi madre y padre que siempre estuvieron apoyándome y dándome fuerzas para seguir saliendo adelante con mi carrera siendo un gran pilar de apoyo emocional, a mi esposa que siempre estuvo conmigo dándome voz de aliento para culminar con mi meta personal y a mi hijo que siempre fue mi mayor inspiración y me dio la fuerza necesaria para continuar y volver mi sueño realidad.

También le doy las gracias a los profesores por permear en mí su formación profesional y sobre todo a mi docente Sara Díaz, quien fue mi asesora y siempre estuvo dándome ese apoyo y esa voz de aliento incondicional llevando a un nivel máximo para creer en mí y poder materializar mi sueño de ser un gran profesional.

## Contenido

	Pág.
Resumen .....	7
Abstract.....	8
Introducción .....	9
1. Planteamiento del problema.....	10
1.1. Descripción del problema .....	10
1.2. Pregunta de investigación .....	13
2. Justificación .....	14
3. Objetivos.....	16
3.1. Objetivo general .....	16
3.2. Objetivos específicos.....	16
4. Marco teórico .....	17
4.1. Antecedentes de investigación .....	17
4.2. Marco conceptual .....	22
4.2.1. Síndrome de burnout .....	22
4.2.2. Causas y efectos del síndrome de burnout .....	24
4.2.3. Teorías sobre el síndrome de burnout .....	25
4.2.4. Clima laboral.....	26
4.2.5. Las dimensiones del clima organizacional .....	27
4.2.6. Causas de un mal clima laboral .....	29
4.2.7. Teoría sobre clima laboral.....	32
5. Metodología .....	34
5.1. Tipo de investigación.....	34

5.2. Diseño .....	34
5.3. Población .....	34
5.4. Muestra .....	35
5.4.1. Tipo de muestra .....	36
5.4.2. Criterios de inclusión.....	36
5.4.3. Método de muestreo .....	37
5.5. Instrumento aplicado .....	37
5.6. Variables de la investigación .....	38
5.7. Plan de análisis .....	39
5.8. Procedimiento .....	39
5.9. Consideraciones éticas .....	40
6. Resultados.....	41
7. Discusión .....	51
Referencias.....	55

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Estructura Factorial de la Escala de Clima Social Organizacional (WES).....	29
Tabla 2. Riesgos psicosociales del clima laboral.....	31
Tabla 3. Tipos de clima organizacional .....	33
Tabla 4. Género los participantes con burnout.....	35
Tabla 5. Edad de los participantes que presentaron burnout.....	35
Tabla 6. Nivel de burnout .....	36
Tabla 7. Descripción de las variables de estudio.....	39
Tabla 8. Nivel del clima laboral .....	41
Tabla 9. Subescala de relaciones interpersonales .....	43
Tabla 10. Subescala de estilo de dirección .....	44
Tabla 11. Subescala de sentido de pertenencia.....	45
Tabla 12. Subescala de retribución .....	45
Tabla 13. Subescala de disponibilidad de recursos.....	46
Tabla 14. Subescala de estabilidad.....	47
Tabla 15. Subescala de claridad y coherencia en la dirección .....	48
Tabla 16. Subescala de valores colectivos.....	48
Tabla 17. Edad respecto al nivel del clima laboral.....	49
Tabla 18. Tiempo en el cargo respecto al nivel del clima laboral.....	50
Tabla 19. Género respecto al nivel del clima laboral .....	50

## Resumen

El clima laboral es el ambiente de trabajo que se percibe dentro de las organizaciones. Este concepto se encuentra condicionado por factores propios de la percepción y características de los empleados y también por las acciones de la empresa. La presente investigación tuvo como objetivo, establecer la percepción del clima laboral de un grupo de supervisores con indicios del síndrome de burnout en una empresa de Medellín, 2022. El tipo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo-no experimental porque no se manipularon de forma intencional las variables. Como instrumento para evaluar el clima laboral, se empleó la Escala de Clima Organizacional (EDCO), de Acero et al. el cual fue aplicado a una muestra de doce líderes de la empresa de servicio al cliente. La escala EDCO, contiene 8 subescalas que valoran características específicas del clima organizacional como: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos. Los resultados indican que en su mayoría los líderes sienten aceptación por parte de sus representantes de cargo, respaldo y confianza de sus jefes inmediatos. No obstante, en otros aspectos expresaron que obtener información de otras áreas de la compañía, muchas veces se les dificulta, lo que indica que, si bien existen factores positivos en cuanto a la percepción del clima laboral, existen otros que serán necesarios de revisar y ajustar, para llevar a una mejor percepción de clima organizacional.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, clima laboral, organizaciones, líderes de área.

## Abstract

The work environment is the work environment that is perceived within organizations. This concept is conditioned by factors of the perception and characteristics of the employees, but also by the actinos of the company. The objective of this research was to establish the perception of the work environment of a group of supervisors with signs of burnout syndrome in a company in Medellín, 2022. The type of research corresponds to the quantitative approach, with a descriptive-non-experimental design because it was not variables were intentionally manipulated. As an instrument to evaluate the work climate, the Organizational Climate Scale (EDCO), by Acero et al. which was applied to a sample of twelve leaders of the customer service company. The EDCO scale contains 8 subscales that assess specific characteristics of the organizational climate such as: interpersonal relationships, management style, sense of belonging, compensation, availability of resources, stability, clarity and coherence in management, and collective values. The results indicate that most of the leaders feel acceptance by their position representatives, support and trust of their immediate superiors. However, in other aspects they expressed that obtaining information from other areas of the company is often difficult for them, which indicates that, although there are positive factors in terms of the perception of the work environment, there are others that will be necessary to review and adjust, to lead to a better perception of organizational climate.

**Keywords:** Burnout syndrome, work environment, organizations, area leaders.

## Introducción

Diversos estudios se han desarrollado para determinar el nivel del clima laboral, algunos se han relacionado con la presencia de burnout. En el presente proyecto, se pretende establecer la percepción del clima laboral de un grupo de supervisores con indicios del síndrome de burnout en una empresa de telefonía y servicio al cliente de Medellín, 2022.

Para esto, se detallan los resultados de las ocho subescalas del clima laboral en un grupo de supervisores, así mismo se detallan los resultados del clima laboral teniendo en cuenta variables sociodemográficas: edad, sexo y tiempo de permanencia en el cargo.

El documento se estructura en 7 capítulos, tales como: la descripción de la situación problema, los objetivos, justificación de la importancia del estudio, los marcos que sustentan la teoría del proyecto, como los antecedentes y el marco conceptual.

Otro capítulo es la metodología que describe el enfoque, tipo de muestreo, técnicas de recolección, plan de análisis y procedimiento.

Finalmente, el análisis de los resultados se presentó en torno a las 8 subescalas evaluadas mediante los hallazgos de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), cuyos autores son Acero et al. de la ciudad de Santafé de Bogotá, D.C.

## 1. Planteamiento del problema

### 1.1. Descripción del problema

El clima organizacional, así como la presencia del síndrome de burnout desencadenan varios problemas dentro de las organizaciones, de ahí la importancia de conocer su situación en el lugar de trabajo.

El desgaste profesional, también conocido como síndrome de burnout, que ya ha sido integrado a la Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud (OMS), es una condición que la empezó a investigar por primera vez el psicólogo Freudenberger (1974,) y en las últimas décadas ha sido mucho más estudiado este síndrome a raíz de los cambios en las organizaciones, la introducción de nuevas tecnologías, la carga laboral por nuevos procesos, la competitividad del mundo laboral, entre otros factores (Díaz y Gómez, 2016).

Este síndrome está indicado como un trastorno que genera agotamiento físico y mental, que afecta las condiciones intelectuales, psicoemocionales y, en efecto, disminuye la productividad y eficacia del trabajador (Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2019).

El burnout se da a partir de la exposición de altos niveles de estrés, que se manifiesta en agotamiento crónico en quien lo padece, afectando de manera negativa la productividad y la calidad del servicio que se ofrece a los clientes o usuarios (Jácome, 2016). Actualmente, es considerado en muchos países como una enfermedad profesional, y su diagnóstico se establece a través de la presencia de la tríada sintomatología constituida por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal; elementos que se evalúan a través del Maslach Burnout Inventory- MBI (Acero et al., 2006).

Según Mouzo (2019) “el burnout afecta hasta un 10% de los trabajadores en el mundo, y en sus formas más graves, entre el 2% y el 5%” (p. 1). Además, describe este síndrome como un proceso, más que como patología, puesto que, las personas que lo padecen lo van adquiriendo a partir del compromiso con su trabajo, afectando en gran medida a los empleados que tienen cargos relacionados con atención a los usuarios.

Una investigación realizada por Arias y Nunez (2015) donde midieron el burnout en supervisores de seguridad industrial, para ello tomaron una muestra de 58 sujetos y encontraron que 87% de los evaluados presentan el síndrome.

Por otro lado, el clima organizacional, es un tema de suma importancia para aquellas empresas competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio que ofrecen.

El clima organizacional se basa en las percepciones compartidas de cada miembro de una organización, en referencia al trabajo. De acuerdo con Villanueva et al. (2017), un buen clima laboral hace que las organizaciones funcionen eficientemente, por tanto, es importante considerar aquellos factores que el trabajador puede percibir de este, como las relaciones interpersonales que se desarrollan en el ambiente de trabajo, el estilo de dirección, claridad y coherencia en la dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, disponibilidad de recursos y los valores colectivos; dimensiones que se evalúan a partir de la Escala de clima organizacional (EDCO).

Para Olaz (2013), el clima laboral es una variable que actúa entre el contexto organizativo y la conducta que presentan los miembros de la organización, intentando comprender qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo, por lo que, esta variable “no puede entenderse sin una referencia expresa al que puede denominarse clima psicológico, que se encuentra definido en clara conexión con las conductas y las motivaciones de los trabajadores” (Olaz, 2013, p. 4).

En Colombia, el panorama frente al clima laboral es preocupante, y esto lo ratificó el periódico La República (2019), al indicar que 8 de cada 10 personas en el país están insatisfechas en su empleo, pues este dato es alarmante, ya que demuestra que el 80% de la población trabajadora no se siente a gusto en el ambiente y las condiciones en las que laboran, y esto puede repercutir en el estado emocional de los trabajadores y, además, en los resultados económicos esperados en las empresas.

De otro lado, se ha relacionado el burnout con el clima organizacional, y esto, según Castro y Medina (2020) se ha convertido en una preocupación constante dentro de la psicología organizacional, puesto que, se ha indagado que el burnout altera la salud de los trabajadores porque está asociada a riesgos psicosociales como carga de trabajo, ritmo laboral y ambiente, mismos que pueden desencadenar una mala percepción de clima laboral entre los colaboradores. Al respecto, Alvarado y Ruíz (2020) sostienen que, muchas de las afecciones del burnout se manifiestan en el deterioro del clima laboral, a causa de que el trabajador puede llegar a tener dificultades para relacionarse con sus compañeros y superiores y en algunos casos aislarse del contexto laboral.

En la presente investigación, se plantea que, en una empresa de telefonía y servicio al cliente, los supervisores que tienen a cargo grupos de trabajo y que presentan indicios de padecer burnout demuestran falta de interés en la realización de sus funciones diarias, y se percibe en ellos preocupación e inseguridad en la toma de decisiones, muchos expresan inconformidad por la carga laboral, las horas de trabajo extra que realizan y sienten que es poca la remuneración económica y motivacional; situación que también afecta a quienes están a su cargo, generando un ambiente de tensión entre el grupo de empleados y malestar con los mismos líderes.

Teniendo en cuenta la problemática descrita, en la presente monografía se plantea la siguiente pregunta problematizadora:

## **1.2. Pregunta de investigación**

¿Cuál es la percepción del clima laboral de un grupo de supervisores con indicios del síndrome de burnout en una empresa de Medellín, 2022?

## 2. Justificación

Las investigaciones consultadas en antecedentes, como el estudio de López (2015), el de Solís et al (2016), entre otras, demuestran que el síndrome de burnout ocasiona agotamiento físico, emocional y mental, y quien tiene indicios de sufrir los síntomas característicos de este síndrome lo manifiesta negativamente en la satisfacción personal y laboral, en el interés por el trabajo, en las relaciones interpersonales, el rendimiento y la calidad en los servicios y, en consecuencia, estas condiciones afectan el clima organizacional.

Los estudios tanto de burnout como de clima organizacional son de gran importancia en el campo de la psicología de las organizaciones, y ciertamente, ambas variables tienen una relación directa. En el caso de la presente investigación, a una muestra de supervisores que presentaron alto nivel de burnout, se buscó revisar cómo perciben ellos el clima laboral en la empresa.

Algunos estudios se han interesado en determinar la influencia del síndrome burnout en el clima organizacional, como el trabajo de Cardona y Rodríguez (2019), quienes se enfocaron en realizarlo con los trabajadores de gimnasios de entrenamiento funcional. Por otra parte, Escolástico (2018), en su estudio acerca de la relación entre el clima organizacional y síndrome de Burnout de trabajadores administrativos de un municipio de Colombia, estableció que el clima organizacional y el síndrome de Burnout tienen una correlación significativa.

Si bien, hasta la fecha se ha estudiado bastante sobre estos temas, es pertinente también el desarrollo de la esta investigación, ya que, los estudios consultados se han realizado mayormente en a nivel internacional y algunos a nivel nacional, aunque en el ámbito local no se identificaron.

Las funciones que deben realizar los supervisores en estas empresas, quienes tienen grupos de representantes de servicio a su cargo, son siempre de mucha responsabilidad y

estar en función de que los empleados efectúen sus labores para así cumplir las metas. Por eso, es tan importante que exista un buen clima organizacional, en el que estén satisfechos tanto los líderes como quienes conforman su equipo de trabajo.

Los resultados de esta investigación, aportaría a que la empresa dedicada al servicio de telefonía y atención al cliente, pueda definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención, que logren reducir el Burnout en la organización, el cual ya se ha identificado en algunos supervisores, y mejorar las condiciones relacionadas al clima organizacional.

Por otro lado, este trabajo es un referente para que otros investigadores en distintas disciplinas, como en la psicológica, en Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras, realicen estudios sobre la percepción del clima laboral de los servidores que presenten cronificación de estrés laboral o síndrome de Burnout, enfocándose no solo a estudios de nivel descriptivo, sino además exploratorio y otros alcances de investigación.

Por último, cabe indicar que, esta investigación contribuye a ampliar la base de datos de la Corporación Universitaria, para los estudiantes y demás integrantes de la comunidad académica puede servir de referente teórico y metodológico para el desarrollo de otros estudios afines a este tema.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Establecer la percepción del clima laboral de un grupo de supervisores con indicios del síndrome de burnout en una empresa de telefonía y servicio al cliente de Medellín, 2022

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel del clima laboral que presenta un grupo de supervisores con síndrome de burnout.
- Detallar los resultados de las ocho subescalas del clima laboral en un grupo de supervisores con síndrome de burnout.
- Detallar los resultados del clima laboral teniendo en cuenta variables sociodemográficas: edad, sexo y tiempo de permanencia en el cargo.

## **4. Marco teórico**

En este marco teórico se describen algunos antecedentes de estudios a nivel internacional y nacional, además, del marco conceptual sobre las categorías que intervienen en el desarrollo de esta investigación.

### **4.1. Antecedentes de investigación**

Las investigaciones que relacionan el clima con el síndrome de Burnout toman cada vez más relevancia en el campo de la seguridad y salud laboral, la psicología y otras disciplinas, por lo que, a continuación, se presentan algunos estudios que han visibilizado esta problemática.

En el trabajo realizado por López (2015) se identificó el factor psicosocial del síndrome de burnout en 57 empleados de la Coordinación General Administrativa y Financiera del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable del Ecuador, y cómo este influye en el clima organizacional; es decir, en la motivación y satisfacción laboral, las relaciones interpersonales y la comunicación entre los servidores.

Para ello, se buscó, primeramente, reconocer si se presenta el síndrome de burnout en los empleados de dicha área del Ministerio, y luego, determinar si los factores de Clima Organizacional se afectan por este síndrome. Como técnica se utilizó la observación directa y el instrumento fueron cuestionarios. La investigación es de tipo correlacional, porque se relacionó la puntuación obtenida en ambas variables, y el diseño es no experimental.

En los hallazgos, se evidenció un puntaje medio en cuanto al cansancio y agotamiento por las funciones realizadas en sus puestos de trabajo. Se halló además que la despersonalización tiene más influencia con el factor comunicación y motivación. Así mismo,

carecen de expectativas laborales y generalizada insatisfacción personal, por tanto, se concluyó que el Síndrome de Burnout influye en el clima organizacional de las servidoras y servidores del MEER, por lo que, se recomendó tomar control para contrarrestar el Burnout en la entidad.

En el estudio realizado por Solís et al (2016) en el año 2015, en la ciudad de Lima, Perú, determinaron la relación entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout a una muestra de 43 profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital de III nivel. Para ello, recurrieron al enfoque de investigación cuantitativo, de tipo prospectivo, correlacional de corte transversal.

Para el análisis de la variable Clima Organizacional, utilizaron la Escala Rensis Likert, y para el estudio de la variable Síndrome de Burnout, usaron el Inventario de Burnout de Maslach; ambos validados por expertos a través de la metodología de focus group. Los hallazgos indicaron que la edad mínima era de 28 años, la mediana de edad de 35 años y la edad máxima de 42 años. Los datos sobre la variable de Clima Organizacional mostraron un nivel medio (81.4%) seguido de un nivel alto (18.6%), mientras que el Síndrome de Burnout mostró un nivel bajo (86%) y nivel medio (14%). Por último, la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout fue baja ( $\rho = -0.11$ ).

En la investigación realizada por Capello (2016), se buscó analizar la correlación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en 242 empleados en edades entre 21 a 60 años, que laboran en entidades públicas y en empresas privadas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Gran Buenos Aires, en Argentina. Inicialmente, se determinaron los datos sociodemográficos de la edad de los trabajadores, género, estado civil, nivel educativo, el ámbito de trabajo (privado o público), antigüedad en la empresa y la duración de la jornada laboral.

Para evaluar el Clima Organizacional emplearon la adaptación del cuestionario de Koys y Decottis (1991), para el análisis del Burnout, utilizaron la adaptación del cuestionario "Maslach Burnout Inventory. Las diferencias de género resultaron significativas para el Clima Organizacional general y para tres subescalas del cuestionario: Cohesión, Apoyo y Equidad, siendo los hombres los que presentaron una percepción mayor del Clima Laboral. En cuanto al Burnout, el género no influyó en ninguna de las tres escalas. En cuanto al Ámbitos de Trabajo, tanto hombres como mujeres no presentaron resultados significativos para el Clima Laboral, ni para el Burnout.

En el estudio realizado por Pérez y Campana (2019), los autores buscaron determinar la relación que existe entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana, empleando como instrumentos la Escala de Sentido de Pertenencia de Herrera (2012) y la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005). En los hallazgos, encontraron que existe una relación positiva y altamente significativa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral ( $r = ,704^{**}$ ,  $p = 0.00$ ). De la misma manera, resultó con las dimensiones compromiso, identificación y motivación. Concluyeron, por tanto, que un nivel alto de sentido de pertenencia y sus dimensiones están relacionadas con nivel alto de satisfacción laboral.

Por otra parte, Curo (2020) realizó una investigación en 2019, acerca de la relación entre la percepción del Clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, en Perú. La muestra que se determinó trabajar fueron 62 clientes internos.

El enfoque propuesto fue el cuantitativo, no experimental y de corte transaccional-correlacional causal. El instrumento de recolección de información utilizado fue el Cuestionario de Clima Organizacional propuesto por Carrillo (2004), que evalúa 5 dimensiones (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales). Los

resultados mostraron que el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman fue de -0.510, lo que indica que es una relación negativa e inversa, mientras que el valor de p fue igual a 0.004 ( $p < 0.05$ ), mostrando una relación altamente significativa. De manera que, si el clima organizacional mejora, se estima que la percepción del síndrome de Burnout decaerá, y viceversa, si el clima organizacional no mejorase, la percepción del síndrome se incrementará.

En un estudio realizado en 2017 por Escolástico (2018), acerca de la relación entre el clima organizacional y síndrome de burnout de los trabajadores administrativos del municipio Distrital de Laberinto, Perú, empleó el enfoque de investigación cuantitativo de tipo correlacional, y diseño no experimental.

En los resultados se establece que el clima organizacional y el síndrome de Burnout muestran una correlación directa y significativa, que alcanza un índice de 0,722 para el coeficiente R de Pearson; lo que equivale a afirmar basado en el coeficiente de determinación que con una significación menor al 5%, el síndrome de Burnout depende en un 52,1% del clima organizacional.

A nivel nacional, el estudio desarrollado por Cardona y Rodríguez (2019), buscó determinar la influencia del síndrome Burnout en el clima organizacional de los gimnasios de entrenamiento funcional del municipio de Cartago Valle. Para dar cuenta de este objetivo, primero, propusieron identificar el perfil jerarquizado de las variables que se encuentran actualmente en el clima organizacional de los gimnasios, determinar el perfil jerarquizado del síndrome de burnout en los trabajadores, establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional, así como la relación que existe entre el clima organizacional y las variables edad, nivel de escolaridad y género en los trabajadores.

La investigación fue de tipo descriptiva usando el método cuantitativo correlacional de corte transversal. Los sujetos del estudio fueron 50 empleados hombres y mujeres entre los 18-50 años, de los tres gimnasios del municipio.

Algunos autores se han centrado en entender cómo se percibe por parte de los trabajadores el ambiente laboral, como el estudio de Ortega (2019), quien realizó su investigación en la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas de una Universidad en Panamá, examinando en cada uno de los participantes (28 participantes entre profesores y administrativos) cómo percibían la estructura del programa y las relaciones interpersonales entre coordinadores, administrativos y apoyo docente. Todos señalaron que existen buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores y el jefe inmediato y un ambiente de valoración, respeto y respaldo en las opiniones, destacando también un sentido de pertenencia, reconociendo el desempeño de cada uno y su dedicación en la gestión del programa.

En otras investigaciones, han relacionado el clima organizacional y síndrome de Burnout, tal como el estudio de Solís et al (2016) quienes, en una muestra de 43 profesionales de enfermería evaluaron ambas variables, encontrando en el clima organizacional un nivel medio, mientras que el síndrome de Burnout mostró un nivel bajo, y la relación entre el clima laboral y síndrome de Burnout fue baja ( $\rho = -0.11$ ).

Por el contrario, el estudio de López (2015) acerca de cómo influye el síndrome de Burnout en el clima organizacional de una entidad pública; específicamente, en la motivación, en la satisfacción personal y laboral, las relaciones interpersonales y la comunicación entre los servidores, evidenció un puntaje medio en cuanto al cansancio y agotamiento por las funciones realizadas en los puestos de trabajo, halló que la despersonalización tiene más influencia con el factor comunicación y motivación, y carecen de expectativas laborales y generalizada insatisfacción personal, por lo que, concluyó que el síndrome de Burnout influye de manera significativa en el clima laboral, recomendando tomar control para contrarrestar el Burnout en la entidad.

Así las cosas, son varios los estudios realizados en torno a la percepción del clima organizacional y otros que relacionan esta dimensión con el síndrome de Burnout; algunos

demostrando niveles medio y bajo en cuanto a los síntomas del Burnout, mientras otros estudios demuestran una relación directa y significativa entre el clima laboral y dicho síndrome.

## **4.2. Marco conceptual**

En este apartado se revisan los referentes conceptuales de las variables que son tomadas en cuenta en esta investigación.

### **4.2.1. Síndrome de burnout**

El síndrome de Burnout es un hallazgo que se empezó a investigar en los años 70 donde para este tiempo el mundo laboral comenzó a tener un cambio a raíz de los avances de nuevas tecnologías, cambios en las organizaciones, inestabilidad laboral, altos índices en el aumento del desempleo, cargas laborales por nuevos procesos, entre otras. Estos componentes han permitido que se puedan manifestar nuevos elementos de riesgo que puedan afectar el bienestar y la calidad de vida de los empleados (Díaz y Gómez, 2016).

La OMC, Organización Médica Colegial de España (2019) en la 72ª asamblea de Ginebra destaca que, la Organización Mundial de la Salud reconoció oficialmente el síndrome de Burnout o de estar quemado como una enfermedad que se incluye entre las principales alteraciones en la salud mental y por defecto llevando a un estrés crónico que puede desencadenar síntomas físicos, agotamiento emocional y baja productividad en las personas que lo padecen.

Burnout, también conocido como síndrome del quemado, fue declarado por la OMS en el año 2000, como un componente de riesgo laboral que puede ocasionar implicaciones en la

salud mental, traer consecuencias negativas en la calidad de vida e inclusive poner en riesgo la vida de la persona que lo padece. Estos síntomas van más allá porque traen afectación a nivel laboral al individuo que lo padece y esto se empieza a manifestar en su baja productividad e ineficiencia en sus funciones, teniendo resultados negativos en sus actividades y exponiendo a la empresa a tener pérdidas económicas y bajo logro de los resultados a nivel organizacional Saborío y Hidalgo (2015).

El síndrome de burnout es una alteración relacionada con el ámbito laboral y sus síntomas se manifiestan a través de agotamiento físico y emocional, despersonalización y bajo rendimiento en la productividad laboral (Korczak et al. 2010). Revisando el DSM-V, no existe aún una definición sobre el síndrome de burnout, sin embargo, es un diagnóstico muy común en el área de la salud. En esta dirección, Gil y Peiró (1999) plantean que el síndrome de quemarse por el trabajo es la manifestación del estrés laboral crónico donde el sujeto que lo padece desarrolla una idea de fracaso profesional y a su vez comienza a sentir actitudes negativas contra las personas que lo rodean laboralmente. Por su parte, Borda et al. (2007) manifestaron que, en el año 1961 el síndrome de Burnout fue explicado inicialmente por Graham Greens y en el año 1974 el psiquiatra Herbert Freudenberger le da una definición la cual se muestra como pérdida de interés por la actividad laboral, que se manifiesta inicialmente en los empleados que tienen diariamente contacto con su trabajo.

Se ha puntualizado que existen diversos elementos que pueden ocasionar desarrollo en la sintomatología del Burnout y estos factores pueden darse en personas idealistas, de mayores ingresos económicos, con deseo de prestigio, entre otras, sin embargo, existe un factor que tiene más prevalencia que los anteriormente mencionados y es la sobrecarga laboral Gutiérrez et al. (2006).

Se debe agregar que también el estrés laboral crónico es una de las formas en las cuales se manifiesta el síndrome de quemarse en el trabajo y habitualmente tiende a caracterizarse como un origen de riesgo psicosocial en cualquier entidad laboral Quiceno y Vinaccia (2007). También, es importante mencionar que el síndrome por quemarse en el trabajo (SQT) desde un punto de vista psicosocial no se vincula con el estrés psicológico sino con estrés laboral crónico el cual va relacionado con la conexión que hay entre los empleados y los clientes quienes son las personas que reciben los servicios Gil (2007).

#### **4.2.2. Causas y efectos del síndrome de burnout**

Es difícil especificar un único cuadro de causas para el síndrome de Burnout; sin embargo, existen elementos que prevalecen y necesitan tener más atención.

Dicho lo anterior, unas causas enlazadas al Síndrome de Burnout son actividades que relacionan al empleado con clientes, horarios excesivos de trabajo, altos niveles de compromiso con los quehaceres diarios y devaluación del trabajo realizado (Forbes 2011). Otras causas que se pueden determinar son una alimentación inadecuada, alto índice de contaminación auditiva, falta de credibilidad ante el entorno laboral, entre otros (Madero et al. 2013). Otros elementos que aportan en la influencia del desarrollo del síndrome de Burnout son los turnos laborales que se programan en las organizaciones y más los turnos nocturnos los cuales son los que presentan mayor impacto y concurrencia del síndrome, la estabilidad del puesto que se está desempeñando donde las personas con más índice de riesgo son pertenecientes al sexo femenino, personas jóvenes y personas adultas de más de 45 años. La llegada de tecnologías modernas a las organizaciones también produce diferentes factores que generan estrés como el miedo a ser reemplazado, mayor control y seguimiento a las funciones que se deben cumplir en el rol, necesidad de comprensión y conocimiento del nuevo proceso

(Apiquán, 2007). Algunos síntomas que se pueden manifestar en el síndrome de Burnout son sensibilidad excesiva, agotamiento, irritación y también trastornos del sueño llegando a ocasionar alteraciones en la conducta de la persona que lo padece, enfermedades físicas, mentales e inclusive la muerte (Marrau, 2009).

Seguido a lo anterior, las consecuencias que están asociadas al síndrome de burnout pueden contraer afectación en 3 niveles ya sea físico, psicológico o conductual y se describen de la siguiente manera según Moreno, (2007):

**Nivel físico:** Se pueden manifestar variaciones cardiovasculares, dolores de cabeza, malestares gastrointestinales, trastornos del sueño, enfermedades de la piel, disfunciones sexuales, agotamiento, entre otros.

**Nivel psicológico:** Se manifiesta por sentir vacíos, bajo nivel de autoestima, irritabilidad, ansiedad, culpabilidad, desmotivación, sentimientos negativos hacia sí mismo, entre otros.

**Nivel conductual:** Se presenta por consumo excesivo de fármacos, café, tabaco o alcohol, comportamientos agresivos, disminución en el nivel de desempeño laboral, problemas familiares, aislamiento interpersonal, conflictos laborales con los compañeros de la organización, entre otros.

#### **4.2.3. Teorías sobre el síndrome de burnout**

De acuerdo con Gil-Monte y Peiró (1999) citados por Montoya y Moreno (2012).

Desde que se dieron los inicios del síndrome de Burnout (SB) como una construcción teórica desde la psicología han emergido diferentes hipótesis para comprobar la veracidad de sus componentes y variables psicológicas y como muestra se tomaron 3 modelos psicosociales los cuales se puntualizarán a continuación:

#### **4.2.4. Teoría sociocognitiva del yo**

Esta teoría se identifica por las diferentes funciones del Self (autoeficacia, autoconfianza y autoconcepto) y dichas funciones cumplen un papel muy importante e influyen en el sujeto para percibir el resultado de su trabajo y así brindar una aclaración del problema.

##### **4.2.4.1. Teoría del intercambio social.**

Por otro lado, esta teoría menciona que la razón por la cual se puede desarrollar también síndrome de Burnout se da por la carencia de igualdad que persuaden los empleados cuando hacen una comparación con su entorno social o laboral.

##### **4.2.4.2. Teoría organizacional.**

En esta teoría existen 3 variables que son esenciales para que se dé síndrome de Burnout y son el clima organizacional, la estructura y la cultura, cada organización junto con el área de apoyo social son la parte fundamental porque son las que se encargan de impactar positiva o negativamente el desgaste laboral en sus empleados.

La segunda variable de este estudio es el clima laboral, la cual se describe a continuación.

#### **4.2.5. Clima laboral**

Cuando se habla sobre el clima organizacional no existe una única teoría sobre su significado, pues es un concepto que se ha dado a investigar recientemente y es por ello que de su estudio no existe una clara definición.

Para iniciar, Olaz (2009) define que el clima laboral son las sensaciones que no se mencionan normalmente por los empleados hacia la organización y que puede mencionarse desde otros términos como ambiente, atmosfera o aire que se respira en la empresa. Gibson (1990) citado por Del Toro et al (2011), también manifiesta que el clima organizacional se define como un conjunto de rasgos que definen una empresa y la caracteriza por ser diferente a las demás influyendo en los empleados de la organización. Otra definición que se tiene sobre el clima organizacional es la de Forehand y Gilmer (1964) citado por Castañeda et al (2017), donde dicen que el buen clima y ambiente laboral se dan desde una buena estructura, nivel jerárquico y complejidad de la organización. El clima organizacional también se determina como la expresión personal de cada uno de los empleados hacia su trabajo y esta impresión es la que influye claramente en la productividad de la organización (Goncalvez 1997, citado por Torres et al.,2018). También, clima organizacional para otros autores es un factor independiente que se responsabiliza de la motivación, la satisfacción y la producción del empleado en la organización (Rada 2004, citando a Toro, 2011). El clima organizacional parte de la idea de que las personas viven en múltiples ambientes con diversos dinamisismos que de manera implícita afectan a la empresa cuando estas ingresan a una vida laboral y se enfrentan a procesos de interacción social (García, 2009).

#### ***4.2.6. Las dimensiones del clima organizacional***

Acero, et al. (2006) diseñaron el cuestionario de Escala de Clima Organizacional (EDCO) para identificar la percepción que tienen los colaboradores sobre la organización y la organización sobre ellos. En el cuestionario se propuso para evaluar ocho factores del clima organizacional, que son:

- Relaciones interpersonales
- Estilo de dirección
- Sentido de pertenencia
- Retribución
- Disponibilidad de recursos
- Estabilidad
- Claridad y coherencia en la dirección
- Valores colectivos

También, García et al. (2014) manifiestan que la escala WES de Moos, fue desarrollada en el año 1974 por Moos e Insel para medir el clima social en las organizaciones, después, en el año 2008 esta escala fue actualizada por Moos y quedó compuesta por tres dimensiones que están descritas en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Estructura Factorial de la Escala de Clima Social Organizacional (Work Environment Scale, WES)*

Dimensión	Factor	Definición
I Relaciones	Implicación	Hasta qué punto los individuos se sienten integrados a su trabajo.
	Cohesión	Relaciones de amistad y apoyo que existe entre los trabajadores.
	Apoyo	Estímulo que da la dirección a sus empleados.
II Auto realización	Autonomía	Hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones.
	Organización	Hasta qué punto el clima estimula la planificación y eficacia del trabajo. Orientación hacia la tarea.
	Presión	El grado en que las demandas del trabajo son altas y el tiempo de presión domina el ambiente de trabajo.
III Estabilidad / Cambio	Claridad	El grado en que los empleados saben a qué atenerse en su rutina diaria y la forma explícita de las reglas y políticas.
	Control	Grado en que los jefes utilizan reglas para tener controlados a los empleados.
	Innovación	Énfasis en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
	Confort	Medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable.

*Nota.* Tomado de García et al (2014).

#### **4.2.7. Causas de un mal clima laboral**

Un mal clima laboral normalmente se puede presentar por las condiciones que tienen una deficiente calidad en el ámbito laboral. Según, Vera y Suárez (2018) las causas de un mal clima laboral se pueden dar por un mal relacionamiento con los superiores o entre los mismos compañeros trayendo afectación en el desempeño de la organización, también cuando existe alguna falla dentro del ambiente laboral no hay ningún incentivo moral o económico que lo pueda remediar.

Otros factores que pueden afectar el rendimiento por causa de un mal clima laboral y el estado de ánimo de los empleados que tiene un impacto de forma negativa pueden ser

ambientes con poca iluminación, puestos de trabajo incómodos, oficinas estrechas y sin ventilación pudiendo ocasionar riesgos laborales y psicosociales Camacho y Mayorga (2017).

La página web Core (s.f) dice que cuando se habla de clima organizacional se habla de algo que no se puede ver ni tocar pero que está en todo momento ya que son las percepciones que se tienen de una organización y las causas de un mal ambiente laboral son liderazgos ineficientes, falta de comunicación, carencia de resolución de conflictos, condiciones precarias en el trabajo y la desmotivación. Para otros autores como Olaz (2013) un mal clima laboral puede tener un sinnúmero de derivaciones que lo puedan identificar, sin embargo, existen 3 características en particular y son:

**El individuo:** Porque su desmotivación consigue traer un impacto psicológico que puede implicar un desorden mental más agudo generando manifestaciones de trastornos esquizofrénicos o depresión.

**El grupo:** Porque las causas del clima tóxico se vuelven más notables y la productividad y rendimiento a nivel grupal empieza a descender perdiendo el espíritu de trabajo en equipo.

**La organización:** Porque un mal clima laboral no únicamente estará afectando al empleado, sino también a la organización y el equipo de trabajo estará inmerso cada vez más en un ambiente donde predominará la agresividad.

Los riesgos psicosociales para (Moreno, 2011 citado por Díaz y Carrasco, 2018) son las circunstancias laborales que tienen alta posibilidad de afectar y atentar contra la parte física, social o mental del empleado, siendo estos 3 puntos los que más impactan la salud del trabajador y otros autores como (Tous et., al 2011 citados por Díaz y Carrasco 2018) infieren que estos riesgos psicosociales no solo perturban el bienestar de las personas sino también, predominan de forma negativa el rendimiento y productividad del trabajador; a continuación se observa en la tabla 2, los riesgos psicosociales del clima laboral.

Tabla 2

*Riesgos psicosociales del clima laboral*

Dimensiones	Sub- dimensiones	Descripción
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	Cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo.
	Exigencias Cognitivas	Exigencias sobre diferentes procesos mentales (atención, memoria, decisiones) y responsabilidad por las consecuencias de lo que se hace.
	Exigencias emocionales	Exigencias para no involucrarnos en la situación emocional que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas
	Exigencias de esconder emociones	Demanda de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la presencia de otras personas.
	Exigencias sensoriales	Exigencias laborales que significan utilizar los sentidos, en especial la visión, con una alta atención y alerta a los detalles.
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia del trabajo	Margen de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros).
	Posibilidades de desarrollo	Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.
	Control sobre el tiempo de trabajo	Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones.
	Sentido del trabajo	Relacionar el trabajo con valores y objetivos trascendentales.
	Integración en la empresa	Identificación de cada persona con la empresa o institución en general. No se refiere al contenido del trabajo en sí.
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Claridad del rol	Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo.
	Conflicto del rol	Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo que pueden generar conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales
	Calidad de liderazgo	Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder. Incluye la capacidad de dirimir conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma ecuánime, preocupación por el bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación.
	Calidad de la relación con compañeros	Relaciones con los compañeros de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir el tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.
	Calidad de la relación con sus superiores	Atributos tanto del jefe directo como de la organización en general que posibilita recibir el tipo de ayuda e información que se necesita y en el momento adecuado para realizar el trabajo.
Compensaciones	Estima	Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo
Doble Presencia	Inseguridad respecto a las condiciones del contrato	Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.
	Inseguridad respecto a las características del trabajo que realiza	Incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional (cambios de tareas) y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo.
	Preocupación de tareas domesticas	Intranquilidad provocada por las exigencias domesticas que puedan afectar el desempeño laboral.

Nota. Tomado de Alvarado et al (2012).

#### **4.2.8. Teoría sobre clima laboral**

La teoría del clima organizacional de Rensis Likert infiere en que las conductas que toman los empleados dependen de las condiciones de la organización que ellos mismos observan y el comportamiento de los altos mandos que los lideran, esta hipótesis es una de las más estructuradas del clima organizacional porque involucra a los empleados a participar y esto puede generar un mejor trabajo en equipo y una mejor productividad.

Existen 3 aspectos que caracterizan a una organización y pueden dejar sensaciones individuales en sus empleados sobre el clima organizacional de la empresa y estos son:

**Aspectos causales:** Estos son conocidos como aspectos independientes donde muestra la evolución de una organización y cuáles serán sus resultados. En este primer aspecto influye la estructura de la empresa, estructura administrativa, decisiones, actitudes y competencias.

**Aspectos intermedios:** Estos aspectos miden el estado interno de una empresa y las variables pueden ser: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

**Aspectos finales:** Este aspecto emerge de los dos anteriormente dichos y aquí se enfoca en los resultados logrados por una empresa como productividad, desempeño ganancias o pérdidas dentro de la organización.

La socialización de los aspectos anteriormente nombrados describe los diferentes tipos de clima organizacional que se podrán visualizar en la siguiente imagen (Likert, 1968 citado por Rodríguez 2016).

**Tabla 3***Tipos de clima organizacional*

<b>Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968)</b>			
<b>CLIMA AUTORITARIO - EXPLOTADOR</b>	<b>CLIMA AUTORITARIO - PATERNALISTA</b>	<b>CLIMA PARTICIPATIVO - CONSULTIVO</b>	<b>CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS</b>
Compuesto por el sistema I	Compuesto por el sistema II	Compuesto por el sistema III	Compuesto por el sistema IV
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	La motivación de los empleados se da por su participación por e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones verticales.	Prevalcen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente - descendente y lateral.

*Nota.* Tomado de Chiavenato (2011).

## **5. Metodología**

### **5.1. Tipo de investigación**

El presente proyecto se basó en un enfoque cuantitativo en el que se analizaron datos numéricos y estadísticos, para establecer la percepción del clima laboral de un grupo de supervisores de una empresa, que tienen indicios del síndrome de burnout. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “una investigación cuantitativa refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación” (p. 5), por tal razón, la recolección de datos se basa en la medición de variables, y los datos producto de dichas mediciones se representan mediante números que deberán ser analizados con métodos estadísticos.

### **5.2. Diseño**

El diseño de esta investigación es descriptivo-no experimental, donde no se manipula de forma intencional las variables, sino que, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos (Hernández et al., 2014).

### **5.3. Población**

La población objeto de estudio son los empleados de una empresa de telefonía y atención al cliente, que en total cuenta con más de 1.500 empleados, entre supervisores y representantes de servicio.

#### 5.4. Muestra

Del total de 30 supervisores que tiene la empresa, se seleccionó como muestra, 12 de ellos, entre ambos géneros (Tabla 4) en edades entre 20-36 años (Tabla 5), a quienes previamente se les aplicó el Cuestionario de burnout de Maslash, en el cual se obtuvo que el 75% de la muestra presentaron nivel alto de burnout y el 25% restante un nivel medio (Tabla 6).

**Tabla 4**

*Género los participantes con burnout*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mujer	2	16,7
Hombre	10	83,3
Total	12	100

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 5**

*Edad de los participantes que presentaron burnout*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20	1	8,3
22	1	8,3
23	2	16,7
26	1	8,3
27	1	8,3
28	1	8,3
31	1	8,3
32	1	8,3
34	2	16,7
36	1	8,3
Total	12	100

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 6***Nivel de burnout*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	9	75
Medio	3	25
Total	12	100

*Nota.* Elaboración propia.**5.4.1. Tipo de muestra**

La muestra es no probabilística, puesto que, no todos los sujetos tuvieron la posibilidad de ser seleccionados. En este caso, de los 30 líderes se escogieron 12, quienes mostraron un nivel elevado de síndrome de burnout. Para Hernández et al (2014), las muestras no probabilísticas, también se denominan muestras dirigidas, ya que suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, mas no por un criterio estadístico de generalización. Según estos autores, este tipo de muestreo es de uso en diversas investigaciones tanto cualitativas como cuantitativas.

Como criterios de inclusión, entendidos como las características que deben tener los posibles participantes, se determinaron los siguientes:

**5.4.2. Criterios de inclusión**

- Que pertenecieran a la empresa de telefonía y servicio al cliente
- Que sus funciones en el cargo como líder de equipo fueran igual o mayor a 3 meses.
- Que hayan obtenido en el Cuestionario de burnout de Maslash un nivel alto o medio en las tres subescalas.

- Que tengan a su cargo más de 20 representantes de servicio.

### **5.4.3. Método de muestreo**

El método de muestreo fue por conveniencia, ya que se seleccionaron los participantes de acuerdo a los resultados obtenidos en el Cuestionario de burnout. Este tipo de muestreo se utiliza de manera común, ya que los miembros suelen estar accesibles para ser parte de la muestra. Así mismo, Hernández et al (2014) señalan que “estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales se tiene acceso” (p. 390).

### **5.4.4. Instrumento aplicado**

Se aplicó el test de la Escala del Clima Organizacional (EDCO), diseñado por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (2006) en Santa Fe de Bogotá, el cual contiene 8 subescalas que valoran características específicas del clima organizacional como: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos.

Con este test se busca identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los empleados tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente, proporciona una retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

Los 40 ítems que contiene el cuestionario se respondieron en una escala tipo Likert así: siempre, casi siempre, algunas veces, pocas veces y nunca. La puntuación mínima posible es

de 40 y la máxima es de 200; siendo, Nivel Bajo: de 40 a 93 puntos. Promedio: de 94 a 147 puntos, y Nivel alto: puntajes entre 148 y 200.

Cabe indicar que, un puntaje alto significa una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

#### **5.4.5. Variables de la investigación**

Para dar cuenta de los objetivos propuestos en esta investigación, la variable de estudio fue el clima laboral. Esta variable, Gibson (1990) citado por Del Toro et al (2011) la denomina como un conjunto de rasgos que definen una empresa y la caracteriza por ser diferente a las demás influyendo en los empleados de la organización.

Esta variable es politómica porque adquiere más de dos valores, en este caso, en la Escala de EDCO se califica así: siempre, casi siempre, algunas veces, pocas veces y nunca. Además, para dar cuenta del tercer objetivo, se tuvo en cuenta medir las variables sociodemográficas de edad, sexo y tiempo de permanencia en el cargo.; todas estas variables se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla 7***Descripción de las variables de estudio*

<b>Instrumento</b>	<b>Categorías o Dimensiones</b>	<b>Escala de medida</b>	<b>Estadísticas descriptivas</b>
Escala del Clima Organizacional (EDCO), diseñado por Acero et al (2006), que contiene 8 subescalas que valoran características específicas del clima laboral en las organizaciones.	Relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel Bajo</li> <li>▪ Nivel Medio</li> <li>▪ Nivel Alto</li> </ul>	Frecuencia Porcentaje
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Género</li> <li>▪ Edad</li> <li>▪ Tiempo en el cargo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hombre</li> <li>▪ Mujer</li> <li>▪ 20-36 años</li> <li>▪ 1-10 años</li> </ul>	

*Nota.* Elaboración propia.

**5.5. Plan de análisis**

Los datos registrados en el cuestionario fueron ingresados a Excel, y luego, se ingresaron a SPSS versión 2.5, para determinar las frecuencias del nivel del clima laboral. Así mismo, en las variables sociodemográficas de edad, sexo y tiempo de permanencia en el cargo.

**5.6. Procedimiento**

Una vez se obtuvo los datos del cuestionario, se realizó la sistematización de los datos en Excel y luego el procesamiento de estos mediante el programa estadístico, que

permitieron realizar la descripción de los resultados y la discusión de los mismos.

## **5.7. Consideraciones éticas**

El presente trabajo de investigación se desarrolló respetando los derechos de autor, citando y referenciando debidamente con normas American Psychological Association (APA).

Por otra parte, se acogió a las normas legales del psicólogo, especialmente la Ley 1090 del 2006, en su artículo 1, que expone la deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia, el cual enfatiza en que los profesionales en psicología deberán fundamentarse principalmente en el principio ético del respeto hacia el otro. Por tanto, deben brindar a los participantes la información concreta y real sobre los objetivos de las investigaciones y las variables de estudio. (Congreso de la República, 2006).

Así mismo, respetando la Ley 1581 de 2012 que tiene por objetivo brindar el derecho a todas las personas para conocer, actualizar y verificar la información que se haya obtenido sobre ellas en cualquier archivo (Función pública, 2012). A su vez, se acogió a los parámetros de la Resolución 8430 de 1993, la cual se establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Previamente, se presentó a los participantes el consentimiento informado que aclara el objeto de investigación, el instrumento a emplear y las consideraciones éticas, en donde se expuso tener absoluta confidencialidad de la información que ellos proporcionarán, además que el estudio tendría solo fines académicos y su participación sería voluntaria. Por otro lado, no se cuestionó sobre temas ajenos a los objetivos planteados que pudiera implicar para ellos algún tipo de riesgo físico o psicológico.

## 6. Resultados

En este apartado se describen los resultados de cada uno de los objetivos propuestos. El primer objetivo corresponde a identificar el nivel del clima laboral que presenta un grupo de supervisores con síndrome de burnout.

La escala del clima organizacional escala EDCO cuyos autores son Acero et al, categoriza la sumatoria de las 40 preguntas en tres categorías - Nivel bajo: con puntajes entre 40 a 93 puntos. Nivel medio o promedio: De 94 a 147 puntos, y Nivel alto: puntajes entre 148 y 200.

Los resultados indican que de 12 supervisores que participaron en la investigación, 10 catalogan el clima en un nivel medio, alcanzando un porcentaje del 83,3% y 2 colaboradores puntuaron en el alto equivalente al 16,7% (tabla 8).

**Tabla 8**

*Nivel del clima laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Niveles</b>	Medio	10	83,3
	Alto	2	16,7
	<b>Total</b>	12	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

El segundo objetivo específico es detallar los resultados de las ocho subescalas del clima laboral las cuales son: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia; retribución; disponibilidad de recursos; estabilidad; claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

Los hallazgos se discriminarán en función de las 5 categorías de la escala Likert a saber: Siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), muy pocas veces (2), nunca (1). Es importante resaltar que cada subescala contiene 5 preguntas. De las cuales algunas son positivas y otras negativas, lo que significa que para los ítems positivos la escala Likert se interpreta como se mencionó al principio del párrafo. Para los ítems negativos la interpretación es inversa, lo que significa que 5 es Nunca; 4=Muy pocas veces; 3 = Algunas veces; 2 = Casi siempre; 1= Siempre. En las tablas para diferenciar entre ítems positivos y negativos, estos último se encuentran señalados con un asterisco.

Los resultados de la primera subescala, relaciones interpersonales podemos encontrar que el 41,7% de los supervisores siente que algunas veces sus opiniones se tienen en cuenta, lo que refleja la posible existencia de una sensación de “falta de escucha” en la organización. Al indagar sobre el nivel de aceptación que reciben en su equipo de trabajo, encontramos que siempre y casi siempre sienten aceptación 58,3%. A pesar de que los grados de aceptación son relevantes, al analizar la distancia del grupo que tiene con el sujeto la muestra percibe que casi siempre y algunas veces se percibe la distancia obteniendo un puntaje del 50%. Dando una mirada a la incomodidad que se puede sentir en el grupo de trabajo se obtuvo que la mitad de la muestra señalaron algunas veces y la otra mitad se ubicaron entre nunca y muy pocas veces.

Frente a la valoración de los aportes por parte del grupo de trabajo se obtuvo que algunas veces son valorados con un porcentaje del 50%.

Por lo tanto, esta subescala muestra que con respecto a las relaciones interpersonales los resultados en general denotan una parcialidad dado que no son ni muy buenas ni muy malas (Tabla 9).

**Tabla 9***Subescala de relaciones interpersonales*

Respuestas	pregunta 1		pregunta 2		pregunta 3*		pregunta 4*		pregunta 5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	8,3			1	8,3			1	8,3
2	2	16,7	1	8,3	3	25,0			3	25,0
3	5	41,7	4	33,3	3	25,0	6	50,0	6	50,0
4	2	16,7	2	16,7	2	16,7	4	33,3	1	8,3
5	2	16,7	5	41,7	3	25,0	2	16,7	1	8,3

*Nota.* Elaboración propia.

En la segunda subescala que evalúa el estilo de dirección, contiene la pregunta 6 y 8 positivas, la pregunta 7, 9 y 10 negativas con lo cual podemos deducir que evaluando la atmósfera laboral el 83,3% de los supervisores determinan que algunas veces les transmite confianza y bienestar, complementado con el 66,7% que manifiesta sentirse respaldado por su jefe en la toma de decisiones en ejercicio de sus funciones. Observando la educación y la objetividad que el jefe trasmite en sus colaboradores, el 66,7% consideran que el nivel de educación de su jefe es muy educado y el 91,7% denotan mucha objetividad en las instrucciones entregadas por sus superiores. El 41,7% siente que sus jefes confían mucho en el trabajo que desempeñan, lo que indica y transmite a los supervisores que sus superiores tienen un grado alto de confianza en sus actividades y desempeño de las mismas y generan una cultura de reconocimiento y relevancia al logro por parte de los supervisores (Tabla 10).

**Tabla 10***Subescala de estilo de dirección*

Respuestas	pregunta 6		pregunta 7*		pregunta 8		pregunta 9*		pregunta 10*	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1										
2			3	25,0	4	33,3	1	8,3	2	16,7
3	10	83,3	1	8,3	5	41,7	8	66,7	5	41,7
4	1	8,3	6	50,0	2	16,7	2	16,7	1	8,3
5	1	8,3	2	16,7	1	8,3	1	8,3	4	33,3

*Nota.* Elaboración propia.

Para la tercera subescala donde se busca identificar las tendencias de sentido de pertenencia, contiene las preguntas 11, 12 y 13 positivas y las preguntas 14 y 15 negativas dejando como hallazgos los siguientes datos: El 50,0% de los supervisores comprende los beneficios que la organización le ofrece, detallando que el 83,3% se siente satisfecho con los beneficios de salud que recibe. El 66,7% solo algunas veces se siente conforme con la asignación salarial que recibe y el porcentaje restante no está de acuerdo, es decir, que el 100% de los individuos intervenidos, no está de acuerdo con la asignación salarial de su rol, dejando evidencia de un área de mejora importante que la organización debe evaluar. El 41,7% manifiesta sentirse frustrado en ocasiones respecto a sus aspiraciones laborales y el 41,7% indica nunca haber sentido deficiencia de los servicios médicos entregados por la empresa, dada la información y el resultado que se obtuvo, se puede evidenciar que los supervisores se sienten conformes con el cuidado de su salud en las instalaciones laborales (Tabla 11).

**Tabla 11***Subescala de sentido de pertenencia*

Respuestas	pregunta 11		pregunta 12		pregunta 13		pregunta 14*		pregunta 15*	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	8,3					1	8,3		
2	2	16,7	2	16,7	4	33,3	2	16,7	1	8,3
3	3	25,0	4	33,3	8	66,7	5	41,7	6	50,0
4	4	33,3	4	33,3			4	33,3	3	25,0
5	2	16,7	2	16,7					2	16,7

*Nota.* Elaboración propia.

En la cuarta subescala que indaga sobre la retribución tenemos las preguntas 16 y 17 positivas y 18, 19 y 20 negativas y vemos que el 50% de los supervisores se interesa por el futuro de la empresa y el 25,0% puede recomendar a la empresa como un excelente sitio para trabajar. El 75,0% manifiesta no sentir vergüenza de decir que labora para la organización; también se evalúa la disposición y disponibilidad de tiempo extra sin remuneración, a lo que el 41,7% indica que nunca o casi nunca lo haría, mientras que 33,3% manifiesta que siempre o casi siempre lo haría. Cabe resaltar que al indagar si los supervisores serían felices en otra empresa, el 66,7% manifiestan no lo serían, lo cual es un hallazgo de alto valor, entendiendo que existe gran voluntad de permanencia de los colaboradores y sentido de gratitud frente a la organización (Tabla 12).

**Tabla 12***Subescala de retribución*

Respuestas	pregunta 16		pregunta 17		pregunta 18*		pregunta 19*		pregunta 20*	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1							1	8,3		
2	2	16,7	3	25,0			3	25,0	3	25,0
3	4	33,3	6	50,0	3	25,0	3	25,0	4	33,3
4	1	8,3	1	8,3	4	33,3	4	33,3	5	41,7
5	5	41,7	2	16,7	5	41,7	1	8,3		

*Nota.* Elaboración propia.

En la quinta subescala que busca identificar la percepción sobre la disposición de los recursos tenemos 21 y 22 positivas y 23, 24 y 25 negativas y vemos que el 41,7% manifiesta que tiene un espacio adecuado para la realización de su trabajo y que el ambiente físico es óptimo evidenciando un nivel adecuado de infraestructura disponible para los trabajadores. El 91,7% no considera que el entorno físico le impida la ejecución de su labor y el 100% de los supervisores, coinciden en que la información para la realización de sus actividades se dispone de forma fácil y adecuada, de esta forma concluyendo que los recursos disponibles en la organización son justos y sobresalientes para sus colaboradores (Tabla 13).

**Tabla 13**

*Subescala de disponibilidad de recursos*

Respuestas	pregunta 21		pregunta 22		pregunta 23*		pregunta 24*		pregunta 25*	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1					1	8,3				
2	2	16,7	3	25,0					2	16,7
3	5	41,7	4	33,3	4	33,3	7	58,3	2	16,7
4	4	33,3	5	41,7	7	58,3	3	25,0	7	58,3
5	1	8,3					2	16,7	1	8,3

*Nota.* Elaboración propia.

En la sexta subescala que investiga sobre la estabilidad en la organización, tenemos las preguntas 27 y 30 positivas y 26, 28 y 29 negativas indicando que 25,0% de los supervisores no tienen la percepción que la empresa despida al personal sin evaluar su desempeño, lo que habla de la objetividad y claridad de los procesos jurídicos de la organización. El 66,7% siente que la empresa en la mayoría de las veces les brinda una estabilidad laboral; si lo contrastamos con la pregunta que indaga sobre si las preferencias personales determinan la estabilidad en un cargo, el 66,7% responde que algunas veces pueden tener esa percepción, lo

cual puede facilitar una ambigüedad en la realidad de la organización que habilita la intervención de los directivos en función de encontrar cuales son los casos puntuales que materializan estos resultados. Por otro lado, al analizar si el buen desempeño de los colaboradores determina su permanencia en la organización, el 75,0% indican que, si lo hace, lo cual refleja un sentido por el resultado importante que habilita una cultura de competencia saludable y excelencia laboral al dar mirar este dato con el gran sentido de pertenencia que tienen los colaboradores (Tabla 14).

**Tabla 14**

*Subescala de estabilidad*

Respuestas	pregunta 26*		pregunta 27		pregunta 28*		pregunta 29*		pregunta 30	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	8,3			2	16,7				
2	2	16,7	4	33,3			2	16,7	3	25,0
3	6	50,0	5	41,7	6	50,0	8	66,7	5	41,7
4	1	8,3	2	16,7	3	25,0	2	16,7	3	25,0
5	2	16,7	1	8,3	1	8,3			1	8,3

*Nota.* Elaboración propia.

La séptima subescala busca encontrar que resultados arrojan los supervisores sobre la claridad y coherencia en la dirección y tenemos las preguntas 31 y 31 positivas y 33, 34 y 35 negativas, evidencian que el 41,7% tienen las metas organizaciones claras, mostrando que hay una brecha del 58,3% en personas que las metas no son tan claras y eso se evidencia con los resultados de la pregunta que indaga si las metas de la empresa son poco entendible, el 75,0% manifiesta que algunas veces o casi siempre son poco entendibles. Revisando, el 58,3% no sienten que los directivos no dan a conocer de manera clara los resultados de la empresa, esto facilitando el poco entendimiento y la labor extra que algunos deben realizar para alcanzar los resultados esperados (Tabla 15).

**Tabla 15***Subescala de claridad y coherencia en la dirección*

Respuestas	pregunta 31		pregunta 32		pregunta 33*		pregunta 34*		pregunta 35*	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	8,3	1	8,3			2	16,7		
2	4	33,3	2	16,7	3	25,0			2	16,7
3	2	16,7	5	41,7	2	16,7	3	25,0	7	58,3
4	1	8,3	2	16,7	5	41,7	6	50,0	1	8,3
5	4	33,3	2	16,7	2	16,7	1	8,3	2	16,7

*Nota.* Elaboración propia.

La octava subescala que menciona los valores colectivos las preguntas 36, 37, 38 y 40 son positivas y la 39 es negativa en las cuales encontramos que el trabajo colaborativo y la oportunidad de respuesta con las otras áreas ante los requerimientos de los supervisores es regular, dado que el 83,3% dice que solo algunas o pocas veces se da ese trabajo en equipo y que el 58,3% de las veces, las áreas no accionan oportunamente ante las necesidades. El 75,0% de los supervisores sienten que obtener información de las áreas se dificulta y que la solución de las situaciones, tienden a ser delegadas a otros y esto se evidencia con la pregunta que indaga sobre si algo sale mal, las áreas son rápidas en culpar a alguien más, el 75,0% reafirma que algunas veces o casi siempre lo hacen (Tabla 16).

**Tabla 16***Subescala de valores colectivos*

Respuestas	pregunta 36		pregunta 37		pregunta 38		pregunta 39*		pregunta 40	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1									1	8,3
2	4	33,3	3	25,0	7	58,3	2	16,7	2	16,7
3	6	50,0	4	33,3	2	16,7	6	50,0	7	58,3
4	1	8,3	4	33,3	2	16,7	3	25,0	1	8,3
5	1	8,3	1	8,3	1	8,3	1	8,3	1	8,3

*Nota.* Elaboración propia.

En cuanto a los resultados del tercer objetivo, a los supervisores que se les realizó la prueba se pudo evidenciar que no se encuentran diferencias significativas respecto a la edad y el nivel el clima laboral, siendo relevante que la mayoría de los individuos se ubicaron en un nivel promedio de percepción del clima (Tabla 17).

**Tabla 17**

*Edad respecto al nivel del clima laboral*

	Nivel del clima		Total
	promedio	Alto	
20	1	0	1
22	0	1	1
23	2	0	2
26	0	1	1
27	1	0	1
28	1	0	1
31	1	0	1
32	1	0	1
34	2	0	2
36	1	0	1
Total	10	2	12

*Nota.* Elaboración propia.

En el rango del tiempo, en el cual se lleva desempeñando el cargo se puede evidenciar, que no se encuentra ninguna diferencia significativa, ubicándose la mayoría de la muestra en un nivel promedio de la percepción del clima (Tabla 18).

**Tabla 18***Tiempo en el cargo respecto al nivel del clima laboral*

		Nivel del clima		Total
		Promedio	Alto	
¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?	1	1	0	1
	2	2	1	3
	3	2	0	2
	4	0	1	1
	5	1	0	1
	7	2	0	2
	10	2	0	2
Total	10	2	12	

*Nota.* Elaboración propia.

Por consiguiente, se puede evidenciar que para el género no se encuentran diferencias significativas, dado que fueron más hombres que mujeres y adicional, un buen porcentaje de la muestra se ubicó en un nivel promedio de la percepción del clima (Tabla 19).

**Tabla 19***Género respecto al nivel del clima laboral*

	Nivel del clima		Total
	Promedio	Alto	
Femenino	2	0	2
Masculino	8	2	10
Total	10	2	12

*Nota.* Elaboración propia.

## 7. Discusión

Fueron objeto de este estudio un equipo de supervisores con indicios de burnout de una empresa de telefonía y atención al cliente a través de llamadas en la ciudad de Medellín, para identificar la percepción del clima laboral.

En cuanto a la percepción general del nivel del clima laboral por parte del grupo de supervisores que fueron encuestados, 10 de ellos catalogan el clima de la organización en un nivel medio, y otros 2 supervisores indicaron el clima laboral en un nivel alto, datos que corroboran que, la percepción no es ni buena ni mala.

Los resultados obtenidos, se asemejan al estudio realizado por López (2015), quien también buscó identificar cómo influye en el clima organizacional, el factor psicosocial del síndrome de burnout que presentan algunos empleados de una empresa; es decir, en la motivación y satisfacción laboral, las relaciones interpersonales y la comunicación entre los servidores. Encontró en los hallazgos, un puntaje medio en cuanto al cansancio y agotamiento por las funciones realizadas en sus puestos de trabajo. Además, evidenció que carecen de expectativas laborales y generalizada insatisfacción personal.

Estos datos deben ser de interés para todas las organizaciones, y es prioridad evaluar el clima laboral además del burnout en las empresas que tienen gran cantidad de empleados con la finalidad de contrarrestar ambos factores que pueden llegar a afectar significativamente el bienestar de los colaboradores, el ambiente laboral, la productividad y la eficiencia.

Sobre este estado de las empresas que perciben los colaboradores, Olaz (2009) define el clima laboral como aquellas sensaciones que, generalmente, no mencionan los empleados hacia la empresa, sino que, se empieza a manifestar en términos de sentirse tenso el ambiente, de afectar las relaciones entre los miembros de la organización, del sentir de los empleados que no están en el lugar de trabajo adecuado. Así mismo, Gibson (1990) citado por

Del Toro et al (2011), también manifiesta que el clima organizacional son aquellos rasgos que definen a la empresa, por lo que, afirma que el buen clima laboral se da desde una buena estructura y nivel jerárquico.

Por otro lado, los datos que arrojó la evaluación de las ocho subescalas de EDCO que se detallaron en el segundo objetivo, evidencian lo siguiente:

En cuanto a las relaciones interpersonales, evidencia en los resultados que la gran mayoría de la muestra se ubicó en un nivel promedio, a diferencia del estudio realizado por Enríquez et al (2020) donde muestran que solo la mitad de los encuestados manifiestan aceptación por la empresa y buenas relaciones laborales.

Acerca del estudio de esta subescala de relaciones interpersonales, Vera y Suárez (2018), sostienen que, dentro de las causas de un mal clima laboral, está el mal relacionamiento con los superiores o entre los mismos compañeros; factor que afecta en gran medida el ambiente y el desempeño organizacional.

Ciertamente, este es uno de los tantos elementos que determinan un buen o mal clima laboral, puesto que, también es común que esta tensión se evidencie por situaciones como falta de incentivo moral o económico, no crear un buen plan de comunicación interno, no determinar claramente las funciones y esto genere mala comunicación, no fomentar el respeto e igualdad, entre otros factores.

Respecto a la subescala de estilos de dirección se evidencia que más de la mitad de los supervisores que fueron intervenidos sienten respaldado por parte de sus jefes inmediatos en cuanto a la toma de decisiones, siente que sus jefes confían en el trabajo que desempeñan, y que tienen un alto grado de confianza hacia sus supervisores, así mismo, los supervisores consideran que las capacitaciones dadas por sus jefes son pertinentes para la ejecución del trabajo con los equipos. Estos datos difieren del estudio desarrollado Enríquez et al (2020), quienes demostraron que esta satisfacción en la muestra intervenida, se situó en un nivel bajo.

Según, Serrano (2017) a la hora de dirigir un grupo de personas en una organización, es importante identificar el estilo de dirección que se va a aplicar, en función del tipo de trabajo y de la capacidad de los colaboradores. El autor considera esta dimensión como un elemento importante para la dirección de empresas, ya que, contribuye en gran medida a la consecución de los objetivos y al clima laboral.

Respecto al sentido de pertenencia, más de la mitad de los supervisores encuestados reconocen los beneficios que la organización les ofrece, manifestaron estar conformes con la asignación salarial, en cambio otro número de supervisores expresaron que por su cargo deberían ser mejor remunerados, dejando de manifiesto que la empresa debe evaluar este factor de retribución respecto a los cargos desempeñados, ya que algunos tienen otras aspiraciones laborales y es conveniente para la organización buscar estrategias de permanencia de sus empleados.

El sentido de pertenencia en las empresas, tiene que ver con el sentimiento de formar parte de estas, con sentirse identificado con los valores de la organización para la que se trabaja y con el equipo del que se es parte. Según Pérez y Campana (2019), quienes realizaron su investigación sobre el sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima, encontraron que en esa compañía existe una relación positiva y altamente significativa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral.

De acuerdo con estos autores, un buen sentido de pertenencia por la empresa trae como resultado que los empleados se compenetren con la organización, existiendo distintas herramientas para incrementarla como la motivación, un adecuado ambiente de laboral, generando mayor bienestar y satisfacción entre los colaboradores.

Por otro lado, sobre la estabilidad en la organización, solo 3 de los 12 participantes indicaron que tienen la percepción de que la empresa despida al personal sin evaluar su

desempeño. Si bien, son pocos los que expresan esta inconformidad, no resulta ser un dato relevante para determinar de que la empresa es realmente objetiva en este tipo de decisiones. Para Contreras y Barbosa (2013), la estabilidad en la organización es fundamental para mantener la motivación de un empleado. De esta forma, es posible generar un sentimiento de pertenencia con la empresa.

Por último, al detallar el nivel del clima laboral teniendo en cuenta las variables sociodemográficas, se puede decir que, no se encontraron diferencias significativas respecto a la edad, el género y el tiempo que llevan en el cargo, puesto que, la mayoría se ubicaron en un nivel promedio de percepción del clima. Así mismo, como el estudio de Salcedo y Lozano (2015), quienes tampoco encontraron una relación directa entre burnout y la edad y género y entre clima organizacional y estas mismas variables sociodemográficas, indicando que todos los servidores son susceptibles de desarrollar el síndrome mientras estén expuestos a los factores que lo determinan, y que dichos factores influyen también en el clima laboral.

Así las cosas, los estudios las subescalas evaluadas en esta investigación con los supervisores de la empresa, indican que en su mayoría los supervisores sienten aceptación por parte de sus representantes de cargo, así como el respaldo y confianza que les otorga sus jefes inmediatos. Además, manifiestan que tienen un espacio adecuado para la realización de su trabajo y que el ambiente físico es óptimo.

Sin embargo, en otras categorías expresaron que obtener información de las áreas muchas veces se dificulta y que la solución de las situaciones tiende a ser delegadas a otros. Por tanto, se concluye, que, si bien existen factores positivos en cuanto a la percepción del clima laboral, existen otros que hay que evaluar para mejorar.

## Referencias

- Acero, Y., Echeverri, L., Lizarazo, S., Quevedo, A., & Sanabria, B. (2006). SCRIBD. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/353333365/Escala-de-Clima-Organizacional-Edco>
- Alcántara, G. (2008). La definición de salud de la organización mundial de la salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9(1), 93-107. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>
- Alvarado, I., & Ruíz, J. (2020). El Burnout y Cómo Incide en Trabajadores de Organizaciones. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32589/1/2020-Burnout\\_Incide\\_Organizaciones%20.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/32589/1/2020-Burnout_Incide_Organizaciones%20.pdf)
- Añez, J. (s.f). *Economía360*. Obtenido de <https://www.economia360.org/empleado/>
- Apiquian, A. (26 y 27 de Abril de 2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias Gallegos, W. y Nunes Cohello (2015). Síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. *Ciencia & Trabajo*. 17 (52) pp.77-82. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000100013&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000100013&script=sci_abstract)
- Ayala, C., Otalvaro, S., & Rua, J. (2016). *Repositorio institucional Universidad de Antioquia*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10495/14528>
- Ávila Serrano, D. La organización y dirección empresarial. <https://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/5020>
- Benavides, V., Palacios, A., & Zambrano, C. (2020). Relación entre el Burnout Académico y la Autoestima, en estudiantes de pregrado de Medicina. *Informes Psicológicos*, 19-31. doi:<https://doi.org/10.18566/infpsic.v20n1a02>
- Bericat, E. (2012). Emociones. *sociopedia.isa*. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/47752/DOIEmociones.pdf>

- Berrio, H. (2019). *Sistema Nacional de Bibliotecas SISNAB*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10823/1579>
- Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K., & Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 23(1), 43-51. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v23n1/v23n1a06.pdf>
- Brancanto, B., & Juri, F. (2011). *¿Puede el clima organizacional influir en la productividad?* Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4936/brancanto-puedeinfluirclimalaboralenlaproductividad.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancanto-puedeinfluirclimalaboralenlaproductividad.pdf)
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Mal clima organizacional institucionalizado, acoso y riesgos laborales psicosociales. Perspectiva jurídica. *Equidad y desarrollo*, 1(29), 149-160. doi:<https://doi.org/10.19052/ed.4172>
- Caputo, J. (1991). Stress and Burnout. *Library Service*.
- Casan, E., Casan, M., Ocampo, M., Brochero, G., Ibañez, C., & Atala, J. (2017). El Síndrome de Burnout en Estudiantes de la Facultad Odontológica de la Universidad Nacional de Córdoba. *Revista de la Facultad de Odontología*, 27(3), 10-20. doi:<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/18839/18698>
- Casan, E., Casan, M., Ocampo, M., Brochero, G., Ibañez, C., & Atala, J. (2017). El Síndrome de Burnout en Estudiantes de la Facultad Odontología de la Universidad Nacional de Córdoba. *Revista de la Facultad de Odontología*. Obtenido de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/18839>
- Castañeda, Y., Betancur, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES. *REVISTA ELECTRÓNICA PSYCONEX*, 9(14), 1-13. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>

- Castro, C., David, O., & Ortiz, L. (2011). Síndrome de Burnout en estudiantes de pregrado de la universidad de nariño. *Revista electrónica de psicología Iztacala*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2011/epi114m.pdf>
- Castro, Y., & Medina, Z. (2020). Obtenido de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/87336/1/TG02787.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87336/1/TG02787.pdf)
- Capello, M. S. (2016). *Correlación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout [Tesis de grado]*. Universidad Argentina de la Empresa.
- Cardona, J., & Rodríguez, S. (2019). *Influencia del síndrome burnout en el clima organizacional de los gimnasios de entrenamiento funcional del municipio de Cartago Valledel Cauca [Tesis de Maestría]*. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Castro, Y., & Medina, Z. (2020). *Clima laboral y el síndrome de burnout en una organización del sector industrial en la ciudad de cali, colombia [Tesis de grado]*. Universidad ICESI.
- Chica, I., & Leitón, J. (2021). *Repositorio institucional Universidad de Antioquia*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10495/18785>
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (s.f). *Normatividad*. Obtenido de <https://www.colpsic.org.co/normatividad/>
- Core. (s. f). *Core*. Obtenido de <https://www.coresmartworking.com/blog/causas-mal-ambiente-laboral.html>
- Curo, V. (2020). *Clima organizacional y el síndrome de Burnout de los clientes internos de una financiera en la ciudad de Pucallpa, 2019 [Tesis de grado]*. Universidad Peruana Unión.
- Del Toro, J., Salazar, M., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Texto completo Revista científica*(10), 204-227. Obtenido de [https://media.proquest.com/media/pq/classic/doc/4237903661/fmt/pi/rep/NONE?\\_s=jsOZ1hgCpxYY1WkUlq1FN0n%2FpJc%3D](https://media.proquest.com/media/pq/classic/doc/4237903661/fmt/pi/rep/NONE?_s=jsOZ1hgCpxYY1WkUlq1FN0n%2FpJc%3D)

- Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4), 1-14.  
doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4), 1-14.  
doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LATINOAMERICA ENTRE 2000 Y EL 2010. *Psicología desde el caribe*, 33(1), 113-131.  
Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Escolástico, M. (2018). *Clima organizacional y síndrome de burnout en el municipio Distrital de Laberinto, Madre de Dios, año 2017 [Tesis de grado]*. Universidad Alas Peruanas.
- Estrada, H., De la Cruz, S., Bahamón, M., Perez, J., & Cáceres, A. (2018). Burnout académico y su relación con el bienestar psicológico en estudiantes universitarios. *Revista espacios*, 7. Obtenido de  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n15/a18v39n15p07.pdf>
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. Obtenido de <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>
- Función pública. (17 de Octubre de 2012). *Función pública*. Obtenido de  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- García, A., Ortega, P., & Reyes, I. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *ELSEVIER*, 4(1), 1370-1384. doi:10.1016/S2007-4719(14)70381-3

- García, K., & Llivisupa, B. (Octubre de 2018). *Biblioteca Paúl Ponce Rivadeneria*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4289>
- García, K., & Llivisupa, B. (2018). *Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño laboral*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4289/1/2.%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL.pdf>
- García, M. (16 de 12 de 2009). *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)
- García, R., Zambrano, R., Villafuerte, K., & Andaluz, M. (2020). El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental. Una propuesta de operacionalización para su estudio. *Científica biomédica del ITSUP*, 1(3). doi:DOI: <https://doi.org/10.37117/higia.v1i3.471>
- Gil, P. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Información psicológica*(91-92), 4-11. Obtenido de [https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01\\_SQT/2007\\_08\\_Gil\\_Monte.pdf](https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2007_08_Gil_Monte.pdf)
- Gil, P. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Informació psicológica*, 4-11. Obtenido de [https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01\\_SQT/2007\\_08\\_Gil\\_Monte.pdf](https://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2007_08_Gil_Monte.pdf)
- Gil, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *anales de psicología*, 15(2), 261-268. Obtenido de [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)

- Gil, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. Obtenido de [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Gil, P., & Peiró, J. (1999). Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. 15, 261 - 268. Obtenido de [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Gil, P., Unda, S., & Sandoval, J. (2009). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud mental*, 32(3), 205-214. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/582/58212279004.pdf>
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, F., & Duque, D. (2021) *Efectos del Síndrome del burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa INVERSIONES TAFUR S.A.S [Tesis de grado]*. Universidad Antonio Nariño.
- Industria y comercio superintendencia. (23 de Marzo de 2021). *Manejo de información personal, "Habeas data"*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/manejo-de-informacion-personal#:~:text=El%20derecho%20de%20h%C3%A1beas%20data%20es%20aquel%20que%20tiene%20toda,de%20naturaleza%20p%C3%ABblica%20o%20privada.>
- Isotools excellence. (12 de Mayo de 2015). *Isotools excellence*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/05/12/como-influye-el-clima-laboral-en-tu-empresa/>
- Jablonski, S. (1995). *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94351995000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351995000100006)

- Jácome, M., & Jácome, X. (2016). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la calidad de vida en el trabajo. *Empresarial*, 11(1), 7-14. Obtenido de <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/79>
- Korczak, D., Huber, B., & Kister, C. (2010). Differential diagnostic of the burnout syndrome. *GMS Health Technology Assessment*, 6(9). doi:<https://dx.doi.org/10.3205/hta000087>
- Korczak, D., Huber, B., & Kister, C. (2010). GMS Health Technology Assessment. doi:10.3205/hta000087
- La República. (20 de febrero de 2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo*. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Liébana, C., Fernández, M., & Morán, C. (2017). Relación entre la inteligencia emocional y el burnout. *Psychology, Society, & Education*, 335-345. doi:<https://doi.org/10.25115/psye.v9i3.856>
- López, A. (2015). *Síndrome de Burnout y cómo este influye con el clima organizacional dentro del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable del Ecuador [Tesis de grado]*. Universidad Central del Ecuador.
- Madero, J., Ulibarri, H., Pereyra, A., Paredes, F., & Briceño, M. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 16(3), 741-763. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2013/epi133c.pdf>
- Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, 5(19), 167-177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18411965010.pdf>

- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 42-80.  
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2012000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2012000100011)
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 204-227. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/1940/2813>
- Moreno, A. (2007). Burnout Asistencial: Identificación, Prevención y mediación en factores precipitantes. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 10(1), 63-79. Obtenido de <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol10num1/art4vol10no1.pdf>
- Mouzo, Y. (28 de mayo de 2019). El 'burnout' toma peso en la lista de dolencias de la OMS. *El País*. <https://acortar.link/f2Th2w>
- Nagles, N. (2006). PRODUCTIVIDAD: Una propuesta desde la gestión del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de negocios*(58), 87-105. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605807.pdf>
- Núñez, P., Grande, F., & Pedroso, C. (2012). Nuevos retos en el desarrollo de carrera profesional: el modelo boundaryless career. *Universia Business Review*(34), 14-35.
- Olaz, A. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Papers*(91), 193 - 01.  
doi:<https://raco.cat/index.php/papers/article/view/133027>
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta. Revista de ciencias sociales*(56), 1-35.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

- Organización médica colegial de españa. (28 de 05 de 2019). *Médicos y pacientes .com*.  
Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Orozco López, S. (2017). *Colecciones digitales Sistema Nacional de Biblioteca Rafael García - Herreros*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10656/6036>
- Orozco, S. (s.f.). *Colecciones digitales Sistema Nacioal*.
- Ortega Gómez, E. (2019). Evaluación Estadística del Clima Organizacional de la Maestría en Estadística Aplicada de la Facultad De Ciencias Naturales, Exactas y Tecnología de la Universidad De Panamá. *Revista Saberes Apudep*, 2(1).
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29, 445-455. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Patlán-Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 23, 445-455.  
doi:<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Pérez Yucra, K., Campana Aguilar, J. M. (2019). Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(1), 77-84.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28).  
doi:<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Psicológika, A. (23 de Mayo de 2018). *Aula Psicológika*. Obtenido de [https://www.youtube.com/channel/UCpCSUpm9r3W73kD4XNrRqJQ/videos?view=0&sort=dd&shelf\\_id=0](https://www.youtube.com/channel/UCpCSUpm9r3W73kD4XNrRqJQ/videos?view=0&sort=dd&shelf_id=0)

- Quinceno, M., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Ribeiro, L. (1998). *La comunicación eficaz: Transforme su vida personal y profesional*. Barcelona: Urano.
- Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en valores*, 1(25), 3-18. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>
- Rodríguez, L. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial*. Universidad Militar Nueva Granada, Cundinamarca. Colombia.
- Rus, E. (13 de 04 de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion.html>
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). *Medicina Legal de Costa Rica - Edición virtual*. doi:<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). doi:<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Serna, D., & Martínez, L. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento. *Correo Científico Médico*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2020/ccm201v.pdf>
- Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo. (11 de junio de 2019). *El síndrome del quemado, es registrado por la OMS como enfermedad laboral*. <https://www.sesst.org/el-sindrome-del-quemado-es-registrado-por-la-oms-como-enfermedad-laboral/>

- Solís Chuquiyaui, Z., Zamudio Eslava, L., Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Revista Horizonte Médico*, 16 (4), 32-38.
- Torres, K., Lamenta, P., & Hamidian, B. (2017). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 159-172.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056570008/553056570008.pdf>
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>
- Villanueva, S., García, M. F., & Hernández, L. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8).