

Revista de Ciencias Sociales

Clima organizacional y su relación con el síndrome de *burnout* en empresas ecuatorianas

Flores Urbáez, Matilde*
Alcívar Véliz, Lady Elizabeth**
Palma Sánchez, Ginger Marian***

Resumen

El clima organizacional es un conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en el comportamiento de sus miembros y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven. El síndrome de burnout es el resultado de un proceso en el cual el sujeto está expuesto a situaciones de estrés crónico laboral y las estrategias que utiliza para afrontarlo no son eficaces. El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en la empresa Súper Colchón S.A., ubicada en Ecuador. Se aplicaron 2 cuestionarios en escala de Likert con confiabilidad alfa de Cronbach 0,855 y 0,743 respectivamente. Se calculó el coeficiente de Spearman con el programa SPSS 25 para determinar la correlación entre clima organizacional y síndrome de burnout. Los resultados mostraron un clima organizacional muy favorable, aun cuando había trabajadores en todas las fases del síndrome de burnout, predominando la fase leve. Con el coeficiente de correlación de Spearman se determinó una baja relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout ($Rho = 0.099$; Significancia. $> 0,05$). En consecuencia, no existen evidencias estadísticas que reflejen relación significativa entre ambas variables en la empresa estudiada.

Palabras clave: Síndrome de burnout; clima organizacional; gestión de empresas; investigación cuantitativa; salud mental.

* Doctora en Ciencias Sociales. Docente Investigadora de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador. E-mail: matilde.flores@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0704-7739> (Autora de correspondencia).

** Ingeniero Comercial. Investigadora en la Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador. E-mail: lalcivar7706@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-4352-6540>

*** Ingeniero Comercial. Investigadora en la Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador. E-mail: gpalma3875@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-4155-3917>

Organizational climate and its relationship with the burnout syndrome in Ecuadorian companies

Abstract

The organizational climate is a set of perceptions of the relatively stable characteristics of the organization, which influence the behavior of its members and the psychosocial environment in which they operate. Burnout syndrome is the result of a process in which the subject is exposed to situations of chronic work stress and the strategies used to deal with it are not effective. The objective of this research is to analyze the relationship between organizational climate and burnout syndrome in the company Súper Colchón S.A., located in Ecuador. Two Likert scale questionnaires with Cronbach's alpha reliability of 0.855 and 0.743 respectively were applied. Spearman's coefficient was calculated with the SPSS 25 program to determine the correlation between organizational climate and burnout syndrome. The results showed a very favorable organizational climate, even though there were workers in all phases of burnout syndrome, with the mild phase predominating. With Spearman's correlation coefficient, a low relationship between organizational climate and burnout syndrome was determined ($Rho = 0.099$; Significance. > 0.05). Consequently, there is no statistical evidence that reflects a significant relationship between both variables in the company studied.

Keywords: Burnout syndrome; organizational climate; business management; quantitative research; mental health.

Introducción

Es evidente la importancia que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados, lo cual se refleja en la manera en que ejecutan sus actividades cotidianas en su lugar de trabajo. Es la dirección de la empresa con su sistema de gestión la que genera las bases adecuadas para un buen clima organizacional, por tanto, la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas que orienten hacia la consecución de los objetivos generales, debe formar parte de las políticas institucionales que dirijan el ambiente de trabajo hacia situaciones de alto desempeño por parte de los trabajadores y, que a su vez conlleven a un buen rendimiento para la organización (Bustamante, 2013).

Según Montoya et al. (2017), el clima organizacional es definido como la percepción que tienen los trabajadores sobre el trabajo que realizan, el ambiente físico en el cual se desenvuelven, las interacciones que se generan

entre ellos, así como con los mandos medios y superiores, y las regulaciones que influyen al mencionado trabajo. En esa misma línea, Hellrieger y Slocun (2009) sostienen que el clima organizacional está conformado por el conjunto de atributos que los trabajadores perciben sobre cómo se organiza la empresa y se puede inducir por la manera en que la organización se relaciona con los trabajadores y con su entorno.

El ambiente de trabajo le da a las personas la oportunidad de expresarse, el clima organizacional es manejado por el liderazgo orientativo que trabaja de la mano de sus colaboradores promoviendo la autoconfianza y la participación proactiva del equipo, para guiarlos al cumplimiento de una visión que todos los implicados sienten como propia (Goleman, 2005; Villasmil, Romero y Socorro, 2021; Landeo-Quispe et al., 2022).

Muy relacionado con el clima organizacional está el síndrome de *burnout*. Freudenberg conceptualizó al *burnout*

como un fenómeno cuyos síntomas son físicos y psicológicos, como, por ejemplo, el desinterés por las responsabilidades laborales, la deshumanización, la indiferencia, así como bajos niveles de autorrealización, provocados por la exigencia constante en el trabajo (Carlin y Garcés, 2010).

Maslach y Jackson (1981); así como Pujol-Cols (2021), señalan que el *burnout* es provocado por el agotamiento, la despersonalización, la poca motivación y satisfacción con el trabajo lo que provoca un pésimo desempeño laboral. Chavarría et al. (2017), plantean que el síndrome de *burnout* se da cuando existe un desequilibrio entre las expectativas personales y las profesionales. Por ello, es considerado como un trastorno adaptativo y en la actualidad es uno de los problemas laborales y de salud con mayor prevalencia que afecta la calidad de vida de los profesionales y las relaciones que se establecen en diferentes contextos.

El síndrome de *burnout* es un mal que aqueja a los trabajadores perjudicando su salud física y emocional, lo cual ocasiona una disminución en el rendimiento y desempeño laboral, incapacidad de desconectarse del trabajo, susceptibilidad a enfermedades, disminución de la calidad de su trabajo, baja productividad y otras variables que afectan su salud. A nivel psicológico, una persona que padece este síndrome tiene actitud negativa hacia sí misma o hacia los demás, baja autoestima, pérdida de la motivación hacia el trabajo, entre otras. Con respecto a las consecuencias familiares, existe un deterioro de las relaciones interpersonales, incomunicación y soledad (Serrano et al., 2017).

En el caso particular de las pequeñas y micro empresas comercializadoras de muebles y colchones, indica Estrada (2009) que, en ciudades como Barranquilla, Colombia, estas organizaciones se sienten amenazadas por la creciente oferta de este producto por parte de compañías más grandes, que cuentan con estructura organizacional para responder eficientemente a las exigencias del mercado, ante lo cual, las pequeñas y microempresas

no se encuentran preparadas. A esto hay que sumarle los cambios que han surgido en las tendencias de los muebles (espacios, estilos de vida, la evolución de los medios de comunicación, entre otros). Por tal motivo, están perdiendo mercado hasta el punto de desaparecer.

Adicional a lo anterior, están los problemas de clima organizacional y de factores de riesgo psicológico que toda esta situación puede conllevar en los trabajadores, aunado a la recesión económica que actualmente se vive debido a la pandemia por COVID-19 en todo el mundo, sobre todo en el Ecuador.

Hacer diagnósticos sobre el clima, señalan Pacheco et al. (2020), permite que las organizaciones inicien cambios que orienten a los gerentes a tomar decisiones en cuanto qué aspectos intervenir, para hacer un seguimiento a su evolución y hacer predicciones relacionadas con la percepción del entorno empresarial con base en su propia realidad.

Por lo anterior, se plantea como objetivo de esta investigación analizar el clima organizacional y su relación con el síndrome de *burnout* en la empresa Súper Colchón S.A., ubicada en la provincia de Manabí en Ecuador.

1. Fundamentación teórica

1.1. Clima organizacional

El clima organizacional es un constructo complejo enmarcado en dos puntos de vista: El que enfatiza factores organizacionales objetivos, externos a los individuos que tan solo perciben e influyen sobre su comportamiento (enfoque estructuralista), y el que privilegia los atributos percibidos por los individuos dentro de la organización, la opinión que el empleado se forma de ella en virtud de las percepciones y la satisfacción de sus expectativas (enfoque subjetivista o perceptual) (Noriega y Pría, 2011).

Asimismo, el clima organizacional es el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que

influyen tanto en el comportamiento de sus integrantes como en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven (Segredo, 2011). También es considerado como el ambiente existente en la organización que está muy relacionado con el grado de motivación de los empleados; por tanto, será favorable cuando satisface sus necesidades personales y eleva su moral. Será desfavorable cuando lo anterior no se logra (Chiavenato, 2019).

El clima organizacional se relaciona con la percepción que los empleados tienen de la organización, pero específicamente en lo relacionado con aspectos estructurales como procesos y procedimientos, así como el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo) (García, 2009; Parra, Rocha y Durán, 2021). Todo esto incide, positiva y negativamente, en las relaciones interpersonales, en el comportamiento de los empleados y modifica el desarrollo productivo del trabajo y de la organización.

Tomando en consideración los planteamientos anteriores, puede definirse el clima organizacional como el conjunto de condiciones físicas, administrativas, culturales y emocionales propias de una organización, cuya acción compleja incide y condiciona el bienestar y desempeño de los miembros de la organización donde están presentes.

1.2. Dimensiones del clima organizacional

Gan y Berbel (2011), indican que existen nueve dimensiones para medir el clima organizacional: La estructura, que representa la percepción de los empleados sobre las reglas, trámites o limitaciones en su desarrollo; la responsabilidad por su autonomía en las decisiones de sus funciones; recompensa por el buen trabajo; desafío de los procesos a realizar; las relaciones sobre un ambiente agradable entre compañeros y jefes; cooperación mutua por parte de sus compañeros y de los directivos; estándares que pone la organización como las normas; conflictos que se solucionan de forma rápida

y efectiva; y la identidad que siente cada colaborador siendo parte de la empresa como factor importante.

Chiavenato (2019), a su vez señala que el clima organizacional puede definirse en tres niveles: Elevado, intermedio y bajo. Es alto y favorable, cuando satisface las necesidades personales y eleva la moral; es bajo y desfavorable, en situaciones que frustran esas necesidades. Bojórquez, Martínez y Sansores (2021), proponen un modelo para estudiar las dimensiones del clima organizacional en escuelas telesecundarias, pero que puede ser utilizado en empresas. Las dimensiones son las siguientes:

a. Apoyo: Se dirige a la satisfacción de las necesidades sociales como al logro de resultados por parte de los profesores. Para ello, el director se convierte en medio de apoyo y motivación de los docentes para que logren su desarrollo personal y profesional.

b. Compromiso: Es el reflejo de un profesor que está orgulloso de su escuela, disfruta el trabajo con sus colegas y está comprometido con el éxito de los estudiantes, con el fin de lograr que desarrollen competencias favorables e incluso beneficien a la misma institución en el cumplimiento de su misión y objetivos.

c. Conflicto: Grado en que los miembros de la organización aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

d. Comunicación: En todo momento el individuo se encuentra en contacto con otro; por lo tanto, la comunicación ayuda a tomar decisiones, expresar sentimientos y a la motivación. A través del intercambio de mensajes claros, los miembros de la organización comprenden la importancia de su trabajo y se sienten bien consigo mismos por los aportes que realizan.

e. Motivación: Contribuye a que se realicen bien las tareas y la institución funcione adecuadamente. La motivación es definida como un proceso que impulsa al trabajador a realizar comportamientos laborales dirigidos a satisfacer necesidades, expectativas y/o intereses interna o externamente generados.

En esta investigación se tomó el modelo de Bojórquez et al. (2021) para caracterizar las dimensiones del clima organizacional en la empresa Súper Colchón S.A., debido a que detalla las dimensiones del clima organizacional de manera clara, lo que facilitó su análisis.

1.3. Síndrome de *burnout*

La primera vez que se hizo referencia al concepto de *burnout* fue en 1960 en una novela de Graham Greene titulada “*A Burnout case*”, pero es el psicoanalista Freudberguer en 1974, quien relaciona esta expresión al estado de fatiga y frustración obtenido de la dedicación a una causa, estilo de vida o relación que no contribuye en el refuerzo esperado por el sujeto que lo desarrolla (Rodríguez-Villalobos et al., 2019).

Este síndrome se origina como una respuesta a las diversas presiones que una persona padece ante factores emocionales, interpersonales y estresantes relacionados con el trabajo. De forma general, se origina cuando una persona mantiene la sensación de sobrecarga laboral, incompetencia, comportamientos disfuncionales y desmotivación en el trabajo (Bastidas et al., 2017).

De acuerdo con Freudberguer el *burnout* es una combinación de varios factores como cansancio emocional persistente, fatiga física, desinterés por el trabajo, baja realización personal y deshumanización en el cuidado y atención (Rodríguez et al., 2019). También es consecuencia de la exposición de una persona a situaciones de estrés crónico en el trabajo en las cuales no son eficaces las estrategias que utiliza para enfrentar tales situaciones (Martínez, 2010).

Asimismo, es considerado como un tipo de estrés laboral que incluye agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El individuo responde inapropiadamente a un estrés emocional crónico que altera su calidad de vida profesional y personal, momentos en los cuales pueden aparecer síntomas psicósomáticos, conductuales, emocionales y defensivos hasta

llegar a la falta de eficacia en las tareas; lo que afectará la calidad de su trabajo, la interacción con clientes y las relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización (Salomón y Valdez, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró en el año 2000, que el síndrome de *burnout* es un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida y la salud mental (Saborío e Hidalgo, 2015). Esta institución lo considera como un trastorno consecuencia del estrés laboral crónico (Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo [SESST], 2019).

Lo anterior implica que los individuos en su afán por responder a las presiones del trabajo se esfuerzan en exceso y prolongadamente sin éxito para salir de esa situación y por darle sentido a sus labores, lo que los lleva a sentirse quemados profesionalmente. Cuando son profesionales que tienen contacto directo y constante con otras personas como docentes, personal de la salud, servicios de atención al cliente, entre otros, baja su rendimiento, sienten que la organización le falla, se deteriora la calidad del servicio que prestan, se hace frecuente el ausentismo laboral, la rotación de personal, el abandono del puesto de trabajo y en ocasiones el impulso de quitarse la vida.

Otros síntomas graves del síndrome de *burnout* son: Colapso físico e intelectual, apatía, irritabilidad, agresividad, dificultad para memorizar, ansiedad, depresión, anorexia, trastornos del sueño, endurecimiento emocional con amigos, familiares y compañeros de trabajo, relaciones conflictivas con los demás, entre otros (Saborío e Hidalgo, 2015; Martínez, Berthel y Vergara, 2017; Cerón, 2020; Llanes-Castillo et al., 2022).

1.4. Fases del síndrome de *burnout*

De acuerdo con Apiquian (2007), el síndrome de *burnout* es una enfermedad en la cual se han podido identificar 4 fases de evolución:

a. Leve: El afectado presenta síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas,

dolores de espaldas, lumbalgias) y se vuelve poco operativo.

b. Moderado: Aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración y tendencia a la automedicación.

c. Grave: Incremento del ausentismo, aversión por la tarea, cinismo, abuso de alcohol y psicofármacos.

d. Extremo: La persona se aísla, tiene crisis existenciales, depresión crónica y riesgo de suicidio.

Para Louffat et al. (2018), el síndrome de *burnout* se compone de 3 dimensiones:

a. Agotamiento emocional: Abarca cualquier causa, sea física o emocional, que genere que el empleado se sienta fatigado y sin reservas de recursos físicos y emocionales.

b. Despersonalización: Se refiere a la actitud indiferente, distante y negativa que adopta el empleado hacia su trabajo.

c. Falta de eficacia profesional: Abarca sentimientos de duda del trabajador sobre su propia competencia para realizar su trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad.

La propuesta de Apiquian (2007), fue la utilizada en esta investigación como referencia para elaborar los instrumentos de recolección de información que se aplicaron con la finalidad de determinar la fase del síndrome de *burnout* en la cual se ubican los trabajadores de la empresa Súper Colchón S.A., ubicada en la provincia de Manabí en Ecuador.

2. Metodología

Esta investigación fue de campo, de alcance descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por los 44 individuos que laboran en las cinco (5) sucursales de la empresa, distribuidos geográficamente en la provincia de Manabí de la siguiente manera: 7 en el cantón Chone, 3 en el cantón Manta, 13 en el cantón Portoviejo, 16 vía Crucita, y 5 en la sucursal ubicada en la vía Santa Ana. Como se tuvo acceso a todos los individuos que conformaron la población de la investigación, no se hizo muestreo sino un censo poblacional.

Como instrumentos de recolección de información se utilizaron dos cuestionarios en escala de Likert, uno para caracterizar las dimensiones del clima organizacional en la empresa, y otro, para identificar la fase de evolución del síndrome de *burnout* en el cual se encuentran sus trabajadores.

El cuestionario dirigido a identificar la fase de evolución del síndrome de *burnout* en la cual se encuentra los trabajadores de la empresa objeto de estudio, obtuvo un coeficiente alfa Cronbach de 0,743 y el dirigido a caracterizar las dimensiones del clima organizacional en la empresa Súper Colchón S.A. alcanzó un coeficiente de 0,855. Ambos valores evidencian que los cuestionarios son fiables. Se utilizó el coeficiente de Spearman para determinar la relación estadística entre el clima organizacional y el síndrome de *burnout*.

La validez del cuestionario se determinó a través del juicio de expertos o *face validity*. Los expertos que validaron los cuestionarios estuvieron de acuerdo en señalar que los instrumentos presentan consistencia entre los objetivos de la investigación y los *ítems*. El coeficiente alfa de Cronbach y el coeficiente de Spearman se calcularon con el programa SPSS versión 25.

3. Resultados y discusión

3.1. Dimensiones del clima organizacional en la empresa Súper Colchón S.A.

En las siguientes tablas se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario dirigido a caracterizar las dimensiones del clima organizacional en la empresa Súper Colchón S.A., ubicada en la provincia de Manabí en Ecuador. Las tablas presentan los resultados de cada indicador de la variable clima organizacional.

a. Apoyo

Como se observa en la Tabla 1, el

mayor porcentaje de individuos encuestados (77,27%) estuvo Completamente de acuerdo y De acuerdo en que su jefe inmediato le apoya y motiva para que se desarrolle personal y profesionalmente. Lo anterior evidencia, tal

y como lo señalan Bojórquez et al. (2021), que el personal de la empresa percibe a su jefe inmediato como apoyo y motivación para alcanzar sus metas personales y profesionales.

Tabla 1
Su jefe inmediato le apoya y motiva para que usted se desarrolle personal y profesionalmente

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	20	45,45
De acuerdo	14	31,82
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	22,73
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Cuando el personal de una empresa tiene esa percepción de su jefe, hay mayores probabilidades de que sea más productivo el ambiente de trabajo, esté más involucrado con la organización y se alcancen las metas propuestas sin necesidad de mucha supervisión.

individuos encuestados estuvo Completamente de acuerdo y De acuerdo en que se encuentran orgullosos de su trabajo y disfrutan de él. Para Bojórquez et al. (2021), esto implica que también el directivo se encuentra orgulloso de la organización, disfruta el trabajo con sus colegas y está comprometido con su éxito, lo que permite que estos desarrollen competencias favorables que benefician a la organización y aportan al cumplimiento de su misión y objetivos.

b. Compromiso

La Tabla 2, indica que la mayoría de los

Tabla 2
Usted está orgulloso de su trabajo y disfruta de él

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	19	43,18
De acuerdo	16	36,36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	18,18
En desacuerdo	1	2,3
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Cuando las personas se comprometen, asumen obligaciones y hacen acuerdos con la organización en la cual trabajan, con sus compañeros y con los directivos, cumplen eficientemente los objetivos, porque tienen conciencia de lo importante que es para alcanzar metas personales, profesionales y corporativas. Esto se constituye en un aporte clave para asegurar el éxito porque se materializa en acciones concretas para alcanzarlo.

c. Conflicto

La Tabla 3, muestra que la mayoría de los trabajadores encuestados (59,09%) estuvo Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Completamente en desacuerdo en que no temen enfrentar y solucionar los problemas en el trabajo tan pronto surjan y lo hacen mediante acuerdos.

Tabla 3
Usted no teme enfrentar y solucionar los problemas en el trabajo tan pronto surjan y lo hace mediante acuerdos

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	11	25
De acuerdo	7	15,91
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	22,73
En desacuerdo	9	20,45
Completamente en desacuerdo	7	15,91
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Estos resultados muestran, tal como lo mencionan Bojórquez et al. (2021), que los miembros de la organización, en este caso, pudieran tener dificultad para aceptar opiniones discrepantes y enfrentar y solucionar problemas tan pronto surjan, es decir, que se pudieran estar presentando problemas para realizar acuerdos entre compañeros de trabajo para solucionar conflictos.

Los conflictos organizacionales siempre causan discordia, un clima organizacional conflictivo dificulta la productividad laboral; por lo tanto, los gerentes suelen manejarlos sirviendo de mediadores; no obstante, si esto no funciona, en ocasiones optan por contratar especialistas, pero lo que generalmente se hace es reubicar a las partes en conflicto e incluso despedirlas. Cualquiera de las acciones que un

gerente emprenda para resolver conflictos, este en sí mismo se convierte en una alteración de las rutinas de trabajo y de la armonía, por lo que debe resolverse lo antes posible para evitar consecuencias negativas que puedan afectar más profundamente a la empresa.

d. Comunicación

La Tabla 4, muestra que el mayor porcentaje de los individuos encuestados (68,18%) estuvo Completamente de acuerdo y De acuerdo en que mantienen comunicación clara con sus compañeros de trabajo para tomar decisiones, expresar sus sentimientos y motivarse mutuamente.

Tabla 4
Usted mantiene comunicación clara con sus compañeros de trabajo para tomar decisiones, expresar sus sentimientos y motivarse mutuamente

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	20	45,45
De acuerdo	10	22,73
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	31,82
En desacuerdo	0	0
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Estos resultados hacen referencia a que, tal y como lo mencionan Bojórquez et al. (2021), en la empresa estudiada los trabajadores se encuentran en permanente contacto y esto los ayuda a tomar decisiones, expresar sus sentimientos y motivarse. Tienden a intercambiar mensajes claros, lo que les permite comprender la importancia de su trabajo y sentirse bien consigo mismos por las aportaciones que realizan.

Cuando la comunicación en una organización es eficiente, muchos retos pueden asumirse y los problemas pueden resolverse. Sin embargo, cuando un inconveniente es

causado por una comunicación organizacional deficiente, no es fácil saberlo, lo que puede ocasionar que un problema originado por una mala comunicación se atribuya a otra causa.

e. Motivación

Como se evidencia en la Tabla 5, la mayoría de los individuos encuestados (75,00%) estuvo Completamente de acuerdo y De acuerdo en que se sienten positivamente impulsados a realizar su trabajo para satisfacer sus expectativas e intereses.

Tabla 5
Usted se siente positivamente impulsado a realizar su trabajo para satisfacer sus expectativas e intereses

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	24	54,55
De acuerdo	9	20,45
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20,45
En desacuerdo	2	4,55
Completamente en desacuerdo	0	0
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Haciendo referencia a lo mencionado por Bojórquez et al. (2021), la motivación contribuye a que se realicen bien las tareas y haya un funcionamiento adecuado en la institución. En consecuencia, a partir de los resultados de la Tabla 5 se puede pensar que la mayoría de los trabajadores de la empresa estudiada a través de sus labores logra satisfacer en gran medida, sus necesidades, expectativas e intereses, lo que los mantiene motivados.

Finalmente, se puede indicar que el clima organizacional en la empresa Súper Colchón, S.A., ubicada en la provincia de Manabí-Ecuador, en términos de Chiavenato (2019), puede considerarse elevado (alto) a pesar de la presencia de conflictos, lo cual “es favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral” (p.74).

Es importante que la empresa tenga un entorno laboral agradable y que los directivos tomen decisiones que sean coherentes con las necesidades de los trabajadores para fortalecer los activos intangibles de las empresas que como se vio anteriormente, forman parte de las dimensiones del clima organizacional: Comunicación, compromiso, motivación, apoyo. Esto confirma que no solo puede generarse un buen clima organizacional con

activos tangibles (dinero, infraestructura física), sino que deben considerarse las subjetividades de los trabajadores, la complejidad de sus vidas y su entorno familiar, para tener un clima organizacional que favorezca sus capacidades de innovación y productivas.

3.2. Fases de evolución del síndrome de burnout en la cual se encuentran los trabajadores de la empresa Súper Colchón S.A.

En las siguientes tablas se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario dirigido a identificar las fases de evolución del burnout en la que se encuentran los trabajadores de la empresa Súper Colchón S.A. ubicada en la provincia de Manabí en Ecuador.

a. Fase leve

Como se evidencia en la Tabla 6, un 22,72% de los trabajadores encuestados, dijeron estar Completamente de acuerdo y De acuerdo en que en el trabajo presentan dolores de cabeza o espalda.

Tabla 6
En el trabajo usted presenta dolores de cabeza o espalda

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	1	2,27
De acuerdo	9	20,45
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	43,18
En desacuerdo	12	27,27
Completamente en desacuerdo	3	6,83
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Por su parte, la Tabla 7 evidencia que un pequeño porcentaje de los individuos encuestados (11,36%) señaló estar Completamente de acuerdo en que son poco productivos en el trabajo.

Tabla 7
Usted es poco productivo en el trabajo

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	5	11,36
De acuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	15,91
En desacuerdo	20	45,45
Completamente en desacuerdo	12	27,27
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Haciendo referencia a lo mencionado por Apiquian (2007), los resultados de las Tablas 6 y 7, indican que los trabajadores en su mayoría poco tienden a presentar síntomas característicos de la fase leve del síndrome de *burnout* como lo son cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias en su lugar de trabajo, que afecten su productividad.

El hecho de que solo pocos trabajadores manifestaron que sí presentan síntomas físicos, así sean inespecíficos y que pudieran catalogarse como frecuentes, debe considerarse un llamado de atención a los directivos para evitar que estos síntomas empeoren y los

trabajadores pasen a una fase superior del síndrome y se afecte su productividad.

b. Fase moderada

Como se observa en la Tabla 8, un 11,37% de los individuos encuestados dijo estar Completamente de acuerdo y De acuerdo en que no logran concentrarse en sus actividades laborales. En la Tabla 9, solo 15,91%, estuvo Completamente de acuerdo y De acuerdo en que su trabajo le produce preocupaciones que le generan insomnio.

Tabla 8
Usted no logra concentrarse en sus actividades laborales

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	6,82
De acuerdo	2	4,55
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	29,55
En desacuerdo	14	31,81
Completamente en desacuerdo	12	27,27
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022

Tabla 9
Su trabajo le produce preocupaciones que le generan insomnio

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	4	9,09
De acuerdo	3	6,82
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	27,27
En desacuerdo	13	29,55
Completamente en desacuerdo	12	27,27
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022

Lo anterior evidencia posibles causas de lo que Apiquian (2007) denomina déficit atencional en la realización de sus labores, que a su vez puede generar tendencia a la automedicación. Aunque los resultados indican que muy pocos trabajadores de la empresa se encuentran en esta fase del síndrome, deben tomarse acciones a tiempo para que el individuo pueda salir de este estado, de lo contrario, la persona empieza a poner en duda su propia capacidad para responder satisfactoriamente a las exigencias del entorno de trabajo, lo que afectará su autoestima como trabajador.

c. Fase grave

En la Tabla 10, se observa que un 2,27% de los individuos encuestados señalaron estar Completamente de acuerdo y De acuerdo que tienden a faltar mucho en su trabajo sin razón justificada. Asimismo, en la Tabla 11, un 13,64% de los encuestados indicó estar Completamente de acuerdo y De acuerdo que toman calmantes porque el trabajo le produce estrés.

Tabla 10
Usted tiende a faltar mucho en su trabajo sin razón justificada

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	1	2,27
De acuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,55
En desacuerdo	18	40,91
Completamente en desacuerdo	23	52,27
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022

Tabla 11
Usted toma calmantes porque su trabajo le produce estrés

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2	4,55
De acuerdo	4	9,09

Cont... Tabla 11

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	13,64
En desacuerdo	12	27,27
Completamente en desacuerdo	20	45,45
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Las personas ubicadas en esta fase del síndrome tienden a incrementar las tasas de ausentismo laboral, tener conductas imprudentes y abusar del alcohol y de psicofármacos (Apiquian, 2007). El abuso del alcohol y psicofármacos tiene un serio impacto en el entorno laboral como accidentes, sanciones, ausentismo laboral mayor que cualquier otro trabajador e incluso despidos. Además del malestar que pudiera generar esto al clima organizacional, representan altos costos para las empresas por indemnizaciones que deben asumir, rotación del personal,

disminución del desempeño laboral y declive de la calidad del trabajo.

d. Fase extrema

La Tabla 12, evidencia que el 6,82% de los individuos encuestados dijeron estar Completamente de acuerdo en que su trabajo le produce depresión, y en la Tabla 13, un 9,09% de los individuos encuestados indican estar Completamente de acuerdo y De acuerdo en que se aíslan de sus compañeros de trabajo.

Tabla 12
Su trabajo le produce depresión

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	6,82
De acuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	27,27
En desacuerdo	11	25
Completamente en desacuerdo	18	40,91
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022

Tabla 13
Usted se aísla de sus compañeros de trabajo

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	6,82
De acuerdo	1	2,27
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20,45
En desacuerdo	13	29,55
Completamente en desacuerdo	18	40,91
Total	44	100

Fuente: Elaboración propia, 2022

Pocos trabajadores presentan síntomas de síndrome de *burnout* en fase extrema; sin embargo, lo ideal es que ningún trabajador se encuentre en esta fase por ser la más peligrosa para el trabajador. Indica Apiquian (2007), que cuando una persona se aísla de sus compañeros de trabajo y además se encuentra en estado depresivo también puede presentar crisis existenciales, la depresión puede volverse crónica e incluso tener intentos de suicidio asociados con el desempeño de su trabajo.

Finalmente, puede decirse, de acuerdo con los resultados anteriores, que, aunque muy pocos, hay trabajadores de la empresa en todas las fases del síndrome de *burnout*, y es en la fase leve donde hay más cantidad, lo cual merece la atención por parte de la directiva de la empresa.

3.3. Relación entre el clima organizacional y el síndrome de *burnout* en la empresa Súper Colchón S.A.

Según los resultados obtenidos ($Rho = 0,099$; $Sig. = 0,524 > 0,05$), los cuales se muestran en la Tabla 14, se puede concluir que no existen evidencias estadísticas que reflejen una relación significativa entre el síndrome de *burnout* y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Super Colchón S. A., ubicada en la provincia de Manabí en Ecuador, aun cuando la literatura consultada indica que sí hay relación, es decir, a mejor clima organizacional, los niveles del síndrome de *burnout* tienden a ser bajos.

Tabla 14
Relación entre síndrome de burnout y clima organizacional: Empresa Súper Colchón S.A.

Correlación no paramétrica	
Rho de Spearman	0,099
Sig. (bilateral)	0,524
N	44

Fuente: Elaboración propia 2022.

¿Por qué a pesar del buen clima organizacional en la empresa estudiada, hay trabajadores con síndrome de *burnout*, incluso en las fases más severas? Se infiere que la principal razón por la cual esto ocurre es porque aun los trabajadores están sufriendo las secuelas de lo vivido en tiempos de la pandemia por COVID-19, el cual estuvo caracterizado por un confinamiento sanitario desde febrero de 2020 hasta mediados de 2021, que puso en riesgo a muchas empresas, la estabilidad laboral de los trabajadores, su estabilidad familiar e incluso la vida.

Otra respuesta a esta interrogante puede ser que los trabajadores de la empresa tienen sentimientos de conformidad con su trabajo a pesar de no ser satisfactorio, por ser mayormente rutinario debido a que su dinamismo pudo haberse reducido por la crisis económica vivida durante el confinamiento sanitario, período en el cual se redujo el poder adquisitivo de la población y en consecuencia el consumo de bienes que no fueran de primera necesidad.

Conclusiones

El hecho de que la fase leve de evolución del síndrome de *burnout* sea la que tiende a tener más presencia en los trabajadores de la empresa, no implica que los que estén en esta fase no puedan evolucionar a fases superiores, lo que se constituye en un riesgo para la estabilidad del clima laboral de la empresa. Los casos, aunque pocos, de trabajadores que se ubican en fases más severas, complejiza este panorama, lo que requiere de atención por parte de la empresa, tanto por razones humanitarias y de responsabilidad social, como por razones económicas asociadas a su rentabilidad.

Aun cuando la literatura indica que un clima laboral favorable reduce la posibilidad de que los trabajadores de una organización desarrollen síntomas de *burnout*, en la organización estudiada no se evidenció estadísticamente esta relación. Esto puede significar que los trabajadores de la empresa tengan sentimientos de conformidad de aceptar

su trabajo a pesar de no ser satisfactorio dada la incertidumbre laboral vivida por el confinamiento sanitario por Covid-19, período en el cual muchos negocios se vieron obligados a cerrar y una gran cantidad de personas quedó desempleada. Adicionalmente, puede considerarse que aún hay trabajadores que presentan secuelas psicológicas por lo vivido durante el confinamiento.

Vale la pena realizar otro estudio para profundizar sobre las causas por las cuales hay personas en las distintas fases del síndrome, identificar si en realidad solo se debe a razones imputables al trabajo, a la vida personal, a la dura experiencia vivida durante el confinamiento o a todas ellas y para determinar si esta patología prevalece en la empresa a lo largo del tiempo.

Es recomendable que la empresa continúe en sus esfuerzos por mejorar las condiciones de trabajo asociadas al clima organizacional para reducir al máximo el síndrome de *burnout* en su personal y coordine acciones que coadyuven a que no haya trabajadores en las fases más difíciles como la grave y la extrema. Estas acciones deben diseñarse tomando en consideración un diagnóstico de la realidad de la empresa para poder identificar aquellos factores determinantes positivos para el clima organizacional que puedan ser fortalecidos para que sus niveles de excelencia se sigan elevando en un ambiente de trabajo desafiante pero estable.

Referencias bibliográficas

- Apiquian, A. (26-27 de abril de 2007). *El síndrome de burnout en las empresas* [presentación]. III Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán.
- Bastidas, K., Coll, Y., Delgado, Y., Escobar, M., Flores, D., González, Z. y Riera, Á. (2017). Prevalencia de síndrome de *burnout*, riesgo de exposición, atención médica, Ambulatorio San Francisco. Barquisimeto. Estado Lara.
2016. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 5(2), 27-34. <https://revistas.uclave.org/index.php/rvsp/article/view/544>
- Bojórquez, Y. C., Martínez, R. A., y Sansores, G. F. (2021). Dimensiones del clima organizacional en docentes de escuelas telesecundarias. En A. Zapata, P. J. Canto y E. J. Cisneros (Coords.), *Memoria del Congreso de Docencia, Investigación e Innovación Educativa 2020* (pp. 587-596). Universidad Autónoma de Yucatán. https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Zapata-Gonzalez/publication/349265037_Memoria_CODIIE_2020_EBOOK/links/6027319ba6fdcc37a8219b01/Memoria-CODIIE-2020-EBOOK.pdf#page=588
- Bustamante, E. (2013). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. *Revista de Comunicación y Salud*, 3(1), 35-49. [http://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2013.3\(1\).35-49](http://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2013.3(1).35-49)
- Carlin, M., y Garcés, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>
- Cerón, E. M. (2020). Síndrome de burnout en enfermeros de hospitales públicos y privados en Guayaquil, Ecuador. *Revista Medicina e Investigación Clínica Guayaquil*. 1(1), 33-40. <https://doi.org/10.51597/rmicg.v1i1.55>
- Chavarría, R. A., Colunga, F. J., Loria, J., y Peláez, K. (2017). Síndrome de *burnout* en médicos docentes de un hospital de 2º nivel en México. *Educación Médica*, 18(4), 254-261. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.09.001>

- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Estrada, H. H. (2009). Análisis de los factores que regulan las microempresas dedicadas a la comercialización de muebles y colchones en la ciudad de Barranquilla. *Económicas CUC*, 30(1), 215-230. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/1216>
- Gan, F., y Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC.
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43-61. <https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>
- Goleman, D. (2005). Liderazgo que obtiene resultado. *Harvard Business School Publishing Corporation*, 83(11). 109-122.
- Hellrieger, D., y Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento organizacional*. Cengage Learning Editores.
- Landeo-Quispe, A.-S., Belzusarri, J. Y., Camarena, M. O., y Almidón, C. A. (2022). Liderazgo eficaz: Enfoque para el desarrollo organizacional desde los resultados en cuanto a los inversionistas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(2), 319-335. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i2.37941>
- Llanes-Castillo, A., Pérez-Rodríguez, P., Reyes-Valdéz, M. L., y Cervantes-López, M. J. (2022). Burnout: Efectos del confinamiento en estudiantes universitarios en México. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(3), 69-81. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38451>
- Louffat, E., Alves, R., Calderón, L. F., Córdoba, C., Fernández, L., Guillén, J., Reinoso, D., Roux, A. M., Torres, J. L., y Abad, N. (2018). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas. Un análisis desde diversas perspectivas*. Pearson Educación.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Martínez, J. C., Berthel, Y., y Vergara, M. S. (2017). Síndrome de burnout en profesores y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de básica primaria de una institución educativa oficial de Sincelejo (Colombia), 2016. *Salud Uninorte*, 33(2), 118-128. <http://dx.doi.org/10.14482/sun.33.2.10538>
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Montoya, P., Beíto-Escamlila, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7-13. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Noriega, V. D. L. M., y Pría, M. D. C. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores. *Revista Cubana Salud Pública*, 37(2), 116-122.
- Pacheco, C. M., Rojas, C. P., Niebles, W. A., Hernández, H. G., y Durán, S. E. (2020). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. *Revista Espacios*, 41(29), 30. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p30.pdf>

- Parra, M., Rocha, G., y Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(2), 217-227. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35908>
- Pujol-Cols, L. (2021). Demandas laborales y burnout: Un estudio descriptivo en docentes argentinos. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(4), 402-421. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i4.37280>
- Rodríguez-Villalobos, J. M., Benavides, E. V., Ornelas, M., y Jurado, P. J. (2019). El burnout académico percibido en universitarios: Comparaciones por género. *Formación Universitaria*, 12(5), 23-30. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000500023>
- Saborío, L., e Hidalgo, L. F. (2015). Revisión bibliográfica: Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-6.
- Salomón, S. E., y Valdez, P. R. (2019). Síndrome de burnout en el siglo XXI: ¿Lograremos vencerlo algún día? *Revista Argentina de Medicina*, 7(1), 9-22. <http://www.revistasam.com.ar/index.php/RAM/article/view/279>
- Segredo, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación Médica Superior*, 25(2), 164-177.
- Serrano, M. A., Rangel, A., Vidal, C. R., Ureña, Y. C., Anillo, H., y Angulo, G. (2017). Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Revista Espacios*, 38(55), 28. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>
- Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo - SESST (11 de junio de 2019). El síndrome del quemado es registrado por la OMS como enfermedad laboral. SESST. <https://www.sesst.org/el-sindrome-del-quemado-es-registrado-por-la-oms-como-enfermedad-laboral/>
- Villasmil, M. D. C., Romero, F. J., y Socorro, C. C. (2021). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del estado Zulia, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(2), 199-216. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35907>