

**CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE *BURNOUT* EN UNA ORGANIZACIÓN  
DEL SECTOR INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE CALI, COLOMBIA.**

**PROYECTO DE GRADO**

**YENIFER CASTRO DAZA**

**ZAIR MEDINA HERNÁNDEZ**

**Asesor de investigación**

**SARYTH GIOVANNA VALENCIA GALLEGO**

**UNIVERSIDAD ICESI**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**SANTIAGO DE CALI**

**2020**

**TABLA DE CONTENIDOS**

<b>RESUMEN</b> .....	<b>3</b>
<b>SUMARY</b> .....	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
Planteamiento del problema .....	5
Marco conceptual .....	9
Estado del arte .....	16
CAMBIOS DE LA INVESTIGACIÓN POR COVID-19 .....	23
<b>MÉTODO</b> .....	<b>24</b>
Diseño .....	24
Participantes .....	24
Instrumentos .....	25
Procedimiento .....	26
Técnica de análisis de datos .....	28
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>28</b>
<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>45</b>

## RESUMEN

El síndrome de *Burnout* es una condición que puede provocar deficiencias a nivel biológico, psicológico y social en los trabajadores de las empresas. Así mismo, el clima laboral es la percepción que el individuo tiene respecto a la estructura y las interacciones psicosociales en su ambiente de trabajo. Por esto, en la presente investigación se planteó establecer la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de *Burnout*. Para lo cual, se realizó un diseño no experimental transversal correlacional, en el que se evaluaron una muestra de 33 operarios de una empresa del sector industrial de la ciudad de Cali, Valle del Cauca. Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos MBI-GS (Maslach Burnout Inventory General Survey) y el WES (Work Environment Scale), para la evaluación del síndrome de Burnout y el Clima Laboral respectivamente. Finalmente, se encontró que existe una correlación negativa entre el Clima Laboral y el síndrome de Burnout. Además, se halló que dos de las tres dimensiones del *Burnout* correlacionan con el clima laboral; y cuatro de las 10 dimensiones del clima laboral correlacionan con el *Burnout*.

**Palabras clave:** *Burnout*, clima laboral, sector industrial.

## **SUMMARY**

Burnout syndrome is a condition that can cause biological, psychological and social deficiencies in company workers. Likewise, the work environment is the perception that the individual has regarding the structure and psychosocial interactions in their work environment. For this reason, in the present investigation it was proposed to establish the relationship between the work environment and Burnout syndrome. For this, a non-experimental cross-correlational design was carried out, in which a sample of 33 workers from a company in the productive sector of the city of Cali, Valle del Cauca was evaluated. For data collection, the instruments MBI-GS (Maslach Burnout Inventory General Survey) and WES (Work Environment Scale) were used, for the evaluation of Burnout syndrome and the Work Climate, respectively. Finally, it was found that there is a negative correlation between the Work Climate and Burnout syndrome. Furthermore, it was found that two of the three dimensions of Burnout correlate with the work climate; and four of the 10 dimensions of the work environment correlate with Burnout.

**Key words:** Burnout, work environment, productive sector.

## **INTRODUCCIÓN**

### **Planteamiento del problema**

El modelo de sociedad capitalista y sus medios de producción han hecho que los individuos se encuentren inmersos en el juego social que se basa en un intercambio costo-beneficio, es decir, las relaciones que van surgiendo entre oferta y demanda, que se rigen bajo unos patrones estructurales que implican necesariamente que los individuos, al ser parte de un medio de productividad, deben establecer unos tipos de quehaceres. Entonces, es así como el modelo de sociedad industrial avanzada ha usado la herramienta del trabajo como aquel fin que involucra a los individuos económicamente activos y les abre paso en la estructura, para que puedan consumir y suplir las necesidades ficticias que se deben de seguir por y para los intereses que demanda dicha estructura. No obstante, resulta importante recalcar que, en medio de la efervescencia colectiva y lo volátil de las relaciones humanas, el trabajo ha permitido incluir a los individuos en el modelo de producción y de consumo, estableciendo para ellos un intercambio monetario por fuerza de producción o trabajo donde subyace un vínculo social sólido que reconoce la importancia de agentes y estructura como funciones latentes que organizan y dinamizan las diferentes relaciones sociales que se encuentran dentro del trabajo.

De esta manera, en el entramado de posibilidades y limitantes, el trabajo se ha logrado configurar como una actividad que forma parte esencial en la vida de los seres humanos, quienes le dedican gran parte de su tiempo. Constituyéndose así, como un espacio de socialización que es valorado como uno de los vínculos más importantes de la persona con la realidad. Como espacios de trabajo aparecen las empresas flexibles y la racionalidad neo managerial de gobierno que la caracteriza, el sector público, las escuelas o universidades, la organización y las dinámicas de integración del trabajo-vida, entre otros ámbitos sociales en

los que se movilizan las personas (Maca & Molina, 2018). De esta manera, el trabajo se ha convertido en un ‘segundo hogar’ en el que, como se mencionó anteriormente, se le dedica gran parte de tiempo, lo que conlleva a que en la actualidad haya un mayor interés de las organizaciones en ocuparse de aspectos que involucran la calidad de vida laboral, resultando esto de vital importancia para considerar aspectos de bienestar y salud tanto física como mental de los trabajadores, establecidas ya sus repercusiones sobre la eficacia de la organización y la calidad del servicio que prestan al usuario (Gago, Martínez, y Alegre, 2017).

En el marco de la globalización y la tecnología, de los procesos sociopolíticos y económicos que se viven hoy día, se pueden dilucidar cambios importantes en las normas legales de protección a los trabajadores y en las estructuras del trabajo, originando simultáneamente una profunda transformación sociolaboral que impacta la vida de las personas (Peralta, 2012). Esto, dado a los retos que las organizaciones se ponen en cuestión de calidad, innovación y productividad, mismos que conllevan a una constante presión laboral que hace que el estrés dentro de este contexto se convierta en el malestar habitual de la civilización, y que a consecuencia de ello, aumente la incidencia de enfermedades relacionadas al trabajo (Gago, Martínez, y Alegre, 2017), tales como el síndrome de *Burnout*, definido como una respuesta psicológica y física que nace por una tensión relacionada con las demandas y exigencias del trabajo. Este síndrome constituye un problema tanto para los empleados como para las organizaciones en las que laboran, debido a que puede provocar deficiencias a nivel biológico, como fatiga crónica y cefaleas; psicológico, como falta de atención y concentración, impaciencia y baja autoestima; y social, como conflictos familiares. Y a su vez, estas deficiencias logran afectar la productividad de los empleados y pueden conllevar a despidos y pérdidas económicas para la organización (Durán, 2010; Grazziano & Bianchi, 2010). Así pues, “se estima que entre el 20% y el 30% de los profesionales padecen *Burnout*” (Moreno,

2007. p. 76), lo que podría indicar que algunos elementos no están funcionando adecuadamente en las organizaciones y por ende, se puede estar suscitando la aparición del síndrome y generando deterioro en la relación trabajo-calidad de vida y para la organización misma.

El estudio del *Burnout* y las posibles causas de su aparición se ha convertido entonces en una preocupación constante dentro de la psicología, especialmente la enfocada en las organizaciones pues, el *Burnout*, se relaciona con los riesgos psicosociales asociados al trabajo como carga de trabajo, ritmo laboral y ambiente (Leka, Cox & Zwetsloot, 2008), mismos que son un desencadenante de los factores psicosociales, expuestos en el ámbito laboral y se tornan inmanejables ante ciertas condiciones que se puedan presentar de manera frecuente, como conflicto de rol, dificultad para ejecutar la tarea cuando no se tienen las competencias en los puestos de trabajo alterando la salud de los trabajadores.

De esta manera, algunos autores como Bosqued (2008) o La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconocen y proponen el clima laboral, entendido como “la percepción que el individuo tiene respecto a la estructura y las interacciones psicosociales en su ambiente de trabajo (Gago, Martínez, y Alegre, 2017), como factor que podría tener responsabilidad en la aparición de este síndrome. En la medida en que “el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo” (Gago, Martínez & Alegre, 2017. p. 3).

Por ello, resulta pertinente responder la pregunta que guía esta investigación, puesto que, aportaría conocimiento sobre el síndrome y sus posibles causas de aparición, enfocado a organizaciones productivas, dado que, y teniendo en cuenta la revisión bibliográfica, la mayoría de las investigaciones sobre *Burnout* se han centrado en sectores de salud y educación,

como las realizadas por Alegre, Gago y Martínez (2017) y Rodríguez y Fernández (2017), respectivamente. Así mismo, esta investigación proporciona datos valiosos a tener en cuenta al momento de evaluar aspectos que se abordan en relación no solo a la estructura y organización de las empresas sino también a las dinámicas relacionales que emergen de las mismas, dada la influencia que tienen en la manera como los trabajadores perciben su entorno, pues “todo diagnóstico sobre una organización requiere no solo conocer la estructura de esta sino también las características de las personas que la componen y la percepción que ellas tienen de su organización” (Contreras & Matheson, 1984. p. 27), misma que puede evitar, o no, la adquisición de patologías como el síndrome de *Burnout*.

Por otra parte, esta investigación bajo el interés de promover organizaciones psicológicamente saludables, “aquellas [...] caracterizadas por invertir esfuerzos de colaboración, sistemáticos e intencionales para maximizar el bienestar de los empleados y la productividad” (Sena, 2016. p. 7), y entendiendo que los sentimientos psicológicos de los trabajadores respecto al clima laboral reflejan el funcionamiento interno de la organización (Sandoval, 2004), pretende ser funcional en el marco legal que atañe a las organizaciones en el territorio colombiano respecto al tema de la salud en el trabajo, teniendo en cuenta la legislación colombiana, como la ley 100 de 1993 en donde se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y seguidamente el decreto 1295 de 1994 que determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, en donde se concreta que, es un conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Por esto, las organizaciones en Colombia están obligadas a que sus trabajadores gocen de una salud óptima, tanto física como psicológica.



Por otra parte, para los investigadores también resulta importante responder a la pregunta de investigación: ¿cuál es la relación que se da entre el clima laboral y el síndrome de *Burnout* en operarios de una empresa del sector industrial de la ciudad de Cali, Colombia? pues, además de adquirir conocimiento en relación con el tema planteado, es una oportunidad de aportar una luz en la comprensión de este dentro de la psicología organizacional en contextos empresariales industriales. Así mismo, esto sirve como insumo para mejorar las habilidades investigativas de los autores, debido a que el interés profesional de los mismos se decanta hacia esta dirección.

Finalmente, es relevante poner en evidencia que la problemática que nos reúne aquí, es decir, el síndrome de *Burnout* y su posible causa, el clima laboral, está encuadrada en el enfoque del comportamiento organizacional, mismo que, Newstrom (2011), define como “el estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento sobre la forma como la gente [...] actúa en las organizaciones. Se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficacia” (p. 3). Es por esta razón que, este enfoque servirá como marco general para guiar esta investigación, debido a que es en esta rama de la psicología organizacional donde convergen las presentes variables de estudio.

### **Marco conceptual**

El estudio del *Burnout* ha sido de vital importancia para la psicología en los últimos 40 años, debido al desarrollo y evolución del trabajo, y los componentes que subyacen a él, como la concepción y práctica del mismo, lo que ha devenido en una preocupación constante por el bienestar psicosocial de los empleados, pues estos cambios “tienen implicaciones en la subjetividad de los trabajadores, repercuten en la vida psíquica de la persona, dando lugar, entre

otros, a problemáticas como el síndrome del *Burnout*” (Díaz & Gómez, 2016. p. 114). De esta manera, resulta pertinente establecer a partir de qué concepción se parte en este trabajo investigativo. Para ello, se pretende hacer un recuento de cómo ha sido abordado el concepto de *Burnout* a través de los años y a partir de allí decantar en la que se adopta aquí y por qué. Así pues, en primera instancia el término fue acuñado por el autor Freudenberger (1974) quien lo describió como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. A partir de este momento, las investigadoras Maslach y Jackson (1984), quienes son una autoridad y referencia infaltable, se convirtieron en una de las autoras más reconocidas conceptualizando y abordando esta problemática. Maslach y Jackson (1984) definieron el *Burnout* como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas.

En esa misma línea, en el cuadro resumen 1. se presentan en orden cronológico las definiciones del *Burnout* que más han tenido relevancia en el campo organizacional, para poner en evidencia la evolución del concepto y el contraste entre las perspectivas de los autores, pues hay quienes enfocan su definición más hacia un sector, como el de la salud, que implica labores que exigen una interacción más constante con personas (como hospitales), mientras que otros dan una visión más general enfocada a todo tipo de sector, como educativo, industrial u organizacional.

Cuadro resumen 1. *Definiciones más significativas del Burnout entre 1974 y 2016.*

<b>FECHA</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>1974</b>	Freudenberger	Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.
<b>1981</b>	Maslach y Jackson	Síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personas en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas.
<b>1981</b>	Maslach y Jackson	Es el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas.
<b>1988</b>	Pines y Aronson	Estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la participación a largo plazo en situaciones que son emocionalmente exigentes (pág. 9)
<b>1993</b>	Cox, Kuk y Leiter	Episodio particular dentro del estrés laboral que se da específicamente en profesionales de servicios humanos y que se produce cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces.
<b>1997</b>	Gil Monte y Peiró	Respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales.
<b>2001</b>	Maslach, Schaufeli y Leiter	El agotamiento es una respuesta prolongada a los estresantes emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, y se define por las tres dimensiones de agotamiento, cinismo e ineficacia.
<b>2004</b>	OMS	Se acepta ampliamente que el agotamiento puede producirse a nivel individual o colectivo, que es una experiencia psicológica que implica sentimientos, actitudes, motivos y expectativas y que es una experiencia negativa que pone de relieve problemas, angustia, malestar, disfunción o consecuencias negativas El agotamiento produce signos y sumideros físicos, emocionales y mentales. (p. 91)
<b>2006</b>	Moreno, Morett, Rodríguez y Morante	Se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. (p. 65)
<b>2007</b>	Hernández, Terán, Navarrete y León	Es una fatiga laboral con repercusiones en el ámbito laboral y familiar por desgaste emocional del individuo, con la respectiva pérdida de desarrollo y oportunidad tanto en el aspecto personal como profesional. (p. 65)
<b>2015</b>	Espinoza, Tous y Vigil	Respuesta prolongada a los estresores crónicos de naturaleza emocional e interpersonal. (p. 652)

Fuente: de elaboración propia.

Así pues, expuestas las definiciones en el cuadro resumen 1., se observa, además de lo ya mencionado, que los autores tienen perspectivas que implican tanto lo físico como lo psicológico y, dado que se consideran fundamentales estos dos aspectos para la investigación, se escogió una definición que integre ambos: respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales (Gil Monte & Peiró, 1997).

Más aún, Maslach y Jackson (1981), proponen unos factores asociados al síndrome: cansancio o desgaste emocional, caracterizado “por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado” (Rodríguez, Rodríguez, Riveros, Rodríguez & Pinzón, 2011. P. 14); despersonalización o cinismo, que “refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder” (Moreno, Rodríguez & Redonda, 2001. P. 5); y realización personal, “relacionada con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en [...] su capacidad de trabajo, su contribución eficaz a la organización laboral” (López, García & Pando, 2014. P. 165).

Ahora bien, en el intento de explicar y profundizar en el conocimiento que se tiene de *Burnout*, el estudio del clima laboral, como fenómeno emergente de toda organización, ha sido de vital importancia tanto para las instituciones como para los investigadores del sector organizacional, pues este es un factor básico que se desarrolla en los entornos de trabajo gracias a la constante interacción entre los integrantes de las organizaciones en función del medio ambiente físico y humano. En ese sentido, el clima laboral puede considerarse como un vínculo que se da entre las características propias de una empresa y el comportamiento individual de

sus trabajadores (Giraldo, Romero, Vizcaíno & Ceballos, 2012). El concepto de clima laboral fue introducido por Gellerman en 1960 y, a partir de ese momento, diversos autores han abordado este constructo desde distintas perspectivas, por ejemplo, Moos, Insel & Humphrey (1974), quienes lo definen como el ambiente social que se forma gracias a la vinculación que se da entre las relaciones interpersonales, las percepciones y el ambiente físico de la organización. A continuación, en el cuadro resumen 2 se presentan algunas otras de las definiciones más relevantes respecto al clima laboral.

Cuadro resumen 2. *Definiciones más relevantes del clima laboral entre 1968 y 2011.*

<b>FECHA</b>	<b>AUTOR</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>1968</b>	Tagiuri	“El clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta d estos. Se puede describir en términos de los. Albores de un conjunto particular de características” (p. 15)
<b>1968</b>	Litwin y Stringer	“El clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y d otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización” (p. 46)
<b>1974</b>	Moos, Insel y Humphrey	“Clima de la organización como el ambiente social, ubicando las relaciones interpersonales, las percepciones y el ambiente físico, como las características físicas e la arquitectura y el diseño, todas vinculadas formando al clima social organizacional” (p. 1371)
<b>1975</b>	Schneider	“Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse” (p. 352)
<b>1987</b>	Brunet	“El clima organizacional como las percepciones dl ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales” (p. 16)
<b>1992</b>	Ouchi	“Identifica el clima como un componente más de la cultura, pues plantea que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una compañía” (p. 45)
<b>1996</b>	Peiró y Prieto	“Clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene una existencia en cuanto qué hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones”, (Peiró y Prieto, 1996:84)
<b>2004</b>	Sandoval	“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos” (p. 84)
<b>2007</b>	Edel y García	Se basan en la definición de Guillén y Guil (1999:166) “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral” (p. 33)
<b>2009</b>	García	“Clima organizacional como la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las relaciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización” (p. 48)
<b>2011</b>	Schneider, Ehrhart y Macey	“El clima como el conjunto de percepciones compartidas relacionadas con las políticas, prácticas y procesos así como las conductas que una organización recompensa, apoya y espera en un contexto laboral y el significado psicológico que ellas adquieren para sus miembros” (p. 659)

Fuente: de elaboración propia

Así pues, habiendo hecho este recorrido por las definiciones del clima laboral, se ha decidido usar la siguiente: “Clima de la organización como el ambiente social, ubicando las relaciones interpersonales, las percepciones y el ambiente físico, como las características físicas e la arquitectura y el diseño, todas vinculadas formando al clima social organizacional” (p. 1371), la cual, a consideración de los investigadores del presente proyecto, reúne aspectos importantes que definen este fenómeno. Asimismo, Moos (2008) propone unas dimensiones asociadas: *Involvement*: “the extent to which employees are concerned about and committed to their jobs” (p. 9); *Coworker Cohesion*: “how much employees are friendly and supportive of each other” (p. 9); *Supervisor Support*: “the extent to which management is supportive of employees and encourages employees to be supportive of one another” (p. 9); *Autonomy*: “how much employees are encouraged to be self sufficient and to make their own decisions” (p. 9); *Task Orientation*: “the emphasis on good planning, efficiency, and getting the job done” (p. 9); *Work Pressure*: “the degree to which high work demands and time pressure dominate the job milieu” (p. 9); *Clarity*: “whether employees know what to expect in their daily routine and how explicitly rules and policies are communicated” (p. 9); *Managerial Control*: “how much management used rules and procedures to keep employees under control” (p. 9); *Innovation*: “the emphasis on variety, change, and new approaches” (p. 9); y, *Physical Comfort*: “the extent to which the physical surroundings contribute to a pleasant work environment” (p. 9).

Simultáneamente, el clima laboral “ocupa un lugar destacado [...] como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños” (García, 2009. p. 46) dada su implicancia en la salud de los empleados, pues como lo menciona Gago, Martínez y Alegre (2017. p. 3), “el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo”. De esta manera, se podría inferir que el clima laboral puede tener

relación en la aparición del *Burnout*. De ahí, el interés en responder la pregunta que guía la presente investigación.

### **Estado del arte**

Es importante resaltar que en el contexto colombiano resulta una tarea enredosa encontrar investigaciones indexadas que relacionen concretamente el clima laboral y el síndrome de *Burnout*, lo que llevaría a pensar que probablemente esta problemática no se esté abordando desde el ámbito investigativo y, por lo tanto, se esté dejando un vacío en el conocimiento que no es beneficioso ni para los que padecen este síndrome ni para las organizaciones que lo suscitan. Debido a que, es de vital importancia identificar qué es lo que puede estar provocando el síndrome de *Burnout* en las organizaciones del sector industrial para emprender estrategias de intervención en función de su prevención, tratamiento y control, aspecto mismo que, en últimas, promueve el bienestar de los trabajadores dentro de este tipo de organizaciones y su posterior desempeño en las mismas. Todo esto, en el marco de la promoción de organizaciones saludables, como lo propone la Organización Mundial de la Salud (OMS), en la medida en que, tanto los trabajadores como los directivos, realizan acciones conjuntas en función de mejorar los procesos que lleven a la protección y promoción de la salud y el bienestar de todos los asociados e implicados, es decir, a la organización misma. Igualmente, Nader, Peña & Sánchez (2014) mencionan que una organización puede considerarse saludable cuando esta promueve la salud, da apoyo y ayuda a sus empleados, cuida la seguridad de estos y busca desarrollar la salud antes que suscitar la enfermedad.

Así pues, se ha hallado una investigación en Colombia que trata específicamente la relación entre *Burnout* y clima laboral. Fue realizada por las investigadoras Moreno e Hidalgo (2010) de la universidad del Magdalena, cuyo objetivo principal era describir la relación existente



entre el Clima Organizacional y el Síndrome de *Burnout* en guardias de seguridad de una empresa colombiana productora de carbón utilizando un modelo no experimental de tipo transversal con una muestra compuesta por 391 personas. Los investigadores utilizaron el MBI de Maslach y Jackson y el *Cuestionario para medir el Clima Organizacional* (elaborado por las autoras de la investigación), para medir el *Burnout* y el clima organizacional respectivamente. Los resultados de la investigación arrojaron que no hay síndrome de *Burnout* en los trabajadores de la empresa productora de carbón y que el clima organizacional en la misma es bueno. Concluyen diciendo que el clima organizacional puede ser un factor protector ante el síndrome de *Burnout*.

Ahora bien, si se pone la mirada en otros contextos, como el de Perú, se puede encontrar una extensa cantidad de investigaciones que relacionen estas dos problemáticas concretas, con un enfoque en organizaciones del sector de la salud. Entre ellas, encontramos la de Gago, Martínez, y Alegre (2017) de Perú, quienes se plantearon determinar la relación entre el clima laboral y el *Burnout* en 97 enfermeras del Hospital General Daniel Alcides Carrión de Huancayo bajo un estudio descriptivo y correlacional. Utilizando el CLIOR Scale y el MBI para obtener los datos acerca de cómo las enfermeras perciben su clima laboral y evidenciar quiénes de estas padecen del síndrome de *Burnout*, respectivamente. Los resultados revelaron que solamente existe relación positiva y significativa entre la percepción del clima laboral y la dimensión “realización personal” del *Burnout*; igualmente, se encontró que la diferencia de medias de clima laboral y *Burnout* según las áreas de trabajo, evidenciaron ser significativas en ambas variables. Finalmente, Gago y colegas concluyen que el personal de enfermería al percibir que su ambiente de trabajo provee las condiciones suficientes para el cumplimiento de sus funciones, se genera en ellas un sentido de crecimiento personal y profesional desplegando así sus aptitudes y competencias laborales de forma óptima.

Igualmente, resulta pertinente revisar investigaciones en las que se traten temas similares al que atañe la presente, como la realizada por Caballero, Contreras, Vega y Gómez (2016) en Bogotá, Colombia, se planteó describir el *Burnout* y la calidad de vida laboral del personal asistencial de una institución de salud de segundo nivel y observar si existe relación entre estos constructos, bajo un estudio descriptivo y correlacional con fines predictivos. La muestra fue de 62 trabajadores asistenciales de una Institución Prestadora de Salud, a quienes se les aplicó el MBI, para *Burnout*, y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35), un instrumento autoadministrado compuesto de una escala tipo Likert que va de 0 (nada) a 10 (mucho). Se aplicaron estadísticos descriptivos y análisis correlacionales para observar la relación entre las variables estudiadas. Los resultados obtenidos indicaron una severidad alta y moderada de *Burnout* en el 38.7% de los participantes; el alto nivel de realización personal constituyó un factor protector ante la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo. El desgaste emocional correlacionó positivamente con la carga laboral y negativamente con la motivación intrínseca. Finalmente, Caballero y colegas concluyen que es importante dirigir las organizaciones de salud a una perspectiva más enfocada a sus empleados y su bienestar, como se ve reflejado igualmente en el artículo de Gago, Martínez y Alegre (2017). Además, se corrobora que las condiciones laborales de los trabajadores del área de la salud constituyen factores determinantes en la presentación de alguna de las dimensiones del *Burnout*, afectando la calidad de vida laboral.

Ahora bien, la investigación de Landa, Rangel, Villavicencio, Weingerz, Reyes, González, Vidal & Jiménez (2017), tuvo como objetivo identificar la asociación entre el clima organizacional y el desarrollo de *Burnout* en el personal de urgencias médicas la muestra estuvo compuesta por 74 médicos y enfermeras del servicio de urgencias de un hospital público en la Ciudad de México. Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes instrumentos: la

Escala de Clima Organizacional, la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, los Inventarios de Depresión y Ansiedad de Beck, la Escala de Ideación Suicida de Beck y la Escala de Desesperanza. Para el análisis de los datos se aplicaron las pruebas de Levene y Kolmogorov Smirnov para identificar homogeneidad en las varianzas y distribución normal. Los resultados arrojaron que dos terceras partes de los participantes presentaron altos niveles de *Burnout*; La percepción del clima organizacional estuvo negativamente correlacionada con la presencia del síndrome y con los factores emocionales de ansiedad, depresión y desesperanza.

Asimismo, Miranda & Gálvez (2016), se plantearon como objetivo determinar la relación entre las variables clima organizacional y el síndrome de *Burnout*. Fue un estudio descriptivo-correlacional-causal aplicado en una población conformada por los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Contumazá; el tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico a discreción simple, la población fue de 219 trabajadores, para calcular la muestra se utilizó la fórmula para proporción con población conocida, obteniéndose 139 trabajadores. Para medir clima organizacional y síndrome de *Burnout*, se aplicaron los instrumentos EDECO y MBI, respectivamente. Los resultados de la investigación muestran que la relación entre estas dos variables es inversamente proporcional, pues encontraron que entre mejor sea el clima organizacional menores serán los niveles del síndrome de *Burnout*.

También, Solís, Zamudio, Matzumura & Gutiérrez (2016), realizaron un estudio en Perú con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y Síndrome de *Burnout* en los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital Categoría III-2. La muestra estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería, escogida mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el análisis y estudio de las variables, se utilizó la escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory. Los resultados arrojaron una relación baja entre

el clima organizacional y el síndrome de *Burnout*, por lo cual los autores concluyen que no hay una relación significativa entre estas dos variables.

Más aún, Bronkhorst, Tummers, Steijn & Vijverberg (2015), se plantearon el objetivo de hacer una revisión sistemática de la literatura para responder las preguntas de investigación, las cuales son: ¿cómo se relaciona el clima organizacional con los resultados de salud mental en empleados de organizaciones de la salud?; y ¿cuál dimensión del clima organizacional está más estrechamente relacionada con los resultados de salud mental en empleados de organizaciones de la salud? Se hizo revisión de 21 estudios, los contenidos de estos fueron analizados y categorizados de acuerdo a características comunes. Los investigadores encontraron que una buena percepción del clima organizacional está asociada con una buena salud mental lo que deviene en bajos niveles de *Burnout*, depresión y ansiedad.

Por otro lado, entre las investigaciones en el ámbito académico, está la realizada en Madrid, por Rodríguez y Fernández (2017). Esta buscó analizar el efecto que tenían las relaciones interpersonales sobre el *Burnout* en el profesorado de Educación Secundaria Obligatoria (ESO). La muestra fue de 794 profesores de ESO de la Comunidad de Madrid, mediante la aplicación de la metodología de Modelos de Ecuaciones Estructurales, bajo un diseño no experimental ex-post-facto. Se encontró que las relaciones profesor-alumno tienen un efecto significativo en las 3 dimensiones del *Burnout*, además, las relaciones profesores-superiores y profesores-compañeros también tienen un efecto, en menor medida. Finalmente, Rodríguez y Fernández concluyen que el cuidar de las relaciones interpersonales y las características psicológicas del sujeto sería importante para asegurar el bienestar del profesorado y así, la calidad del proceso de aprendizaje. Si bien esta investigación tiene un objetivo distinto respecto a los dos mencionados anteriormente, es importante resaltar que en esos no se tiene en cuenta

para nada, o al menos no se menciona, las relaciones interpersonales. Las cuales hacen parte importante del clima laboral de una organización y que pueden influir en la aparición del *Burnout*.

Siguiendo esta línea, entre las investigaciones en el ámbito académico, está la realizada por Berbeo (2016), en Bogotá, Colombia, donde se buscó hacer una caracterización del *Burnout* y estrés laboral crónico, e identificar los factores que podrían tener mayor relevancia e incidencia en el riesgo psicosocial dentro del ambiente laboral. Esto, por medio de un estudio cuantitativo basado en datos socio-demográficos de instructores del Centro de Servicios Financieros de la ciudad de Bogotá, junto con la aplicación del cuestionario MBI-Ed adaptado para docentes. Berbeo encontró que, si bien existe presencia del *Burnout*, esta no es significativa. Concluye pues, como Rodríguez y Fernández (2017), que las relaciones interpersonales, en especial las de profesor-estudiantes, son un factor clave en la aparición del *Burnout*.

Espinoza, Tous & Vigil (2015), igualmente, en una investigación realizada en el ámbito académico, evaluaron las relaciones de la percepción del clima psicosocial y de la personalidad con el síndrome de quemado en el trabajo (SQT) o burnout en docentes de educación infantil, primaria y secundaria. El estudio tuvo una muestra de 386 docentes a los cuales se les aplicaron los instrumentos ECPT para medir clima psicosocial, OPERAS para medir personalidad y CESQT para medir *Burnout*. Se analizaron las relaciones entre las variables y se analizó hasta qué punto las variables de clima y personalidad permiten establecer un modelo predictivo del *Burnout* mediante el análisis de regresión múltiple. Los resultados mostraron que tanto el clima psicosocial como la personalidad influyen en el *Burnout* y, aunque los factores de clima parecen ser mejores predictores del *Burnout*, la utilización de medidas de personalidad incrementa la capacidad predictiva de dicho síndrome.

De igual forma, Grayson & Álvarez (2008) realizaron un estudio en el ámbito académico que tenía como objetivo investigar los componentes del clima escolar y evaluó su influencia en las dimensiones del *Burnout*. El estudio fue realizado con 320 profesores de 17 escuelas públicas en el suroeste de Ohio, Estados Unidos. Los instrumentos utilizados durante la investigación fueron: el *Demographic Questionnaire* para medir aspectos demográficos; el CASE, para medir el clima escolar; el MBI-ED, para medir el *Burnout*. Los resultados arrojaron que diferentes aspectos del clima escolar están relacionados con las dimensiones del *Burnout*, también se encontró que hay una relación inversa entre estas dos variables.

Finalmente, Durán, Extremera, Montalbán & Rey (2005), analizaron la relación entre el *Engagement* y el *Burnout*, añadiendo las variables satisfacción laboral y vital como medidas de bienestar en el trabajo y de bienestar general, respectivamente. La muestra estuvo conformada por 256 profesores de diferentes niveles educativos. Para medir las variables: se utilizó la versión en castellano del MBI, para evaluar *Burnout*; para medir el *Engagement* se utilizó la UWES; la satisfacción vital fue medida mediante el SWLS; y la satisfacción laboral fue medida con un instrumento adaptado especialmente para esta muestra, mismo que fue elaborado por Durán, Extremera y Rey (2001). Los resultados apuntan una sólida vinculación de las dimensiones de Cansancio emocional y Dedicación con la Satisfacción vital, dimensiones a las que se suma la Absorción cuando se examinan los vínculos con la Satisfacción laboral.

Ahora bien, teniendo presente lo expuesto hasta ahora, se hace patente la necesidad de aportar luz sobre la aparición del *Burnout* en contextos industriales. Por ello, el objetivo principal de esta investigación es hallar la relación entre el clima laboral y el síndrome de

*Burnout* en operarios de una organización del sector industrial de la ciudad de Cali, Colombia.

De forma más específica se pretende:

1. Identificar el nivel de satisfacción de los operarios con el clima laboral y las relaciones en la organización.
2. Identificar la presencia del *Burnout* en los operarios de la organización.
3. Analizar la relación que existe entre la variable clima laboral y las tres dimensiones del *Burnout*.
4. Analizar la relación que existe entre la variable *Burnout* y las diez dimensiones del clima laboral en la organización.
5. Determinar la relación que existe entre el *Burnout* y el clima laboral en la organización.

De acuerdo con la literatura revisada acerca del tema de interés (Gago, Martínez & Alegre 2017), en esta investigación se plantean las siguientes hipótesis: existe relación positiva y significativa entre el clima laboral y la dimensión realización personal (H1). Existe relación negativa y significativa entre el clima laboral y la dimensión cinismo/despersonalización (H2). Existe relación positiva y significativa entre el clima laboral y la dimensión eficacia profesional (H3).

### **CAMBIOS DE LA INVESTIGACIÓN POR COVID-19**

Teniendo en cuenta la contingencia mundial y nacional ocasionada por el COVID-19, una enfermedad altamente infecciosa que produce síntomas similares a los de la gripe común, los modos de vida de las personas y organizaciones han cambiado. Esto, dado el aislamiento social requerido para prevenir el contagio y propagación del virus. En esa misma línea, para la

presente investigación, se tenía planeado administrar, a los participantes, los instrumentos para la recolección de datos de manera presencial, sin embargo, por lo ya mencionado, se debió repensar esta sección de la metodología de tal forma que se ajustara a los requerimientos y protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional de Colombia. De esta forma, y respetando los protocolos de seguridad informática y protección de datos de los usuarios, se tomó la decisión de administrar los instrumentos de forma virtual.

De acuerdo a lo anterior, en esta investigación se cavila la posibilidad de que los resultados aquí obtenidos se encuentren permeados en algún punto por la situación actual. Esto, en la medida en que se conoce que la misma ha generado distintivas situaciones, pensamientos y emociones alrededor del futuro y la incertidumbre y preocupación que este supone tanto para las organizaciones como para las personas mismas.

## **MÉTODO**

### **Diseño**

Esta investigación consiste en un estudio no experimental transversal correlacional. Tiene un grupo de participantes a los que se les aplicó dos instrumentos para medir las variables de estudio: *Burnout* y clima laboral.

### **Participantes**

La muestra de este estudio está compuesta por 33 operarios de una organización productiva en Cali, Colombia, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que esta es una técnica donde los sujetos son seleccionados dada la accesibilidad y la disposición. El criterio de inclusión utilizado para escoger los participantes fue que llevaran



trabajando en la organización mínimo 2 años, debido a que el *burnout* es un fenómeno procesual que sucede en un tiempo longitudinal. Los operarios que en los 6 meses previos a la aplicación de los instrumentos asistieron a consultas médicas por cuestiones de salud mental no fueron tomados en cuenta. Los empleados de la empresa tienen un horario de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m., el lapso de dos horas que les queda libre cada una lo utiliza de forma independiente.

### **Instrumentos**

Se decidió usar el test *Maslach Burnout Inventory General Survey* (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) para medir *Burnout*, porque “los resultados del análisis de fiabilidad de la adaptación española del MBI-GS demuestran que la consistencia interna de las escalas del cuestionario presenta unos valores altamente satisfactorios que oscilan entre 0,84 y 0,89” (Moreno, Rodríguez & Escobar, 2001. p. 11). El MBI-GS está compuesto por 16 ítems, que proponen al sujeto un conjunto de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con su trabajo y desempeño habitual. Para ello, el sujeto debe contestar cada enunciado con base en la pregunta ¿con qué frecuencia usted siente eso?, mediante una escala ordinal tipo Likert de siete opciones, que va desde “nunca” a “diariamente”. Algunos ejemplos de ítems son: “cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado”, “en mi opinión, soy bueno haciendo mi trabajo”. El inventario se divide en 3 dimensiones: desgaste emocional, cinismo, eficacia profesional. De cada una de estas se obtiene una puntuación baja, media o alta que permite caracterizar la presencia de *Burnout*.

Por otra parte, para medir clima laboral, se decidió utilizar el *Work Environment Scale* (WES) desarrollado por Moos (2003). Este instrumento presenta unos niveles de confiabilidad

de 0.88 en general, y por dimensiones de: 0.71 para crecimiento; 0.77 para relaciones; 0.78 para mantenimiento. Respecto de la validez, se estimó mediante un análisis factorial confirmatorio bajo el criterio de máxima verosimilitud y se calcularon los índices de ajuste más utilizados (García-Cueto, Gallo y Miranda, 1998). “Los indicadores de ajuste fueron aceptables ( $\chi^2 = 68,62; p > 0,05$ )” (Nader, Peña, & Sánchez, 2014). El cuestionario cuenta con 90 reactivos a los cuales se debe responder de forma categórica (V o F) y que miden 10 dimensiones del clima laboral, que son, según Moos (2003): *Involvement*, *Coworker Cohesion*, *Supervisor Support*, *Autonomy*, *Task Orientation*, *Work Pressure*, *Clarity*, *Managerial Control*, *Innovation*, *Physical Comfort*. Algunos ejemplos de los reactivos son: “Mi trabajo es desafiante”, “En la organización nadie trabaja duro”, “El ambiente es muy agradable”, “Hay una tendencia de los empleados a llegar tarde”.

### **Procedimiento**

En un principio se dio un acercamiento con la organización productiva para presentar la investigación y exponer los objetivos de la misma. Posteriormente, se le propuso a la dirección de la organización, hacer parte del estudio y permitir trabajar con su población operativa. Así, se otorgó a los investigadores un espacio durante la jornada que no afectaba el proceso industrial. El primer acercamiento fue por grupos de 8 personas, durante este tiempo conferido se brindó una introducción, a los posibles participantes, acerca del estudio, la cual fue: “Estamos realizando una investigación pretender establecer la relación entre el clima laboral y el síndrome de *Burnout*, en una organización del sector industrial como esta. El síndrome de *Burnout* es una respuesta psicológica y física que nace por una tensión relacionada con las demandas y exigencias del trabajo. Así pues, para llevar a cabo el estudio, suministraremos dos cuestionarios que medirán dichos aspectos. Todas las respuestas que ustedes nos den en ellos

son completamente confidenciales y serán utilizadas solamente con fines académicos. Así pues, nos gustaría saber si desean participar en esta investigación y nos podrían brindar no más de 30 minutos al final de la jornada para su realización”. Así pues, tras haber informado y obtenido la aceptación de 33 de ellos, se estableció una fecha para la realización de la aplicación, dado que en ese momento por cuestiones de tiempo no era posible. Seguidamente se suministró el consentimiento informado a quienes aceptaron participar. Posteriormente, sucede la contingencia por el Covid-19 lo cual imposibilitó el encuentro. Por lo cual, se procedió a contactar a los participantes vía telefónica para informar acerca de este cambio normativo que no permite un encuentro presencial y por tanto que la forma de recolección de datos se haría de forma virtual, respetando las medidas de seguridad informática y la legislación colombiana de protección de datos. Asimismo, se validó nuevamente que los participantes entendían estos cambios y que seguían aceptando ser parte del estudio. De esta forma, se estableció un horario de contacto para la administración de los instrumentos, en la que los participantes y los investigadores estuvieran disponibles. Posteriormente, cuando los participantes se contactaban en el horario pactado se les proporcionaba el link de la encuesta. Se recomendó a los participantes que diligenciaran la encuesta en un espacio tranquilo y con buena iluminación. Finalmente, los investigadores se mantenían en contacto para estar atentos a resolver dudas y hacer acompañamiento de los participantes.

Ahora bien, teniendo el conocimiento de que los instrumentos fueron aplicados mediante un formulario en línea, se tuvo en cuenta que la web utilizada para realizarlas contara con los protocolos de SSL/TTL, mismos que hacen “*uso de certificados digitales para establecer comunicaciones seguras a través de Internet*” (Ramírez y Espinosa, 2018), lo cual permite proteger cualquier tipo de información confidencial que se transfiera entre dos sistemas e impedir que delincuentes o hackers tengan acceso y modifiquen cualquier dato que se

comparta, incluida información personal («LA GUÍA FINAL ¿Qué son SSL, TLS y HTTPS?», 2020).

### **Técnica de análisis de datos**

Se utilizará el paquete estadístico IBM STATISTICS SPSS 24. Se estableció un nivel de confianza del 95%. Además, para determinar la normalidad de la distribución de los datos en cada una de las variables se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para los análisis descriptivos se utilizaron estadísticos de tendencia central y dispersión. Asimismo, para el análisis de correlación se utilizó una regresión lineal, pues permite “establecer la relación funcional o ecuación matemática que relaciona las variables, así como la fuerza de esa relación” (Cardona, González, Rivera & Cárdenas, 2013. p. 74).

## **RESULTADOS**

Ahora bien, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y para dar cumplimiento a los mismos, en esta sección se presentarán los resultados del estudio de la siguiente forma: en primer lugar, las medidas de tendencia central y dispersión de las variables de estudio *clima laboral* y *Burnout*; en segundo lugar, la descripción del clima laboral y sus dimensiones en la organización; en tercer lugar, identificar el nivel del desgaste emocional, cinismo y eficacia profesional en los operarios de la organización; en cuarto lugar, analizar la relación que existe entre la variable clima laboral y las dimensiones del *burnout*; en quinto lugar, analizar la relación que existe entre la variable *burnout* y las dimensiones del clima laboral; y finalmente, determinar la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de *burnout* en la organización.

En la tabla resumen (tabla 1), se puede observar las medidas de tendencia central y dispersión (mediana, media, moda y desviación estándar) de las variables que se utilizaron en la presente investigación.

Tabla 1  
*Estadísticos*

	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desv. Desviación</b>
<b>Presencia de Burnout</b>	1,42	1,00	1	0,614
<b>Clima laboral</b>	1,76	2,00	2	0,561
<b>Nivel de desgaste emocional</b>	1,27	1,00	1	0,517
<b>Nivel de cinismo</b>	1,45	1,00	1	0,666
<b>Nivel de eficacia profesional</b>	1,67	2,00	2	0,540
<b>Nivel de involucramiento</b>	1,18	1,00	1	0,528
<b>Nivel de cohesión</b>	1,39	1,00	1	0,496
<b>Nivel de apoyo de jefe</b>	1,85	2,00	2	0,566
<b>Nivel de autonomía</b>	1,21	1,00	1	0,485
<b>Nivel de orientación</b>	2,12	2,00	2	0,696
<b>Nivel de claridad</b>	1,91	2,00	1 <sup>a</sup>	0,805
<b>Nivel de presión Laboral</b>	1,03	1,00	1	0,174
<b>Nivel de control</b>	2,15	2,00	3	0,870
<b>Nivel de confort físico</b>	0,27	0,00	0	0,452
<b>Nivel de innovación</b>	1,27	1,00	1	0,452

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Ahora bien, en concordancia con los objetivos, se puede destacar que un 73% de los operarios, es decir, 24 de ellos, en términos generales perciben que el entorno y las relaciones no son satisfactorias del clima laboral, y el 27% restante tiene una percepción moderada. De manera específica, en relación al *Involucramiento* se encuentra que el 64% de los operarios tienen un nivel bajo de preocupación por su trabajo y compromiso con el mismo; en cuanto a la *cohesión*, el 64% son amables y se apoyan mutuamente; respecto al *apoyo de los jefes*, el 88% de los operarios percibe que la administración no apoya a los empleados y no los alienta a apoyarse mutuamente; en relación a la *autonomía*, el 61% perciben que no se les alienta a ser

autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; a la *orientación*, el 76% de los operarios perciben que hay una buena planificación, eficiencia y realización del trabajo; en *presión laboral* se encontró que el 82% perciben que la presión del trabajo y la urgencia de tiempo dominan el entorno laboral; en relación con la *claridad*, se encuentra que 82% de los operarios no saben qué esperar en su rutina diaria y tampoco cómo se comunican explícitamente las normas y políticas; en *control*, el 64% de los operarios percibe que la administración utiliza normas y presiones para mantener a los empleados bajo control; así mismo, en cuanto a grado de *innovación*, el 70% de los operarios perciben énfasis en la variedad, los cambios y los nuevos enfoques; finalmente, 97% de los operarios perciben que el *entorno físico* no contribuye a un ambiente de trabajo agradable.

Asimismo, con el fin de continuar con los objetivos establecidos en un inicio, se identificó que un 64% del total de los operarios participantes del estudio no presentan Desgaste Emocional -dimensión del *Burnout*-, es decir, no tienen una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado.

Ahora bien, se identifica que un 70% de operarios presentan Cinismo -dimensión del *Burnout*-, es decir, reflejan una actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo e igualmente representan una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo. Por otro lado, un 30% de los operarios, no lo poseen.

En relación con el nivel de Eficacia Profesional se encontró que un 76% de operarios tienen una baja Eficacia Profesional -dimensión del *Burnout*-, es decir, presentan bajas expectativas en relación con el trabajo que desempeñan y el valor de este para la empresa. Por otro lado, un 24% de los operarios poseen una alta eficacia.

Tabla 2  
Correlaciones

	Presencia de Burnout
	Presencia de Burnout
	Nivel de involucramiento
	Nivel de cohesión
	Nivel de apoyo de jefe
	Nivel de autonomía
<b>Correlación de Pearson</b>	Nivel de orientación
	Nivel de presión Laboral
	Nivel de claridad
	Nivel de control
	Nivel de innovación
	Nivel de confort físico
	Presencia de Burnout
	Nivel de involucramiento
	Nivel de cohesión
	Nivel de apoyo de jefe
	Nivel de autonomía
<b>Sig. (unilateral)</b>	Nivel de orientación
	Nivel de presión Laboral
	Nivel de claridad
	Nivel de control
	Nivel de innovación
	Nivel de confort físico

Por otra parte, la tabla 2 de correlaciones muestra que, por un lado, la variable *presencia de Burnout* (la cual muestra quienes padecen del síndrome) presenta una alta correlación con cuatro de las 10 dimensiones del clima laboral, las cuales son: *Involucramiento, autonomía, orientación y presión laboral.*

Asimismo, se puede ver en la tabla 3 de correlaciones que la variable clima laboral correlaciona significativamente con dos de las tres dimensiones del Burnout, es decir, con Nivel de Desgaste Emocional y con

Nivel de Eficacia *Profesional*, empero, no es significativa la correlación entre *clima laboral* y Nivel de *Cinismo*.

Tabla 3

*Correlaciones*

		<b>Clima laboral</b>
<b>Correlación de Pearson</b>	Clima laboral	1,000
	Nivel de desgaste emocional	-0,317
	Nivel de cinismo	0,269
<b>Sig. (unilateral)</b>	Nivel de eficacia profesional	0,340
	Clima laboral	.
	Nivel de desgaste emocional	0,036
	Nivel de cinismo	0,065
	Nivel de eficacia profesional	0,026

Por otro lado, se observa en la tabla 4 que existe una correlación negativa significativa entre la percepción del *clima laboral* y el *Burnout*  $r (-0,375)$ .

Tabla 4

*Correlaciones*

		<b>Presencia de Burnout</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Correlación de Pearson</b>	Presencia de Burnout	1,000	-0,375
	Clima laboral	-0,375	1,000
<b>Sig. (unilateral)</b>	Presencia de Burnout	.	0,016
	Clima laboral	0,016	.

Finalmente, en la Tabla 5, presentamos los coeficientes de la regresión.



Tabla 5

Coeficientes <sup>a</sup>							
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta			Límite	Límite
(Constante)	0,750	0,225		3,341	0,002	0,292	1,208
Clima laboral	-0,375	0,166	-0,375	-2,252	0,032	-0,715	-0,035

a. Variable dependiente: Presencia de Burnout

De acuerdo con el valor de B, cuando el clima laboral mejora en una unidad la presencia del Burnout disminuye en -0,375. Igualmente, teniendo en cuenta la significancia, el predictor está haciendo una contribución al modelo. Así pues, con este resultado, se puede decir que el clima laboral es una variable predictora en la aparición del *burnout*.

## DISCUSIÓN

El objetivo del que partió esta investigación fue establecer la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de *Burnout* en operarios de una empresa del sector industrial de la ciudad de Cali, Valle del Cauca. Para ello, se realizó un análisis de la correlación, a partir de una regresión lineal, entre las tres dimensiones del *Burnout* y las diez dimensiones del clima laboral; y la correlación, igualmente a partir de una regresión lineal, entre las variables Síndrome de *Burnout* y clima laboral.

De esta forma, tras hacer el análisis de datos entre clima laboral y las dimensiones del *Burnout*, se encontró una correlación negativa y significativa entre la variable clima laboral y *Desgaste Emocional*, es decir, en la medida en que la percepción de satisfacción del clima laboral es mayor por parte de los operarios de la empresa, son menores los niveles de pérdida de las energías vitales y cansancio experimentado, es decir, de *Desgaste Emocional*. En ese sentido, se podría hipotetizar que una percepción de satisfacción con el clima laboral puede

funcionar como un protector o un factor de prevención frente a la aparición de sentimientos de cansancio en los operarios de la organización.

Por otro lado, se encontró una correlación positiva y significativa entre el clima laboral y la *Eficacia Profesional*, es decir, son directamente proporcionales. Esto, concuerda con lo hallado por Gago, Martínez y Alegre (2017) en su estudio realizado en enfermeras de un hospital de Perú, y que, a su vez, según ellos, va acorde con lo reportado en otras investigaciones, "donde la percepción de un adecuado clima incrementa la realización de cada sujeto a nivel laboral (Cheng, et al., 2013; Wang, et al., 2013; Ke, et al., 2012; Burtson & Stichler, 2010)". Por consiguiente, es posible afirmar que entre una mejor percepción de clima laboral más altas son las expectativas en relación con el trabajo que desempeñan los operarios de la empresa y mayor es el valor que perciben de este para la misma.

Asimismo, se encontró una correlación positiva pero no significativa entre las variables *clima laboral* y *Cinismo*. Esto, es probable que haya sido producto de una posible manipulación de la imagen por parte de los operarios al encontrarse en una situación de evaluación donde, si bien fue claro la posición de anonimato y confidencialidad de los datos suministrados, la idea de mostrarse con una actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder, pudo no considerarse ser parte de lo "socialmente deseable" desde la organización. Así pues, consideramos que esta correlación no fue significativa por esta misma razón.

Por otra parte, tras el análisis de datos entre la variable *Burnout* y las dimensiones del clima laboral, se encontró que cuatro de estas 10 variables fueron significativas, de la siguiente forma: Presencia de *Burnout* y nivel de *involucramiento*, correlacionaron negativamente, es decir, a

mayor presencia de *Burnout* menor preocupación y compromiso con su trabajo, por lo tanto, menor involucramiento por parte de los operarios; Presencia de *Burnout* y nivel de *autonomía*, correlacionaron de forma negativa, es decir, a mayor presencia de *Burnout* menos sienten los operarios que se les alienta a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones, por lo tanto, demuestran menos autonomía; Presencia de *Burnout* y nivel de *orientación*, tuvieron una correlación negativa, es decir, a mayor presencia de *Burnout* los operarios perciben que no hay una adecuada planificación y eficiencia en su trabajo, por lo tanto, se sienten menos orientados; Presencia de *Burnout* y nivel de *presión laboral*, correlacionaron positivamente, es decir, a mayor presencia de *Burnout* se percibe que existe una mayor presión del trabajo y que la urgencia de tiempo dominan el entorno laboral.

En ese sentido, estos resultados permiten poner en evidencia la influencia que tienen algunos elementos constitutivos del clima laboral en la aparición del síndrome de *Burnout*, o no. De esta forma, es posible proponer que el foco de atención de las empresas al momento de tomar acción frente al síndrome del *burnout* ya sea para prevenirlo o mitigarlo, debería estar concentrado en estas cuatro dimensiones prioritariamente, dado los hallazgos de la investigación

Simultáneamente, se halla suficiente evidencia estadística para afirmar que sí existe una relación entre el clima laboral y el Síndrome de *Burnout* en la muestra tomada de la organización del sector industrial en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, tras el hallazgo de que los operarios que presentan *burnout* tienen una percepción inadecuada del clima laboral. Lo que coincide con lo encontrado en el estudio realizado en Madrid, España., por los investigadores Rodríguez y Fernández de la Universidad Complutense en el año 2017, en profesores de la ESO, en donde se encontró que un cuidado de las relaciones interpersonales

dentro de la institución, que influyen en la buena percepción del clima laboral, resulta importante debido a que tiene un efecto positivo en el bienestar del profesorado, es decir, en la no aparición del síndrome de *Burnout*. Así pues, se acepta que el Clima laboral y el *Burnout* tienen correlación.

De esta forma, es válido pensar que un factor predictor de la aparición del síndrome de *burnout* en operarios del sector industrial es efectivamente el clima laboral, resultado que coincide con los hallazgos de previas investigaciones en otros sectores diferentes al industrial. En ese sentido, la percepción que tienen los operarios respecto a la configuración y las interacciones en su lugar de trabajo son un factor importante en la aparición del síndrome en tanto que este puede deteriorar la salud tanto física como psicológica de las personas en el desarrollo de su actividad laboral.

Así pues, los resultados de este estudio permiten aceptar la hipótesis (H3) de trabajo que establece una relación significativa y directa entre el Clima laboral y la dimensión Eficacia Profesional del *Burnout*. Asimismo, aceptar la hipótesis (H1) que plantea la existencia de una correlación negativa y significativa entre Desgaste Emocional y el clima laboral. Y finalmente, rechazar la hipótesis (H2), que planteaba una relación negativa y significativa entre el clima laboral y la dimensión Cinismo del *Burnout*, pues no se halló suficiente evidencia estadística que apoyara la aceptación de esta suposición.

En ese sentido, los hallazgos y afirmaciones que propone este estudio denotan un aspecto clave, pues exhortan a que en investigaciones posteriores estos sean un punto para retomar y corroborar, teniendo en cuenta que, hasta la fecha, las investigaciones que han abordado este tema han estado orientadas hacia el sector de la salud y la educación. Al mismo tiempo que se

tiene presente la necesidad de brindar una visión más amplia de los posibles predictores o influenciadores del *Burnout* en otro tipo de organizaciones.

En conclusión, esta investigación ha encontrado una correlación negativa entre el clima laboral y el síndrome de *Burnout*. Así pues, entre mejor es la percepción de los operarios respecto al clima laboral, menores son los niveles del síndrome de *Burnout*. Igualmente, teniendo en cuenta el resultado del coeficiente B y su significancia, se puede afirmar que, para este estudio, la variable clima laboral funciona como predictora en la aparición del síndrome de *burnout*. De la misma manera, se halla que dos de las tres las dimensiones del *Burnout* correlacionan con el clima laboral, de manera positiva y negativa; hallazgo importante en esta línea de investigación, pues se encuentra ausencia de estos en las investigaciones realizadas a la fecha. Igualmente, se encuentra que cuatro de las 10 dimensiones del clima laboral correlaciona con el síndrome de *Burnout*, lo que permite pensar que efectivamente hay elementos del clima laboral que propician la aparición del síndrome.

Por otro lado, para posteriores estudios sería pertinente indagar en poblaciones o muestras con un mayor número de participantes y en condiciones sociales más estables que las presentes en el momento de la recolección de datos, pues es posible que las mismas hayan sido variables de confusión dentro de los resultados por la influencia que estas tienen en los estados emocionales y comportamentales de las personas en general. Simultáneamente, este estudio aporta conocimiento valioso no solo a nivel local, sino también nacional o incluso internacional, a un sector poco abordado desde la psicología organizacional. Puesto que, proporciona tanto a la empresa en cuestión, como a otras, datos provechosos para tener en cuenta al momento de evaluar aspectos que se abordan en relación con la estructura, dinámica y organización de este tipo de compañías. Teniendo en cuenta a su vez, que estas tienen una

gran participación en las economías de los diferentes países del planeta, por lo cual resulta inestimable este tipo de investigaciones en la medida en que son los empleados quienes brindan sus recursos (conocimiento, tiempo, autonomía, esfuerzo) y hacen que las dinámicas productivas dentro de estas organizaciones logren ser efectivas y eficaces para la constitución y sostenibilidad de estas en el mercado.

## BIBLIOGRAFIA

- Berbeo, A. M. (2016). Caracterización del síndrome de *Burnout* y estrés laboral crónico en instructores del Centro de Servicios Financieros - SENA. *Revista Finnova*. 2(4), 25-34.
- Bonilla-Castro, E. & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. B., y Nogareda, C. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición. *Nota Técnica de Prevención*, 732, 21ª Serie. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Bronkhorst, B., Tummers, L., Steijn, B., Vijverberg, D. (2015). Organizational climate and employee mental health outcomes: A systematic review of studies in health care organizations. *Health Care Manag. Rev*, (40), 254–271.
- Caballero, I. M., Contreras, F., Vega, E. P., & Gómez, J. J. (2017). Síndrome de *Burnout* y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), 87–105.
- Cardona, D. F., González, J. L., Rivera, M. & Cárdenas, E. H. (2013). Aplicación de la regresión lineal en un problema de pobreza. *Interacción*, 12, 73-84.
- Contreras, B. & Matheson, P. (1984). Una herramienta para medir el clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de trabajo social*. 42, 27-37.
- Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress and organizational healthiness*. En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 177-193). Londres: Taylor & Francis.
- De Troyer, M. (2012). Burnout. *Laboreal*, 8(2), 115-118
- Díaz, F. & Carolina Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33 (1), 113-131.

- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1, 71-84.
- Durán, M., Extremera, N., Montalbán, F. & Rey, L. (2005). Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 21(1-2), 145-158.
- Freuderberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
- Edel, R., García, A. & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Veracruz, México: Finanzas, Contadurías y Administración Unidad Multidisciplinaria. pp. 1-154.
- Espinoza, I., Tous, J. & Vigil, A. (2015). Efecto del Clima Psicosocial del Grupo y de la Personalidad en el Síndrome de Quemado en el Trabajo de los docentes. *Anales de psicología*. 31(2). 651-657.
- Gago, K. A., Martínez, I. K., & Alegre, A. A. (2017). Clima laboral y síndrome de *Burnout* en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Psiencia: Revista Latinoamericana De Ciencia Psicológica*, 9(4), 1-15. doi:10.5872/psiencia/9.4.21
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*. (42), 43-61.
- García, A., Ortega, P. & Reyes, I. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de Investigación Psicológica*. 4(1), 1370-1384.
- Gil-Monte, 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.



- Giraldo, W., Romero, I., Vizcaíno, C., & Ceballos, G. (2012). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. *Clío América*, 6(11), 99-122.
- Grayson, J. & Alvarez, H. (2008). School climate factors relating to teacher burnout: A mediator model. *Teaching & Teacher Education*, (24), 1349–1363.
- Grazziano, E. S., & Bianchi, E. F. (2010). Impacto del estrés ocupacional y *Burnout* en enfermeros. *Enfermería Global*, 18, 1-20}
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D. & León, A. (2007). El síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y medición. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*. 3(5), 50-68.
- Landa, E., Rangel, N., Villavicencio, M., Weingerz, S., Reyes, M., González, V., Vidal, E., & Jiménez, I. (2017). Clima organizacional y factores relacionados con el burnout en urgencias médicas: un estudio correlacional. *Psicología y Salud*, (27), 245-254.
- Leka, S., Cox, T. & Zwetsloot, G. (2008). The European Framework for Psychosocial Risk Management (PRIMA-EF). En: S. Leka and T. Cox (eds.) *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF* (pp. 1-16) Nottingham: I-WHO Publications.
- López, M., García, S. A., & Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y *Burnout* en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 164-169.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981b). The measurement of experienced *Burnout*. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol.* (52), 397–422.

- Méndez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá D.C.: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Miranda, J. & Gálvez, N. (2016). Clima Organizacional y Síndrome De Burnout En Trabajadores De Una Red De Servicios De Salud En Cajamarca-Perú. *Rev. Tzhoecoen*, 8 (2).
- Moreno, A. (2007). Burnout asistencial: identificación, prevención y mediación en factores precipitantes. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 10(1), 63-79.
- Moreno, A. M. & Hidalgo, M. (2010). Relación entre el clima organización y el síndrome de *Burnout* en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira (Colombia). *Psicogente*, 13(24), 292-305.
- Moreno, B., Morett, N., Rodríguez, A. & Morante, M. E. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout: un estudio en una muestra de bomberos. *Psicothema*, 18(3), 413-418.
- Moreno, B., Rodríguez, R., Redonda, E. E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Facotrialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 1-14.
- Moos, R. (2008). *A Social Climate Scale, Work Environment Scale Manual, Development, Applications, Research*. (4th Ed.). Palo Alto, California: Mind Garden, Inc.
- Nader, M., Peña, S. & Sánchez, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30(2014), 31-39.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo. Décimo tercera edición*. México D.F., México: McGraw-Hill.

- Olivares, V., Vera, A., Juárez, A. (2009). Prevalencia de Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en una muestra de profesionales que trabajan con personas discapacitadas en Chile. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 63-71.
- Orbegoso, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. *Rev. Psicol.* (12), 347-362.
- Peiró, J., Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Volumen 1: La Actividad Laboral en su Contexto. Madrid: Editorial Síntesis Psicología. pp. 1-447.
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., López, J. & Llopis, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de psicología*. 31(2), 658-666
- Peralta, M. C. (2012). Significados, cambios y contexto actual de trabajo. Estudio interpretativo. *Divers: Perspect. Psicol.*, 8(1), 165-182.
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje (tesis de pregrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Fusagasugá, Colombia.
- Rodríguez, J. M. & Fernández, M. J. (2017). The effect of interpersonal relationships on *Burnout* syndrome in Secondary education teachers: *Psicothema*, 29(3), 370–377.
- Rodríguez, M. G., Rodríguez R., Riveros A. E., Rodríguez, M. L., Pinzón J. Y. (2011). *Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud de tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010*. 1-75. (Trabajo de especialización, Universidad del Rosario, Colombia). Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/2389/1/52931143-1.pdf>
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. (27), 78-82.

- Sena, C. (2016). *Organizaciones Saludables* (tesis de maestría). Universidad Miguel Hernández, Alacant, España.
- Solis, Z., Zamudio, L., Matzumura, K. & Gutiérrez, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. *Horizonte Médico*. 16(4), 32-38.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P, Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory - General Survey En C. Maslach, S. E. Jackson & M. P. Leiter (eds.), *MBI Manual* (3rd. ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 191-218.
- World Health Organization. (1998). *Primary prevention of mental, neurological and psychosocial disorders*. Geneva.

## ANEXOS

### Work Environment Scale (WES)

Enlace online: <https://forms.gle/N9MVwsM9V2vzkU74A>

#### WES

Instrucciones: Aquí abajo hay 90 afirmaciones que describen características generales de los ámbitos de trabajo muchas de las cuales pueden reflejar aspectos del lugar en que desempeña sus tareas. Por favor, coloque en cada cuadro en blanco V si la afirmación describe en mayor o menor medida las características de su ámbito de trabajo o F si la afirmación no describe características de su trabajo.

	V o F		V o F
1. Mi trabajo es desafiante		2. En mi trabajo, los empleados hacen muchos esfuerzos por ayudar a que los nuevos empleados se sientan cómodos.	
3. Los superiores suelen hablar de mala manera a sus empleados		4. Pocos empleados tienen responsabilidades importantes	
5. Los empleados se concentran mucho para llevar a cabo las tareas que tienen asignadas		6. Hay presión constante para seguir trabajando.	
7. Hay ocasiones en las que las tareas se hacen de manera desorganizada		8. Se enfatiza mucho en seguir las normas, políticas y reglamentos internos	
9. En mi trabajo, hacer las cosas de manera diferente o creativa es muy valorado		10. Hay ocasiones en que mi sección es muy calurosa.	
11. En mi trabajo no hay mucho espíritu de grupo.		12. En mi área, el ambiente de trabajo es muy impersonal.	

13. Los superiores usualmente felicitan a quienes hacen su trabajo bien.		14. Los empleados tienen libertad para hacer las tareas como crean conveniente.	
15. Se pierde mucho tiempo por la ineficacia.		16. Existe siempre una sensación de que todo lo que se hace es urgente	
17. Las actividades están bien planificadas		18. Los empleados pueden vestirse como quieran.	
19. Las ideas nuevas o diferentes son siempre puestas a prueba		20. En mi área de trabajo, la iluminación es muy buena.	
21. Muchos empleados son extremadamente puntuales		22. Los empleados muestran interés genuino por otros compañeros o compañeras.	
23. Los superiores tienden a desalentar las críticas de los empleados		24. Se alienta a los empleados a que tomen sus propias decisiones.	
25. En raras ocasiones se dejan tareas para el día siguiente		26. Los empleados no pueden relajarse	
27. Las normas y los reglamentos son poco claros		28. Se espera que los empleados hagan sus tareas siguiendo los procedimientos establecidos	
29. Mi trabajo sería uno de los primeros lugares en los que intentaría llevar a cabo nuevas ideas		30. Mi oficina está siempre llena de gente	
31. Los empleados sienten orgullo por la organización.		32. Los empleados rara vez se encuentran para hacer cosas luego del trabajo	
33. Los supervisores frecuentemente dan amplio reconocimiento a las ideas aportadas por los empleados		34. Los empleados pueden usar su propia iniciativa para hacer las cosas	
35. Mi organización es muy eficiente y se orienta a que todos lleven a cabo sus tareas.		36. En la organización nadie trabaja duro	
37. Las responsabilidades de los superiores están claramente definidas.		38. Los supervisores vigilan mucho lo que hacen sus empleados	
39. La variedad y el cambio no son importantes		40. Mi dependencia está decorada de forma moderna y llamativa	

41. Los empleados se esfuerzan mucho cuando realizan sus tareas		42. Los empleados son sinceros respecto de cómo se sienten	
43. Los superiores critican frecuentemente a los empleados por cosas muy pequeñas		44. Los superiores alientan a los empleados a confiar en sí mismos cuando hay problemas	
45. El llevar a cabo y terminar muchas tareas es importante		46. No hay presión por el tiempo	
47. Los superiores explican a los empleados todos los detalles de cada una de las tareas que tienen que hacer		48. En mi trabajo las reglas y normas se cumplen	
49. Se han utilizado los mismos procedimientos por muchos años		50. Podrían hacerse cambios a la decoración del lugar	
51. Muy pocos empleados se ofrecen como voluntarios		52. Los empleados suelen almorzar juntos	
53. Los empleados tienen libertad para pedir aumentos de sueldo		54. Los empleados no suelen mostrarse como únicos y diferentes al resto	
55. Se hace mucho énfasis en trabajar y luego relajarse		56. Es difícil cumplir con las metas por la gran carga de trabajo que hay	
57. Los empleados suelen confundirse acerca de las tareas que deben realizar		58. Los superiores controlan muy de cerca a los empleados	
59. Es raro que se prueben nuevos métodos para resolver problemas		60. La decoración hace que la oficina sea un lugar muy agradable para trabajar	
61. El ambiente es muy agradable		62. Los empleados que se diferencian mucho del resto no tienen buenas relaciones con los demás	
63. Los superiores tienen muchas expectativas de sus empleados		64. La organización alienta a los empleados que estudien y aprendan cosas se apliquen o no a sus trabajos.	
65. Los empleados trabajan muy duro		66. Los empleados pueden tomarse las cosas con calma y aún así terminar con sus labores	

67. En mi organización todos los empleados conocen los beneficios que pueden obtener		68. Los superiores suelen no ceder ante la presión de los empleados.	
69. Las cosas tienden a quedarse tal como están		70. En mi oficina suele haber corrientes de aire fuertes	
71. Es difícil lograr que los empleados hagan labores extras.		72. Los empleados hablan entre sí de sus problemas personales	
73. Los empleados discuten sus problemas personales con sus superiores		74. Los empleados hacen sus tareas de manera eficiente y relativamente independiente de sus superiores	
75. Los empleados son bastante ineficientes		76. Siempre hay fechas límite que deben cumplirse	
77. Las reglas y normas cambian constantemente		78. Se espera que los empleados acepten y cumplan con las normas establecidas	
79. En la organización se respira una atmósfera relajada		80. Los muebles están bien ubicados y en buen estado	
81. Las tareas suelen ser muy interesantes		82. Es común que se generen problemas porque los empleados hablan mal unos de otros	
83. Los superiores defienden a sus empleados		84. Los superiores se reúnen bastante con sus empleados para discutir sus metas laborales futuras	
85. Hay una tendencia de los empleados a llegar tarde al trabajo		86. Los empleados trabajan tiempo extra para completar las tareas que tienen asignadas	
87. Los superiores alientan a sus empleados a que sean ordenados y limpios		88. Si un empleado llega tarde, puede recuperar el tiempo saliendo más tarde del trabajo	
89. Las cosas parecen estar siempre cambiando		90. Las oficinas están bien ventiladas	



## Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)

Enlace online: <https://forms.gle/EGHwKtKHU6xzo7fU6>

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| (0) Nunca                                     | (4) Frecuentemente a lo largo del año |
| (1) Muy raras veces a lo largo del año        | (5) Casi cada día                     |
| (2) En algunas ocasiones a lo largo del año   | (6) Cada día                          |
| (3) En bastantes ocasiones a lo largo del año |                                       |

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4.	Trabajar todo el día es realmente estresante para mí.							
5.	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.							
6.	Me siento desgastado por mi trabajo.							
7.	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.							
8.	Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.							
9.	He perdido el entusiasmo en mi trabajo.							
10.	En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.							
11.	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.							
12.	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.							
13.	Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.							
14.	Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.							
15.	Dudo sobre el valor de mi trabajo							
16.	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.							

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Consentimiento informado (Personas mayores de edad)

Santiago de Cali, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020

Nombres y apellidos completos de los estudiantes que llevan a cabo el estudio:

Nombres y apellidos	Número de cédula	Teléfono	Semestre que cursa
1. Yenifer Castro Daza	1113689404	3142830116	Noveno
2. Zair Medina Hernández	1113688050	3017885782	Noveno

Actualmente estamos matriculados en la carrera de Psicología en la Universidad ICESI y en el marco de la asignatura Proyecto De Grado debemos realizar un trabajo que tiene como objetivo principal establecer la relación existente entre el clima laboral y el síndrome de *Burnout* en operarios de una empresa del sector industrial en la ciudad de Cali, Valle.

El desarrollo de esta actividad implica obtener información por medio de encuestas las cuales implicarán, aproximadamente, 30 minutos de su tiempo.

Frente a la Resolución 8430/1993 del Ministerio de Salud y Protección Social, que regula lo concerniente a la ética en los procesos de investigación en Colombia, le informamos que:

- Este es un proceso que no le reporta ningún riesgo directo o indirecto.
- Se espera que las preguntas no le generen ningún tipo de molestia. Sin embargo, tiene el derecho a manifestar sus inquietudes contactando al profesor a cargo de la asignatura (Saryth Valencia, Tel: 3182968678), al director del programa de psicología (José Eduardo Sánchez Reyes, EXT 8218, jesanchez@icesi.edu.co) o al jefe del departamento de estudios psicológicos (Martín Nader, EXT 8864, mnader@icesi.edu.co).
- Sus respuestas se mantendrán anónimas durante el procesamiento, análisis y presentación de resultados.
- No recibirá ningún tipo de incentivo económico o de otro tipo por participar en este proceso.
- Puede retirarse en cualquier momento del estudio, sin que ello implique perjuicio alguno.

Si comprendió los alcances de los términos que ha leído, por favor coloque una cruz en el cuadro que se encuentra al lado de la frase HE COMPRENDIDO.

HE COMPRENDIDO LOS ALCANCES DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Si está de acuerdo con los términos y desea continuar con los procedimientos de obtención de información, por favor coloque una cruz en el cuadro que se encuentra al lado de la opción DE ACUERDO. Si no está de acuerdo con los términos, por favor coloque una cruz en el cuadro que se encuentra al lado de la opción EN DESACUERDO. En cualquier caso, le agradecemos su tiempo y colaboración.

DE ACUERDO		EN DESACUERDO	
------------	--	---------------	--

Firma:

Número de cédula:

Teléfono de contacto:

Profesor a cargo	Jefe del Departamento de Estudios Psicológicos	Director de la Carrera de Psicología
Saryth Valencia	Martín Nader	José Eduardo Sánchez Reyes
3182968678	5552334 EXT 8864	5552334 EXT 8218
Firma	Firma	Firma