



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA APARICIÓN DEL SÍNDROME DE
BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA COMERCIAL DE
CONSUMO ALIMENTICIO EN QUITO**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Psicología**

AUTOR: ARELLANO LEÓN ALEJANDRO JOSÉ

TUTOR: SANTILLAN MORA MARÍA AUGUSTA

Quito - Ecuador

2026


**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, ARELLANO LEÓN ALEJANDRO JOSÉ con documento de identificación N° 1751586759 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 02 de febrero el año 2026

Atentamente,



Arellano León Alejandro José
1751586759


**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, ARELLANO LEÓN ALEJANDRO JOSÉ con documento de identificación No. 1751586759, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención: “Influencia del clima laboral en la aparición del síndrome de burnout en el personal administrativo de una empresa comercial de consumo alimenticio en Quito.”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Psicología en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 02 de febrero del año 2026

Atentamente,



Arellano León Alejandro José
1751586759

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, SANTILLÁN MORA MARÍA AUGUSTA con documento de identificación No. 1707180335, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “Influencia del clima laboral en la aparición del síndrome de burnout en el personal administrativo de una empresa comercial de consumo alimenticio en Quito.”, realizado por ARELLANO LEÓN ALEJANDRO JOSÉ con documento de identificación N° 1751586759 obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 02 de febrero del año 2026

Atentamente,



Santillán Mora María Augusta
1707180335

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima laboral y la aparición del síndrome de burnout en el personal administrativo de una empresa comercial de consumo alimenticio en la ciudad de Quito. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 33 colaboradores administrativos que participaron de forma voluntaria.

Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario de clima laboral tipo Likert, que evalúa dimensiones como liderazgo, comunicación, reconocimiento, participación y relaciones interpersonales; y el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), que mide agotamiento emocional, cinismo y eficacia personal. Los resultados evidencian un clima laboral mayormente favorable, destacándose niveles altos de satisfacción en las dimensiones de liderazgo y comunicación, las cuales actúan como factores protectores frente al desgaste laboral.

No obstante, se identificaron debilidades en las dimensiones de participación y reconocimiento, lo que podría constituir un factor de riesgo psicosocial a mediano plazo. En relación con el burnout, se observaron bajos niveles de cinismo y una elevada percepción de eficacia personal; sin embargo, una parte de la muestra reportó experimentar agotamiento emocional con diferentes frecuencias. En conclusión, se confirma la existencia de una relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout, resaltando la importancia de fortalecer las áreas críticas para prevenir el desgaste emocional y promover el bienestar psicológico en los colaboradores.

Palabras clave: clima laboral, burnout, agotamiento emocional, personal administrativo, riesgos psicosociales.

Abstract

The objective of this research was to analyze the relationship between organizational climate and the occurrence of burnout syndrome among administrative staff of a food consumption commercial company in the city of Quito. The study followed a quantitative approach with a descriptive-correlational, non-experimental design. The sample consisted of 33 administrative employees who voluntarily participated in the study.

Data collection was carried out using two instruments: a Likert-type organizational climate questionnaire, which assessed dimensions such as leadership, communication, recognition, participation, and interpersonal relationships; and the Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), which measures emotional exhaustion, cynicism, and personal efficacy. The results revealed a generally favorable organizational climate, with high levels of satisfaction in leadership and communication, identified as protective factors against occupational stress.

However, weaknesses were identified in participation and recognition, which may represent potential psychosocial risk factors. Regarding burnout, low levels of cynicism and high perceptions of personal efficacy were observed, although a portion of the sample reported experiencing emotional exhaustion at different frequencies. In conclusion, the findings confirm a relationship between organizational climate and burnout syndrome, emphasizing the need to strengthen critical organizational dimensions to prevent emotional exhaustion and promote employees' psychological well-being.

Keywords: organizational climate, burnout, emotional exhaustion, administrative staff, psychosocial risks.

Contenido

Introducción	4
Planteamiento del problema	4
Justificación y Relevancia	6
Objetivos	7
Objetivo general:.....	7
Objetivos específicos:	8
Marco Teórico	8
Variables o Dimensiones	12
Hipótesis o Supuestos	13
Marco Metodológico	13
Población y Muestra	16
Descripción de los datos producidos	17
Presentación de los Resultados Descriptivos	17
Análisis de los Resultados	62
Interpretación de los Resultados	64
Referencias Bibliográficas:	67
Anexos	70

Índice de tablas

Tabla 1	18
Tabla 2	19
Tabla 3	20
Tabla 4	20
Tabla 5	21
Tabla 7	23
Tabla 8	24
Tabla 9	25
Tabla 10	26
Tabla 11	27
Tabla 12	28
Tabla 13	29
Tabla 14	30
Tabla 15	31

Tabla 16	32
Tabla 17	33
Tabla 18	34
Tabla 19	35
Tabla 20	36
Tabla 21	37
Tabla 22	38
Tabla 23	39
Tabla 24	40
Tabla 25	41
Tabla 26	42
Tabla 27	43
Tabla 28	44
Tabla 29	45
Tabla 30	46
Tabla 31	47
Tabla 32	48
Tabla 33	49
Tabla 34	50
Tabla 35	51
Tabla 36	52
Tabla 37	53
Tabla 38	54
Tabla 39	55
Tabla 40	56
Tabla 41	57
Tabla 42	64

Índice de gráficos

Gráfico 1	18
Gráfico 2	19
Gráfico 3	20
Gráfico 4	21
Gráfico 5	22
Gráfico 6	23
Gráfico 7	24
Gráfico 8	25
Gráfico 9	26
Gráfico 10	27

Gráfico 11	28
Gráfico 12	29
Gráfico 13	30
Gráfico 14	31
Gráfico 15	32
Gráfico 16	33
Gráfico 17	34
Gráfico 18	35
Gráfico 19	36
Gráfico 20	37
Gráfico 21	38
Gráfico 22	39
Gráfico 23	40
Gráfico 24	41
Gráfico 25	42
Gráfico 26	43
Gráfico 27	44
Gráfico 28	45
Gráfico 29	46
Gráfico 30	47
Gráfico 31	48
Gráfico 32	49
Gráfico 33	50
Gráfico 34	51
Gráfico 35	52
Gráfico 36	53
Gráfico 37	54
Gráfico 38	55
Gráfico 39	56
Gráfico 40	57
Gráfico 41	58
Gráfico 42	59
Gráfico 43	59
Gráfico 44	60
Gráfico 45	60
Gráfico 46	61
Gráfico 47	61
Gráfico 48	62
Gráfico 49	62

Índice de anexos

Anexo 1.....	70
Anexo 2.....	70

Introducción

Planteamiento del problema

Se reconoce al ambiente laboral como un espacio de interacción humana y donde se prima la relación entre los distintos individuos del entorno resaltando la comunicación, las condiciones laborales entre otros factores, en este contexto se reconoce al clima laboral como un factor clave en el apareamiento de riesgos psicosociales ligados al trabajo, ya que, la percepción que se tiene sobre las condiciones del entorno, las relaciones, comunicación entre otros aspectos pueden promover el bienestar del colaborador y potenciar áreas como la motivación, compromiso y satisfacción o por el contrario pueden provocar un desgaste emocional donde se prolifere el estrés en los miembros de la organización.

Dentro de los últimos años el estudio de las causas y consecuencias de los riesgos psicosociales atados a las organizaciones ha tomado fuerza, destacando principalmente el burnout. El mismo se ha descrito como una respuesta emocional sostenible a lo largo del tiempo ante una sobreexposición al estrés laboral prolongado y se caracteriza principalmente por el agotamiento emocional profundo, el desapego hacia las funciones diarias dentro de su cargo y una baja realización personal (Saborío e Hidalgo, 2015). Se vincula a este síndrome con ambientes donde las demandas y exigencias de la empresa superan los recursos para afrontarlas por parte del colaborador

y el apoyo organizacional, así como la empatía y la escucha activa es un área potencial de mejora.

El sector de consumo alimenticio tiene particularidades que pueden ser vistas como señales de alerta capaces de ocasionar la aparición o la intensificación de riesgos laborales como el burnout, algunas de las características son jornadas laborales extensas, ritmo de trabajo bajo presión constante y contacto continuo con clientes (Sanchez y Yagua, 2024). Aunque estas condiciones son más evidentes en el sector operativo, el personal administrativo es quien gestiona el proceso logístico detrás de las actividades operativas de forma integral entre los aspectos financieros, de ventas, recursos humanos y demás, permitiendo que cada punto de venta funcione correctamente. Esto conlleva una gran responsabilidad en cuanto a los resultados, la toma de decisiones y el seguimiento del desempeño empresarial.

La empresa que estamos analizando tiene 29 años de presencia en Ecuador y más de 60 años dentro del mercado mundial, actualmente cuenta con 16 locales en varias ciudades del país. A medida que aumenta el número de locales nacionales, también crece la estructura administrativa que se necesita para mantener el correcto control de procesos, el cumplimiento de normas y el seguimiento de indicadores de gestión. Dado que la organización forma parte de una franquicia internacional, debe adherirse a protocolos corporativos, estándares de calidad y auditorías periódicas, lo que potencia las expectativas y precisión del sector administrativo. En este contexto, se hace evidente la necesidad de analizar el clima laboral del personal administrativo para identificar posibles factores de riesgo psicosocial, especialmente la aparición del síndrome de burnout, así, como identificar las áreas de mejora para reducir el impacto del desgaste laboral, promoviendo un entorno de trabajo integral y funcional.

Por lo previamente expuesto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de una empresa de consumo alimenticio en la ciudad de Quito, el mismo se basa en una perspectiva psicosocial y organizacional con la intención de mejorar las condiciones laborales, a través de evidencia que permita comprender su relación.

Justificación y Relevancia

El objeto del presente trabajo investigativo es encontrar la incidencia del clima laboral en el desarrollo del burnout en el área administrativa de una empresa de consumo alimenticio, principalmente la cultura de cuidado al empleado y el alto volumen de trabajo en este tipo de giro de negocio, puede recaer en un estrés crónico. La necesidad de la investigación es cada vez más visible por el cansancio y agotamiento tanto mental como emocional por la alta demanda de sus productos, que si viene cierto, benefician a la sostenibilidad y rentabilidad de la compañía, en ocasiones puede llegar a deteriorar el bienestar psicológico o enfatizar los factores desencadenantes de riesgos psicosociales en los colaboradores.

La principal motivación de esta investigación es evaluar los índices de satisfacción laboral y su impacto en la vida profesional de los trabajadores dentro de la organización y la importancia de entender los planes certeros y precisos que ayudarían a mitigar conductas o factores que potencian la manifestación del síndrome de burnout en los trabajadores.

Como señala Miranda (2015) en su estudio sobre las corporaciones multinacionales, los niveles de estrés laboral no son siempre consistentes. Estos pueden

variar dependiendo del tipo de industria, las condiciones del entorno laboral, la antigüedad de los empleados o las herramientas que tengan a su disposición. Esto resalta la importancia de analizar cada contexto específico. En este sentido, es crucial investigar el clima laboral que es un factor clave en la aparición o prevención del síndrome de burnout en este tipo de empresas.

Actualmente se pueden acceder a diferentes investigaciones que datan la relación directa entre la insatisfacción laboral y el burnout por ejemplo (Méndez et al., 2019, citado en Fuster et al., 2024) nos expresa que dentro de la investigación planteada se evidenció la relación directa y la aparición de factores clave dentro de la misma como el clima laboral y las condiciones de trabajo y cómo estos afectan al desempeño personal y profesional.

La revisión bibliográfica expuesta con anterioridad pone en evidencia la relación directa entre el clima laboral y el síndrome de burnout, así mismo como lo que se espera de un trabajador equilibrado y una empresa con cultura de apoyo y cuidado al empleado. El proyecto busca encontrar y dejar aprendizajes significativos en el ámbito de la gestión humana y brindar nuevas perspectivas sobre áreas de mejora en la organización encontrando soluciones a raíz de la exposición de problemas.

Objetivos

Objetivo general:

Analizar el clima laboral en relación con el burnout como riesgo psicosocial en trabajadores del sector administrativo de una empresa de consumo alimenticio en la ciudad de Quito.

Objetivos específicos:

1. Evaluar el clima laboral percibido por los trabajadores del área administrativa
2. Medir la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de una empresa de la ciudad de Quito
3. Relacionar el clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa
4. Proponer oportunidades de mejora del clima laboral para prevenir el Burnout en los trabajadores.

Marco Teórico

La presente investigación se sustenta principalmente con el análisis teórico del Clima laboral, según (Alles, 2018) donde se lo define como la percepción que tienen los trabajadores sobre el ambiente dentro de la organización, específicamente con las relaciones laborales, las normas, las prácticas de liderazgo y la comunicación interna, por eso el clima laboral se fundamenta en el sentimiento que le genera el entorno de trabajo al colaborador.

Un clima positivo está estrechamente ligado con un incremento en la motivación, productividad y satisfacción en el personal de una organización, mientras que un clima negativo puede aumentar el estrés y sentimientos negativos en la autopercepción de eficacia en el colaborador y la empresa (Chiavenato, 2017). Por ello este puede ser beneficioso para ambas partes potenciando la motivación intrínseca del colaborador o condenando el desempeño del mismo.

Las dimensiones que se necesitan tener presentes para el estudio del clima laboral son:

- Comunicación

Hace alusión a los tipos de comunicación que se manejan en la organización y cuál es el método para poder ejercerlos entre niveles y áreas (Vaca, 2019).

- Liderazgo

Es la percepción que tiene el colaborador hacia el grado en el que el líder puede brindar respaldo y permite la correcta participación entre los miembros de un equipo. (Vaca, 2019).

- Reconocimiento

Representa a la acción de brindar recompensas y valorar a un colaborador reconociendo su labor en determinadas tareas. (Vaca, 2019).

- Relaciones interpersonales

Se evidencia en la interacción humana dentro de la organización, brindando un entorno de cooperación y relaciones de amistad en la empresa. (Vaca, 2019).

- Participación

Es el involucramiento en la resolución de conflictos o en la toma de decisiones, así mismo como en el trazado de metas y la gestación de nuevas ideas. (Rojas, 2023).

Ahora bien, (Ramos et al, 2020) declara que el contar con una autopercepción positiva así como encontrar sentido y tener satisfacción dentro del trabajo, aporta o resta a la valoración de carácter subjetivo que hace sobre su experiencia laboral. Ahora si un colaborador se desarrolla dentro de un ambiente adverso donde prima un ambiente hostil y negativo, esto determinará al final del día una autorrealización carente, menor motivación y el rendimiento del individuo se verá comprometido.

Entonces, teniendo claro que el clima organizacional funciona como un componente clave dentro de la aparición de riesgos psicosociales, el burnout como tal no se lo considera una enfermedad médica, sin embargo si es un fenómeno que se asocia directamente al contexto laboral en el que se desarrolla, entre algunas de sus principales causas están la falta de apoyo entre pares y jefes, la sobrecarga horaria y de trabajo, inestabilidad con normativas contractuales entre otros (Moromenacho et al., 2025).

Según (Lovo, 2020, como se citó en Mariño, 2023). El área de mayor impacto en el colaborador es en el desempeño organizacional, la presión que existe de por medio al querer alcanzar ciertas expectativas o demostrar que es lo suficientemente bueno y apto para los nuevos retos impuestos recaen en el aumento del estrés por una falta de adaptación a las nuevas exigencias del entorno.

Es por eso que las principales dimensiones a tener en cuenta dentro de la evaluación del burnout son:

- Agotamiento Emocional

Representa el cansancio y la fatiga hacía el entorno donde se ejecutan las labores diarias en un empleo, así como la naturaleza de las mismas (Moreno, 2013).

- Cinismo

Esta dimensión refleja el distanciamiento y la indiferencia que siente el colaborador frente a su empleo (Moreno, 2013).

- Eficacia personal

Se comprende como el autoconcepto que tiene el trabajador enfocado a la competitividad y efectividad de sus labores dentro de la organización. (Moreno, 2013).

Hasta el momento, haciendo un recuento de lo que expresado con anterioridad en la revisión bibliográfica de la presente investigación entendemos que si existe una estrecha relación entre un clima organizacional positivo y un desarrollo profesional adecuado por parte de los colaboradores, a su vez si un entorno es adverso o dañino el resultado más esperado es la poca adaptación hacia ese entorno proliferando actitudes y sentimientos negativos, como bien se expresa en (Campagna y Solodovsky, 2025). En el estudio que se realizó en el Hospital “Angel H.Roffo” se demostró que el personal operativo y administrativo demuestran agotamiento emocional por el clima laboral negativo percibido por los mismos.

Según una investigación realizada en el 2019 por la misma empresa, las personas que fueron evaluadas demostraron que se mantiene un equilibrio entre el bien común, la cultura y el interés personal lo que da como resultado un alto grado de conexión entre los evaluados y parece tener un ambiente relativamente saludable. Las personas evaluadas demostraron que sus intereses principales dentro de la cultura y ambiente de la empresa es la de expandir sus conocimientos, mantener relaciones cercanas, amistosas y siempre respetuosas con sus pares mostrando consideración y creando lazos de confianza entre las personas que conforman la empresa.

La concepción que tenían los colaboradores de esa época apuntaba hacia una cultura donde las personas demuestran diario su dedicación y apoyo en las tareas, donde las interacciones sinceras prevalecían en la compañía y por ende el nivel de cohesión y confianza entre pares y jefes era evidente, sin embargo, una de las peticiones que se hicieron fue la de implementar el crecimiento y continuo aprendizaje en los cargos, como se expresó previamente. Han transcurrido más de cinco años de este diagnóstico de valores y cultura en la empresa, donde más locales abrieron, ciudades se sumaron y más trabajadores constan en nómina, cinco años donde los cambios se sintieron, donde algunos procesos se modernizaron y otros tantos se implementaron.

Entonces teniendo en cuenta el punto de partida de esta multinacional y su recorrido durante todos estos años, su visión de expansión y como han ido ganando terreno en el mercado ecuatoriano se entiende el estricto orden que manejan y garantizan la calidad de los productos finales y sostenibilidad del giro de negocio, esto nos brinda una perspectiva más clara sobre la principal interrogante, qué es ¿Cómo influye el clima laboral en el desarrollo del síndrome de burnout, en los trabajadores de empresas privadas?

Variables o Dimensiones

- Variable independiente: Clima laboral

Se ha definido como la forma en la que perciben los colaboradores al ambiente que existe en la organización, el mismo influye de forma directa en el bienestar tanto mental como físico del trabajador, así mismo como en su motivación y autoconcepto.

- Variable dependiente: Síndrome de burnout

Es un fenómeno que se da como respuesta a la exposición constante al estrés

laboral por un periodo de tiempo prolongado, causando agotamiento emocional, despersonalización y afectando de forma directa en la forma en el desempeño del colaborador dentro de la organización.

Hipótesis o Supuestos

Existe una relación directa entre el clima laboral y la existencia del síndrome de burnout en trabajadores del área administrativa de una empresa de consumo alimenticio de la ciudad de Quito.

Marco Metodológico

Existe la necesidad de plantear el rumbo que tomará la investigación desde el inicio dado que esto define el éxito de la misma, por el contrario de no tener clara la sistematización del modelo epistemológico condenará al fracaso y a la duda todo el proceso investigativo, es por eso que definir el enfoque a utilizar se vuelve algo imprescindible. La presente investigación tiene como propósito analizar cómo el clima laboral repercute en la aparición del síndrome de burnout en trabajadores del área administrativa de una empresa de consumo alimenticio. Para lograr este objetivo se ha planteado una metodología cuantitativa que sea capaz de arrojar datos precisos y confiables, la premisa bajo la cual se desarrolla este método es que la realidad puede ser medida predominando la estadística como herramienta principal dentro de su propia naturaleza (Guerrero, 2022). Se considera que el uso de métodos cuantitativos medibles permite responder con mayor precisión y claridad a las preguntas de investigación y aportar resultados más exactos y compatibles tanto para la teoría como para la práctica organizacional. Lo que se busca es analizar y reflexionar críticamente con el fin de

generar conocimiento aplicable y significativo. En cuanto al tipo de investigación, el presente estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva-correlacional, ya que busca caracterizar el clima laboral y el síndrome de burnout, examinando la relación existente entre ambas. Así mismo, al tener una investigación llevada a cabo en un contexto real, también se define dentro de un enfoque no experimental donde no existirá manipulación de variables.

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación para la recolección de datos son:

1. Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)

Este instrumento evalúa el síndrome de burnout a través de tres dimensiones.

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

El cuestionario consta de 16 ítems que se responden mediante una escala tipo Likert, que va de “nunca” a “todos los días”. Se utilizará para cuantificar el nivel de desgaste emocional de los trabajadores administrativos.

2. Cuestionario de clima laboral de likert

Se utilizará el cuestionario de clima laboral de Likert, diseñado para evaluar la percepción de los trabajadores respecto a diversos factores organizacionales vinculados con su experiencia laboral. El cuestionario estará compuesto por entre 20 y 25 ítems, valorados mediante una escala tipo Likert de cinco puntos. El uso de escalas con

metodología Likert permite obtener información cuantitativa precisa, facilitando el análisis estadístico y la comparación entre variables (Hernández et al, 2021).

Dentro de las consideraciones éticas se ha propuesto el consentimiento informado para todos los participantes explicando la finalidad del estudio, el tiempo que se emplea y los derechos que tienen como participantes. Además de la confidencialidad y protección de datos, no se tomarán datos específicos de personas con el fin de identificarlas.

Es imprescindible un proceso ético y empático en la recolección de datos con la aplicación de los cuestionarios porque la información que se va a recolectar es delicada involucrando al clima, valores y esencia de la empresa así mismo como el sentimiento y percepción del personal en cuanto a la organización.

Las etapas se encuentran establecidas en función de priorizar los espacios donde los colaboradores se sientan cómodos y seguros.

Sensibilización: esta etapa se realizará mediante branding que sean capaces de transmitir a los participantes datos sobre lo que se va a evaluar y la finalidad que tendrá la investigación en curso.

Se presentará un consentimiento informado al principio de las evaluaciones con el objetivo de priorizar la autonomía y libertad que tiene cada uno de los participantes y de incentivar a la participación voluntaria en la investigación. La recolección de datos se hará de forma anónima sin exponer la identidad del personal.

Aplicación de instrumentos: Los cuestionarios se realizarán online en la plataforma forms de google, esto facilitará la recolección de datos y la disponibilidad de tiempo por parte de los colaboradores.

Recolección: Se exportarán los datos obtenidos mediante una hoja de cálculo desde el mismo forms, se armará una base de datos de forma vertical que nos permitirá realizar una tabla dinámica con todas las dimensiones y preguntas junto con sus respectivas respuestas en porcentajes o valores arrojando así una gráfica individual de lo que deseamos evaluar.

Plan de análisis: refiere a los pasos lógicos y sucesivos para el análisis de los datos. Se debe especificar y describir la técnica a utilizar, por ejemplo, análisis de contenido, análisis estadístico, entre otras.

Población y Muestra

Población: La población objetivo en la presente investigación serán los trabajadores del sector administrativo en los diferentes departamentos de la empresa.

Muestra: Elegiremos a un grupo de 48 personas que conforman toda el área administrativa de la empresa, se seleccionarán en base a un muestreo no probabilístico

Fundamentación de la muestra: La muestra se definió en función de la pertinencia ligada con el estudio, la accesibilidad y la factibilidad con los objetivos planteados. Esto permitió la correcta descripción de variables y análisis de la relación entre clima laboral y presencia de burnout.

Criterios de Inclusión: Colaboradores administrativos con seis meses o más dentro de la empresa

Criterios de exclusión: Colaboradores administrativos con menos de seis meses dentro de la empresa.

Descripción de los datos producidos

Esta investigación tuvo una población objetivo de 48 colaboradores dentro del área administrativa de una empresa de consumo masivo de alimentos, sin embargo, la muestra final estuvo constituida por 33 trabajadores los cuales aceptaron participar de forma voluntaria de acuerdo a su disponibilidad en el momento de la recolección de datos y cumpliendo los criterios de inclusión.

A los participantes se les aplicó los instrumentos que se detallan previamente en el marco metodológico, los cuales fueron el MBI - GS y el cuestionario de clima laboral de Likert, con el objetivo de evaluar la presencia de burnout y la percepción del clima laboral de los trabajadores.

La recolección de datos se realizó de forma virtual donde se garantizo el anonimato y la confidencialidad de la información, de la misma forma su participación fue completamente voluntaria según los principios éticos establecidos con anterioridad.

Presentación de los Resultados Descriptivos

Se presentan los resultados correspondientes a la encuesta de clima laboral de

Likert

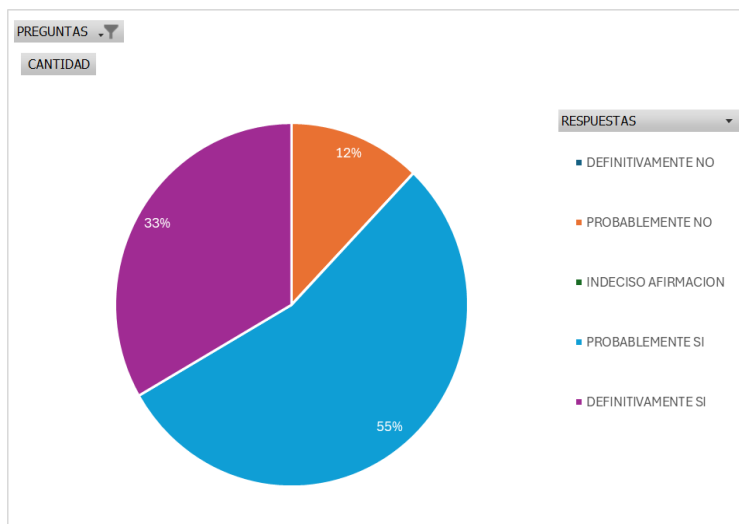
Ítem 1

La toma de decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio.

Tabla 1

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	4	12%
Indeciso afirmación	0	0%
Probablemente si	18	55%
Definitivamente si	11	33%
Total	33	100%

Gráfico 1



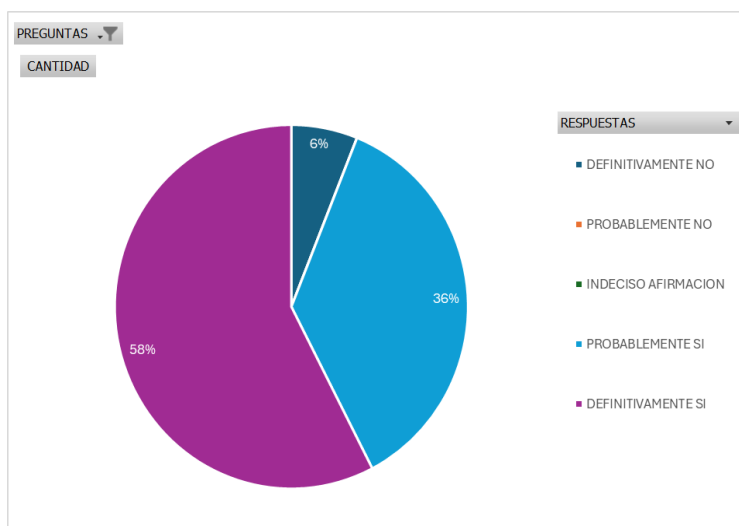
Ítem 2

Las responsabilidades son claramente delegadas al interior del grupo de trabajo.

Tabla 2

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	2	6%
Probablemente no	0	0%
Indeciso afirmación	0	0%
Probablemente si	12	36%
Definitivamente si	19	58%
Total	33	100%

Gráfico 2



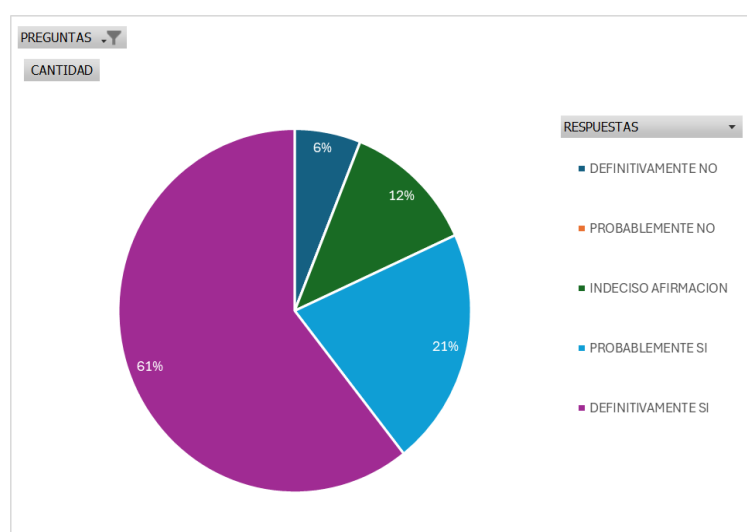
Ítem 3

Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.

Tabla 3

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	2	6%
Probablemente no	0	0%
Indeciso afirmación	4	12%
Probablemente si	7	21%
Definitivamente si	20	61%
Total	33	100%

Gráfico 3



Ítem 4

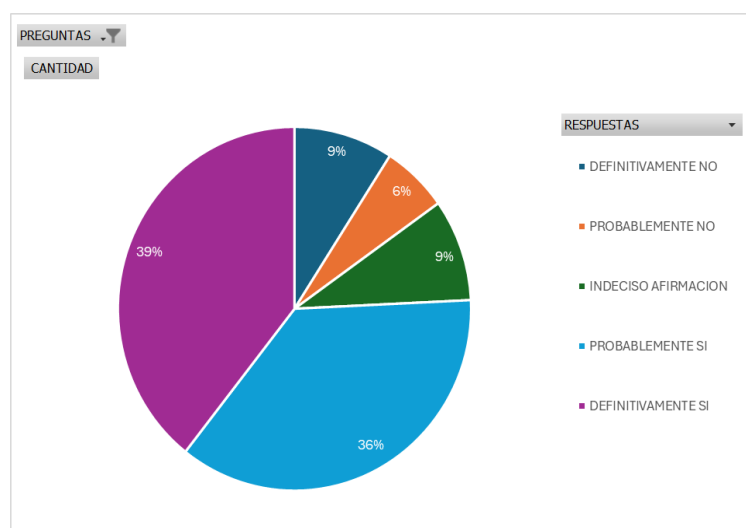
Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo.

Tabla 4

Escala	Frecuencia	Porcentaje
--------	------------	------------

Definitivamente no	3	9%
Probablemente no	2	6%
Indeciso afirmación	3	9%
Probablemente si	12	36%
Definitivamente si	13	39%
Total	33	100%

Gráfico 4



Ítem 5

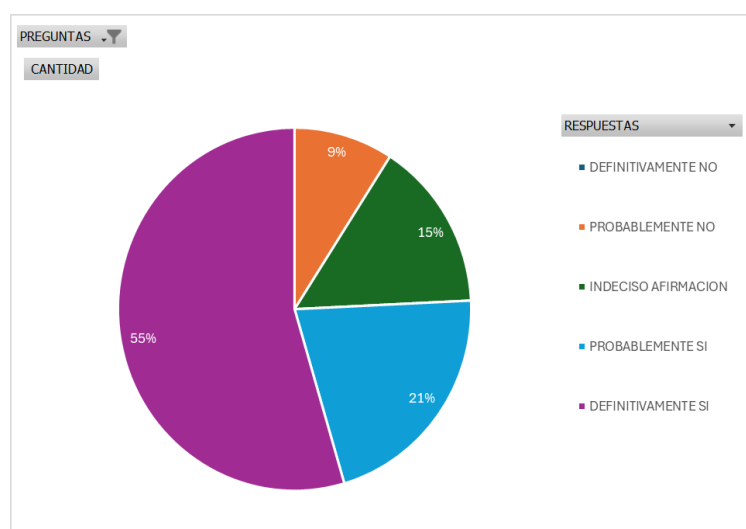
Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.

Tabla 5

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	3	9%

Indeciso afirmación	5	15%
Probablemente si	7	21%
Definitivamente si	18	55%
Total	33	100%

Gráfico 5



Ítem 6

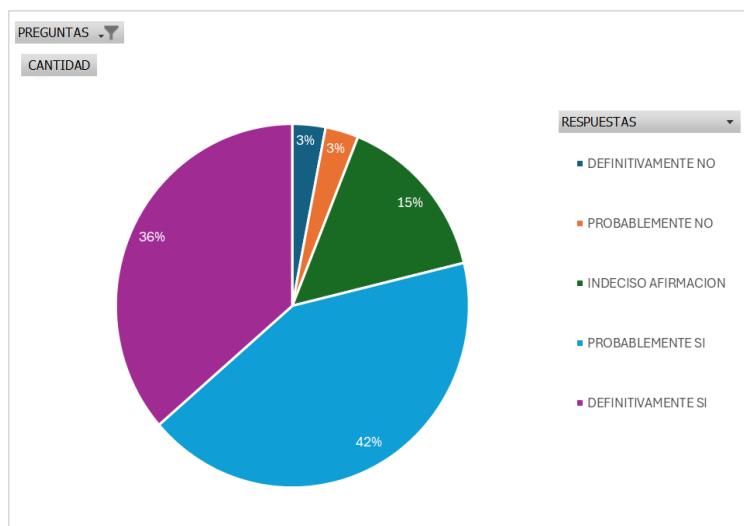
Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo.

Tabla 6

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	1	3%
Probablemente no	1	3%
Indeciso afirmación	5	15%
Probablemente si	14	42%
Definitivamente si	12	36%

Total	33	100%
-------	----	------

Gráfico 6



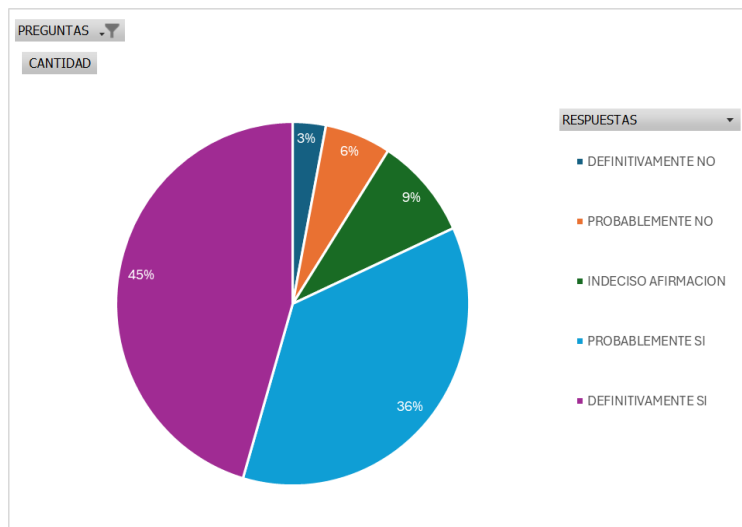
Ítem 7

Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo.

Tabla 7

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	1	3%
Probablemente no	2	6%
Indeciso afirmación	3	9%
Probablemente si	12	36%
Definitivamente si	15	45%
Total	33	100%

Gráfico 7



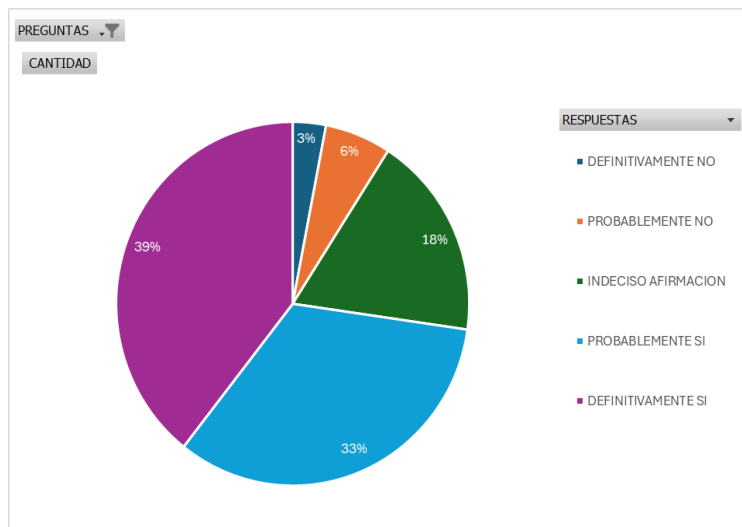
Ítem 8

Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo.

Tabla 8

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	1	3%
Probablemente no	2	6%
Indeciso afirmación	6	18%
Probablemente si	11	33%
Definitivamente si	13	39%
Total	33	100%

Gráfico 8



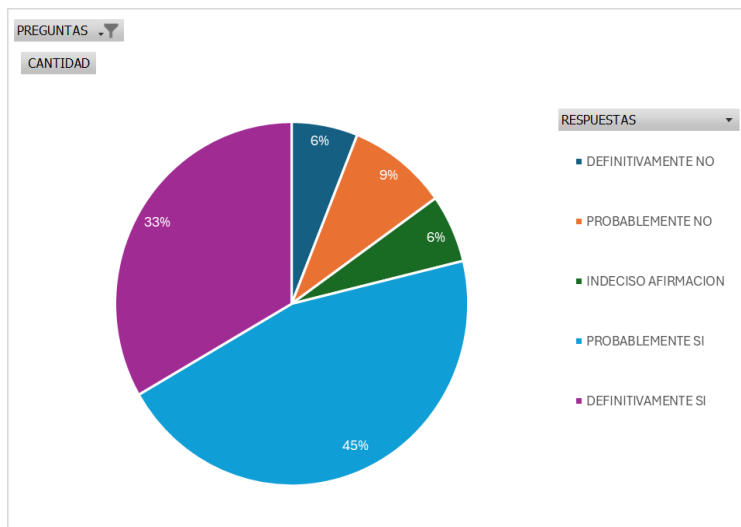
Ítem 9

Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.

Tabla 9

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	2	6%
Probablemente no	3	9%
Indeciso afirmación	2	6%
Probablemente si	15	45%
Definitivamente si	11	33%
Total	33	100%

Gráfico 9



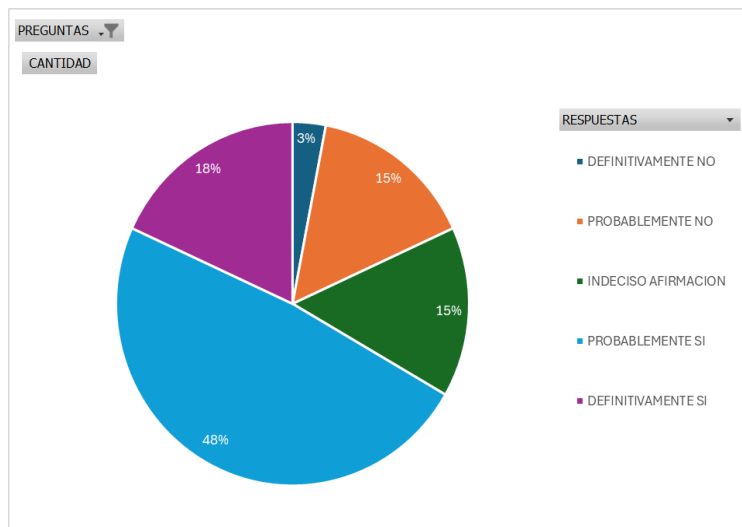
Ítem 10

En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo

Tabla 10

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	1	3%
Probablemente no	5	15%
Indeciso afirmación	5	15%
Probablemente si	16	48%
Definitivamente si	6	18%
Total	33	100%

Gráfico 10



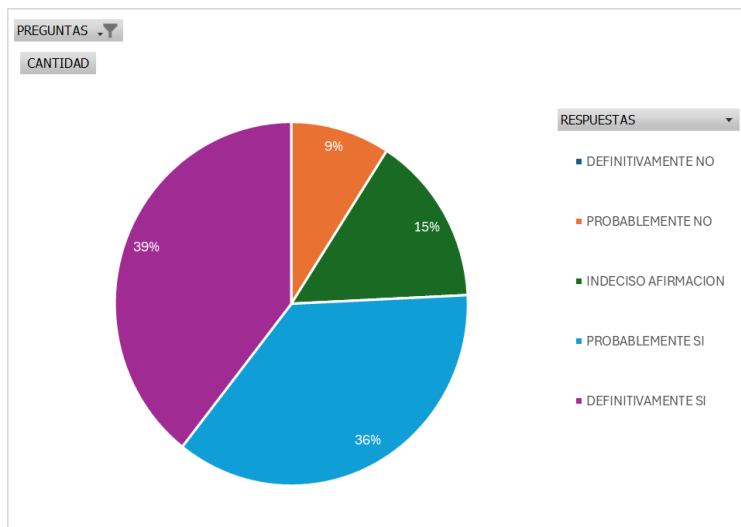
Ítem 11

La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión.

Tabla 11

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	3	9%
Indeciso afirmación	5	15%
Probablemente si	12	36%
Definitivamente si	13	39%
Total	33	100%

Gráfico 11



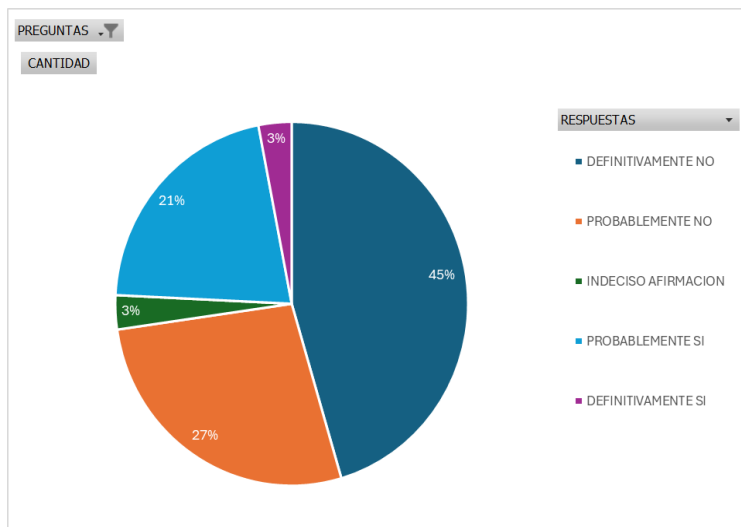
Ítem 12

Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

Tabla 12

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	15	45%
Probablemente no	9	27%
Indeciso afirmación	1	3%
Probablemente si	7	21%
Definitivamente si	1	3%
Total	33	100%

Gráfico 12



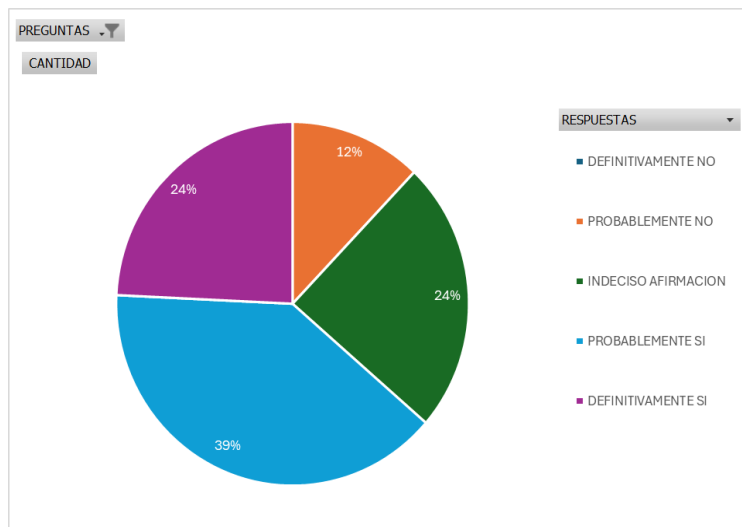
Ítem 13

Existe colaboración entre los empleados de la empresa.

Tabla 13

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	4	12%
Indeciso afirmación	8	24%
Probablemente si	13	39%
Definitivamente si	8	24%
Total	33	100%

Gráfico 13



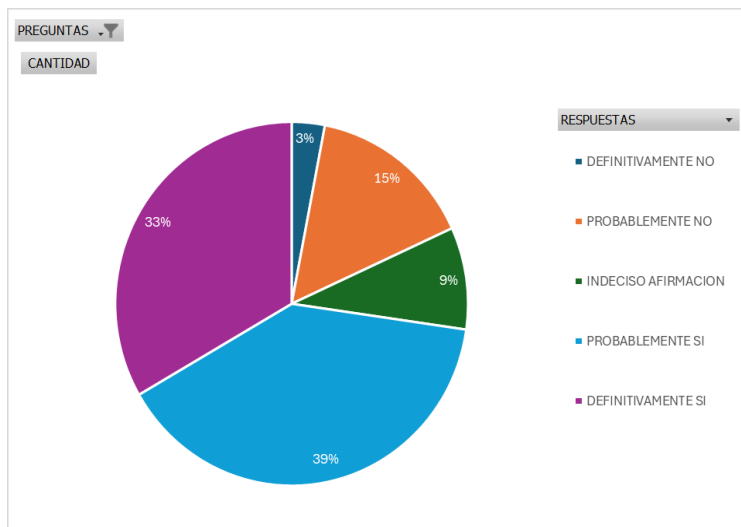
Ítem 14

Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.

Tabla 14

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	1	3%
Probablemente no	5	15%
Indeciso afirmación	3	9%
Probablemente si	13	39%
Definitivamente si	11	33%
Total	33	100%

Gráfico 14



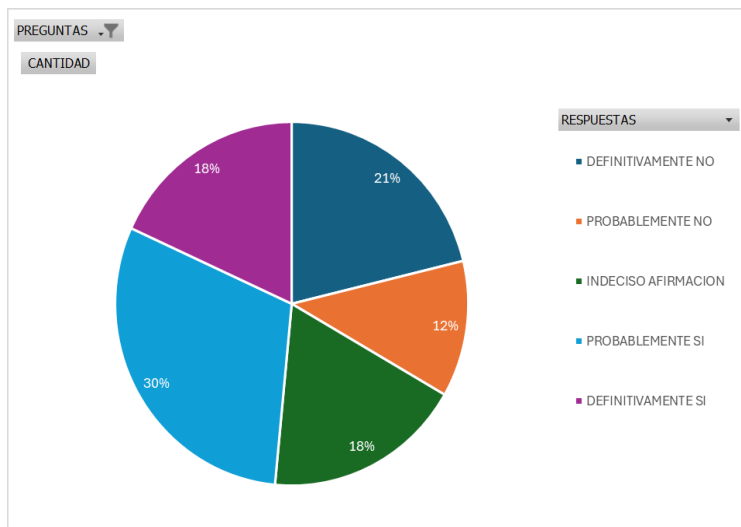
Ítem 15

Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.

Tabla 15

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	7	21%
Probablemente no	4	12%
Indeciso afirmación	6	18%
Probablemente si	10	30%
Definitivamente si	6	18%
Total	33	100%

Gráfico 15



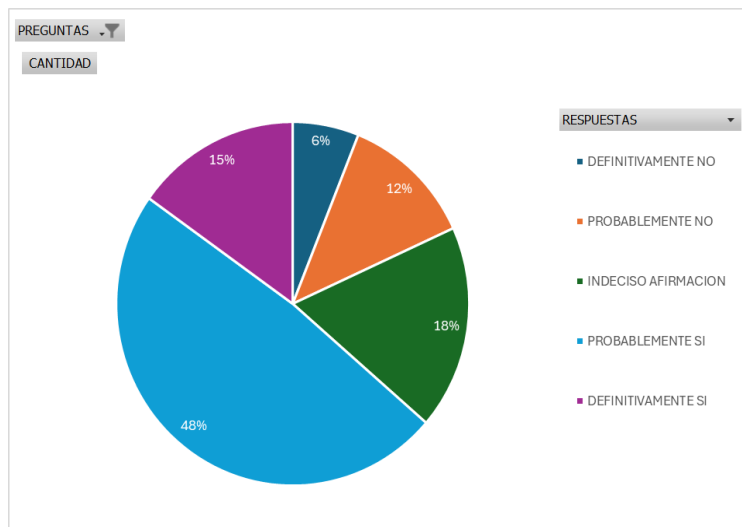
Ítem 16

El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.

Tabla 16

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	2	6%
Probablemente no	4	12%
Indeciso afirmación	6	18%
Probablemente si	16	48%
Definitivamente si	5	15%
Total	33	100%

Gráfico 16



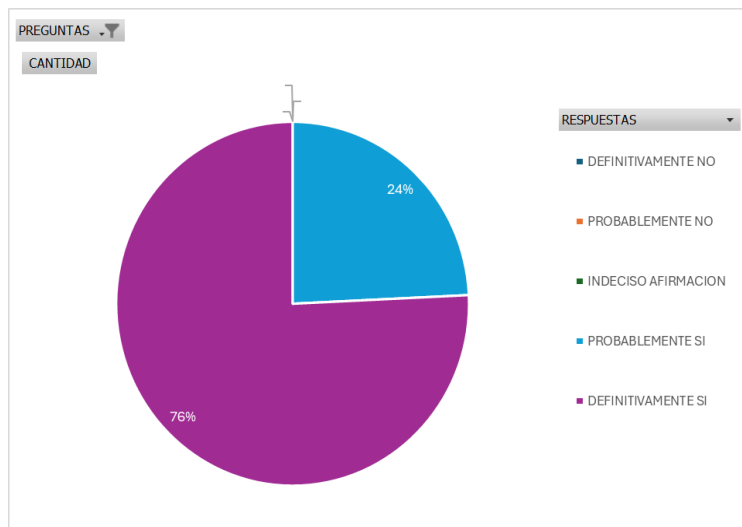
Ítem 17

Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.

Tabla 17

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	0	0%
Indeciso afirmación	0	0%
Probablemente si	8	24%
Definitivamente si	25	76%
Total	33	100%

Gráfico 17



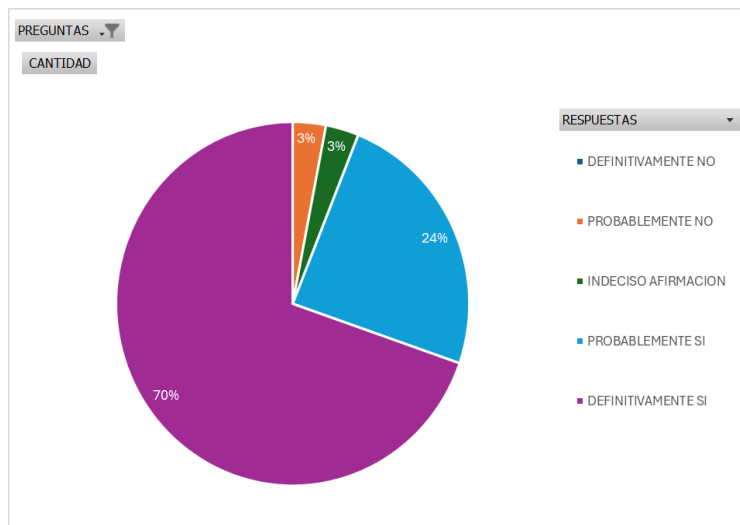
Ítem 18

Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma.

Tabla 18

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	1	3%
Indeciso afirmación	1	3%
Probablemente si	8	24%
Definitivamente si	23	70%
Total	33	100%

Gráfico 18



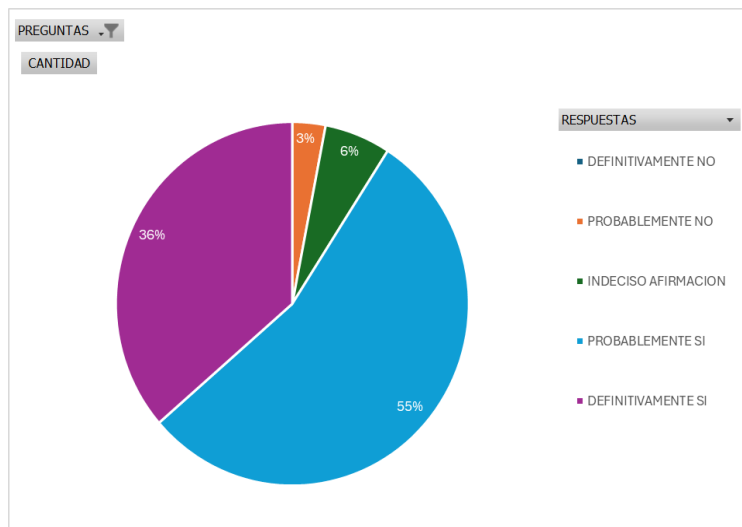
Ítem 19

La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente.

Tabla 19

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	1	3%
Indeciso afirmación	2	6%
Probablemente si	18	55%
Definitivamente si	12	36%
Total	33	100%

Gráfico 19



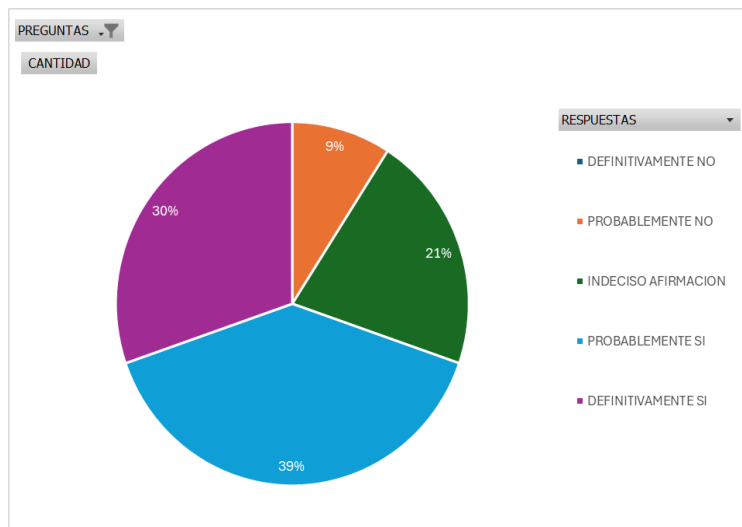
Ítem 20

Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.

Tabla 20

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	3	9%
Indeciso afirmación	7	21%
Probablemente si	13	39%
Definitivamente si	10	30%
Total	33	100%

Gráfico 20



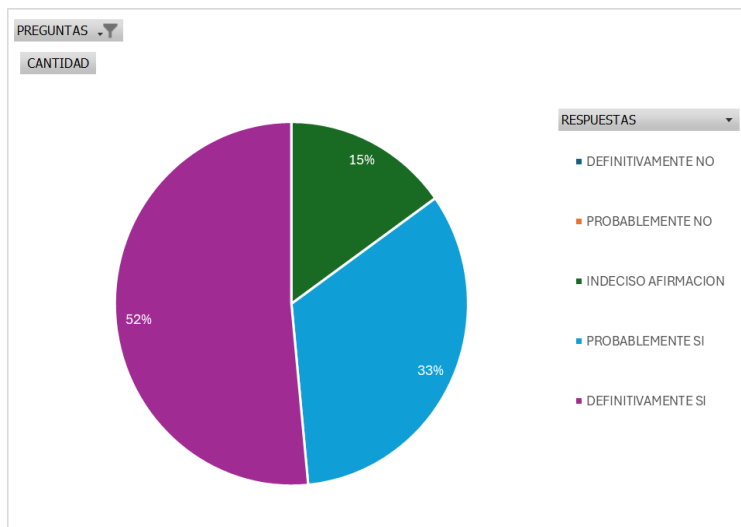
Ítem 21

Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.

Tabla 21

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	0	0%
Indeciso afirmación	5	15%
Probablemente si	11	33%
Definitivamente si	17	52%
Total	33	100%

Gráfico 21



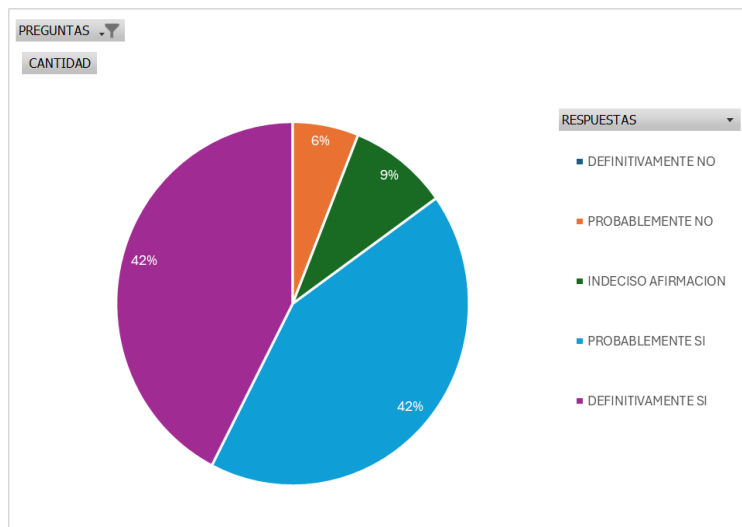
Ítem 22

Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas.

Tabla 22

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	2	6%
Indeciso afirmación	3	9%
Probablemente si	14	42%
Definitivamente si	14	42%
Total	33	100%

Gráfico 22



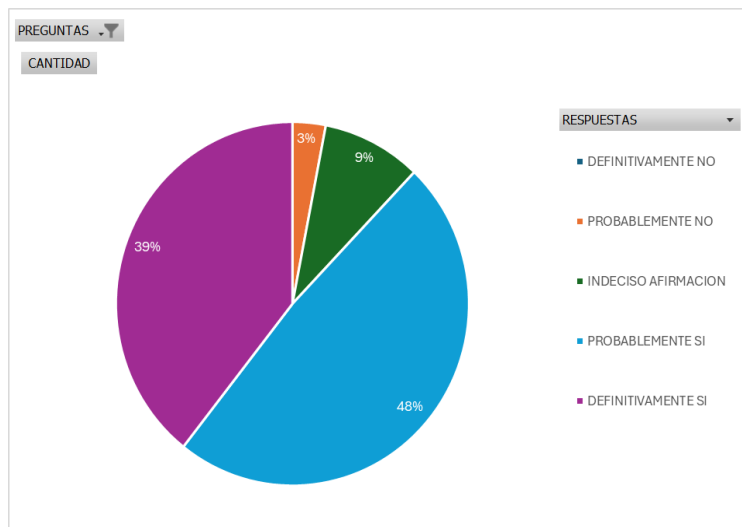
Ítem 23

Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este.

Tabla 23

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	1	3%
Indeciso afirmación	3	9%
Probablemente si	16	48%
Definitivamente si	13	39%
Total	33	100%

Gráfico 23



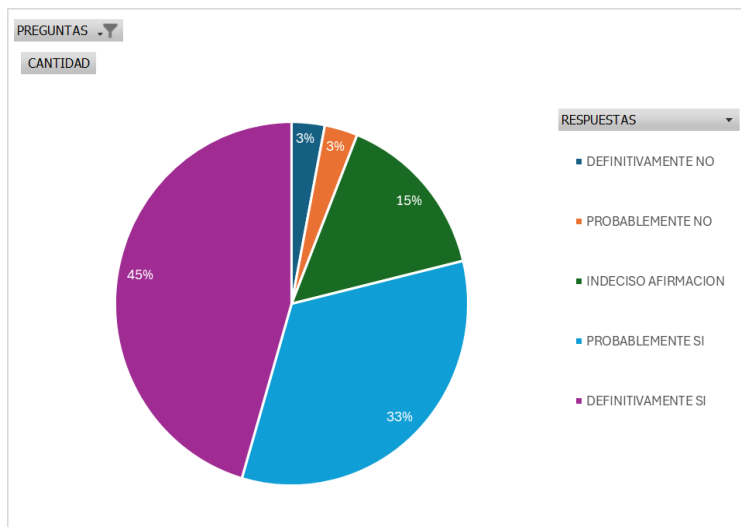
Ítem 24

La información de interés es comunicada oportunamente.

Tabla 24

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	1	3%
Probablemente no	1	3%
Indeciso afirmación	5	15%
Probablemente si	11	33%
Definitivamente si	15	45%
Total	33	100%

Gráfico 24



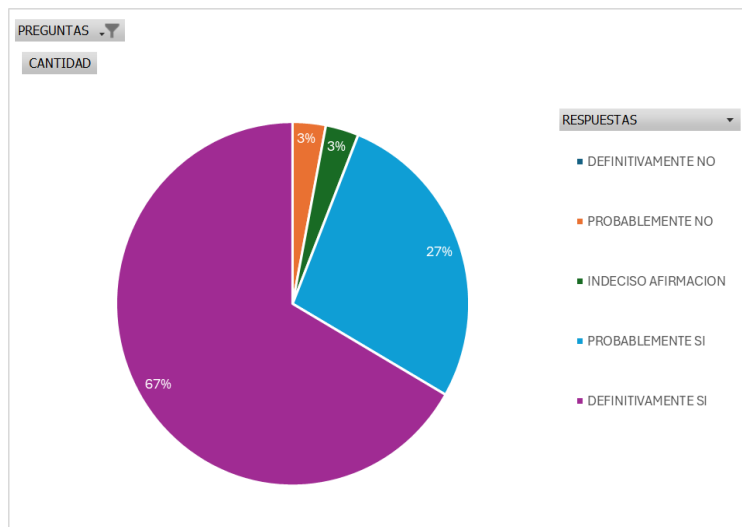
Ítem 25

Le fue suministrada información al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar.

Tabla 25

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente no	0	0%
Probablemente no	1	3%
Indeciso afirmación	1	3%
Probablemente si	9	27%
Definitivamente si	22	67%
Total	33	100%

Gráfico 25



Se presenta las preguntas correspondientes al MBI - GS

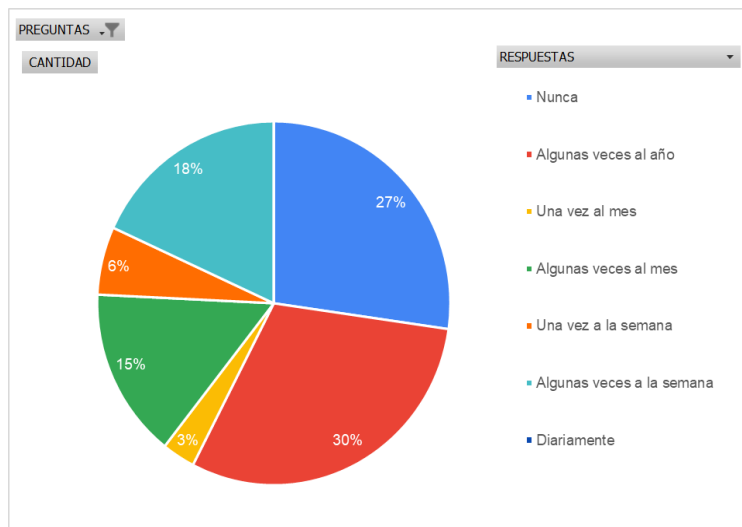
Ítem 1

En mi trabajo me siento exhausta emocionalmente.

Tabla 26

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	27%
Algunas veces al año	10	30%
Una vez al mes	1	3%
Algunas veces al mes	5	15%
Una vez a la semana	2	6%
Algunas veces a la semana	6	18%
Diariamente	0	0%

Gráfico 26



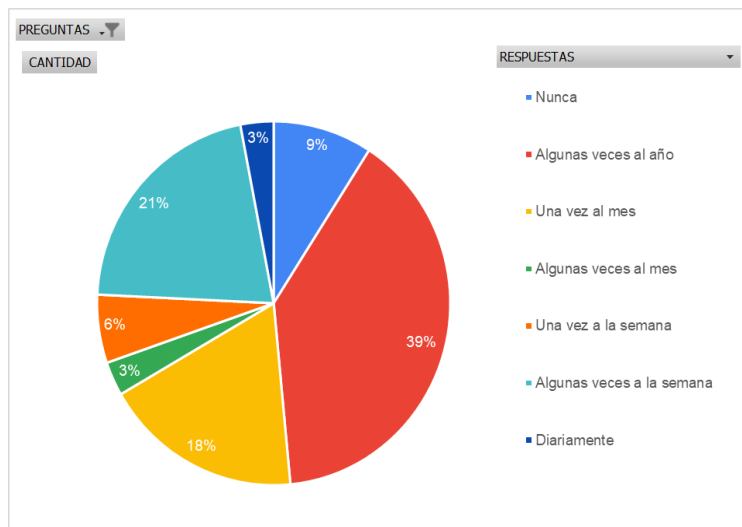
Ítem 2

Al final de la jornada laboral siento que el trabajo me deja sin energía.

Tabla 27

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9%
Algunas veces al año	13	39%
Una vez al mes	6	18%
Algunas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	2	6%
Algunas veces a la semana	7	21%
Diariamente	1	3%

Gráfico 27



Ítem 3

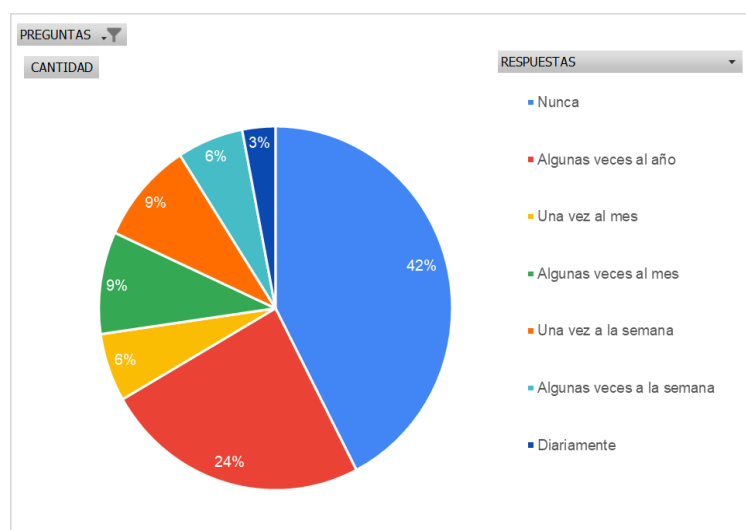
Me siento cansado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.

Tabla 28

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	42%
Algunas veces al año	8	24%
Una vez al mes	2	6%
Algunas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	3	9%
Algunas veces a la semana	2	6%

Diariamente	1	3%
Total	33	100%

Gráfico 28



Ítem 4

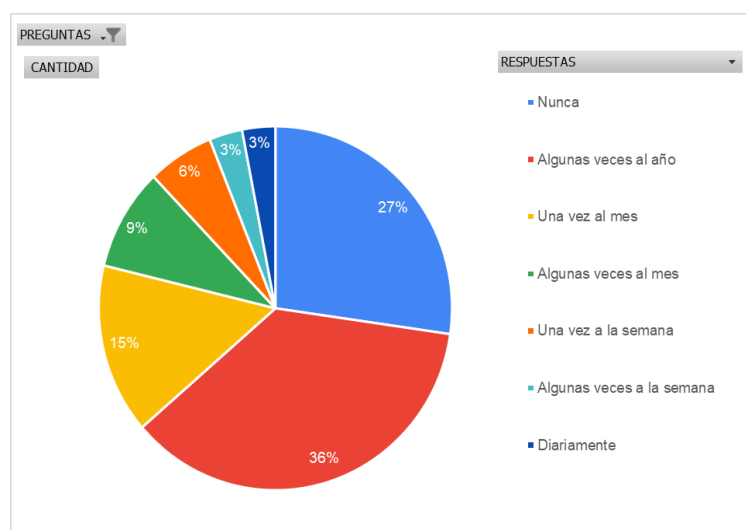
Trabajar todo el día realmente me causa estrés.

Tabla 29

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	27%
Algunas veces al año	12	36%
Una vez al mes	5	15%
Algunas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	2	6%
Algunas veces a la semana	1	3%

Diariamente	1	3%
Total	33	100%

Gráfico 29



Ítem 5

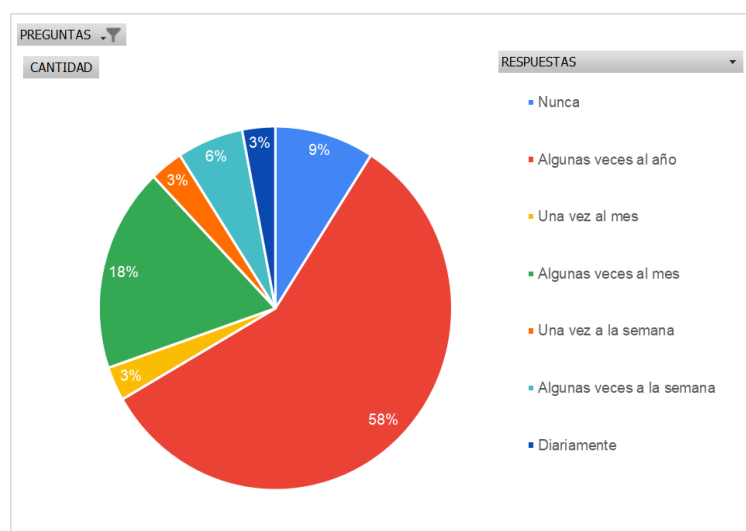
Mi trabajo me deja exhausto(a).

Tabla 30

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	9%
Algunas veces al año	19	58%
Una vez al mes	1	3%
Algunas veces al mes	6	18%
Una vez a la semana	1	3%
Algunas veces a la semana	2	6%

Diariamente	1	3%
Total	33	100%

Gráfico 30



Ítem 6

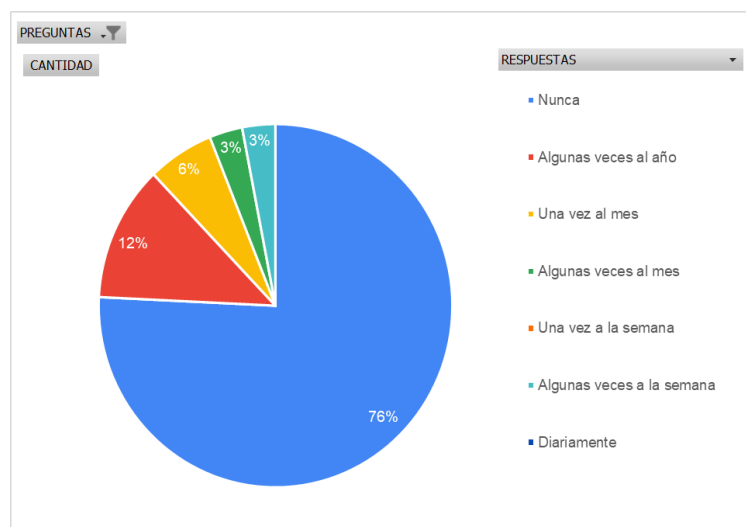
Desde que comencé el empleo he ido perdiendo interés en mi trabajo.

Tabla 31

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	76%
Algunas veces al año	4	12%
Una vez al mes	2	6%
Algunas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	0	0%

Algunas veces a la semana	1	3%
Diariamente	0	0%
Total	33	100%

Gráfico 31



Ítem 7

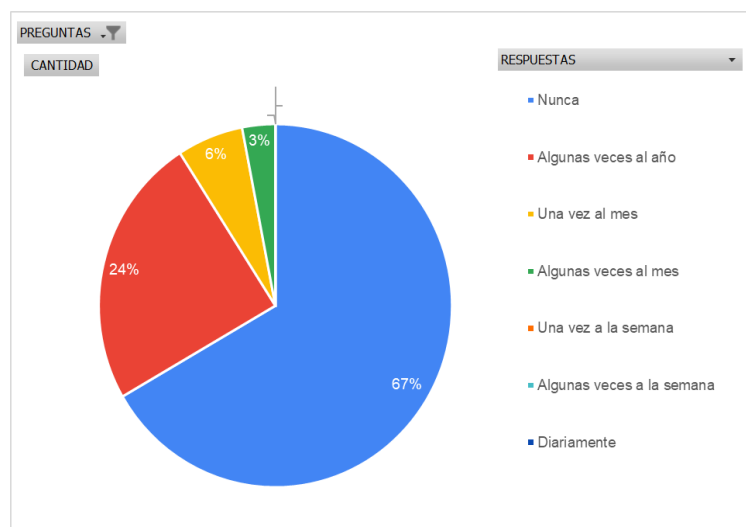
Estoy menos entusiasmado(a) con mi trabajo.

Tabla 32

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	67%
Algunas veces al año	8	24%
Una vez al mes	2	6%
Algunas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	0	0%

Algunas veces a la semana	0	0%
Diariamente	0	0%
Total	33	100%

Gráfico 32



Ítem 8

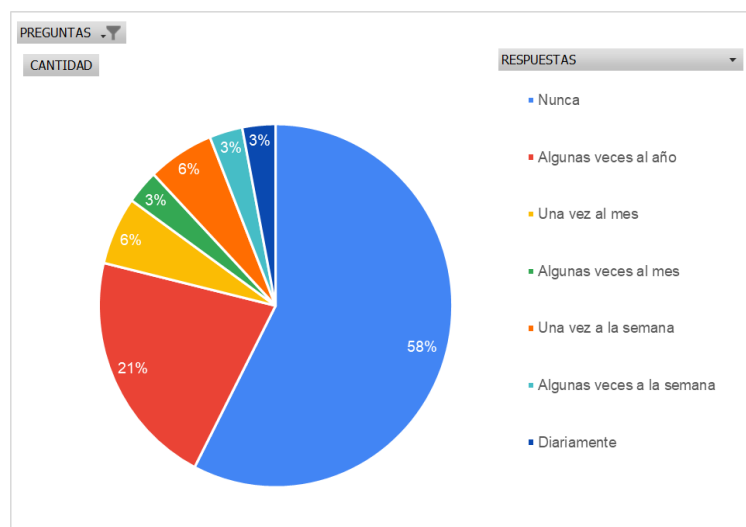
Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.

Tabla 33

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	58%
Algunas veces al año	7	21%
Una vez al mes	2	6%
Algunas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	2	6%

Algunas veces a la semana	1	3%
Diariamente	1	3%
Total	33	100%

Gráfico 33



Ítem 9

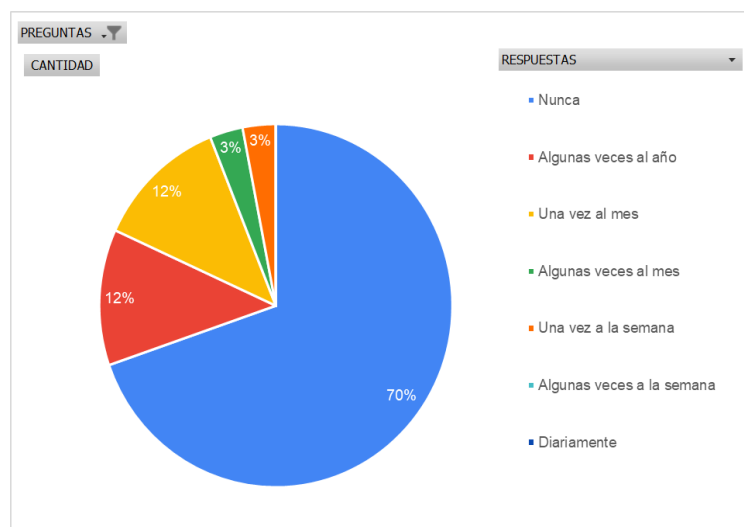
Estoy más escéptico(a) sobre si mi trabajo contribuye a algo.

Tabla 34

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	70%
Algunas veces al año	4	12%
Una vez al mes	4	12%
Algunas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	1	3%

Algunas veces a la semana	0	0%
Diariamente	0	0%
Total	33	100%

Gráfico 34



Ítem 10

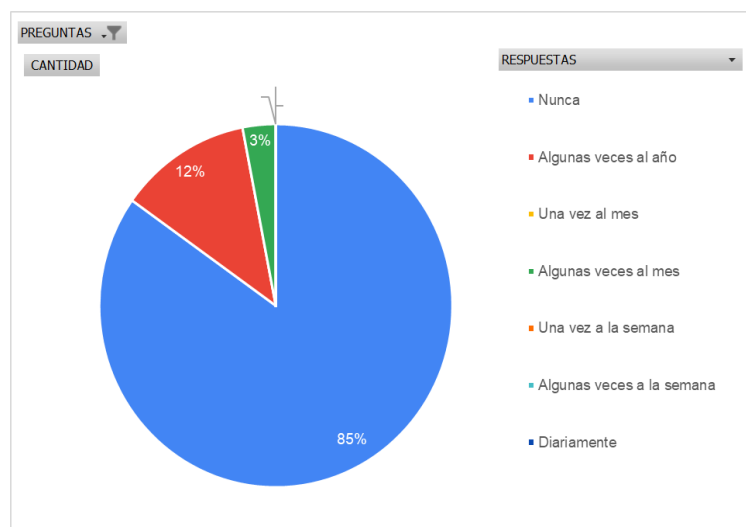
Dudo del significado de mi trabajo.

Tabla 35

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	28	85%
Algunas veces al año	4	12%
Una vez al mes	0	0%
Algunas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	0	0%

Algunas veces a la semana	0	0%
Diariamente	0	0%
Total	33	100%

Gráfico 35



Ítem 11

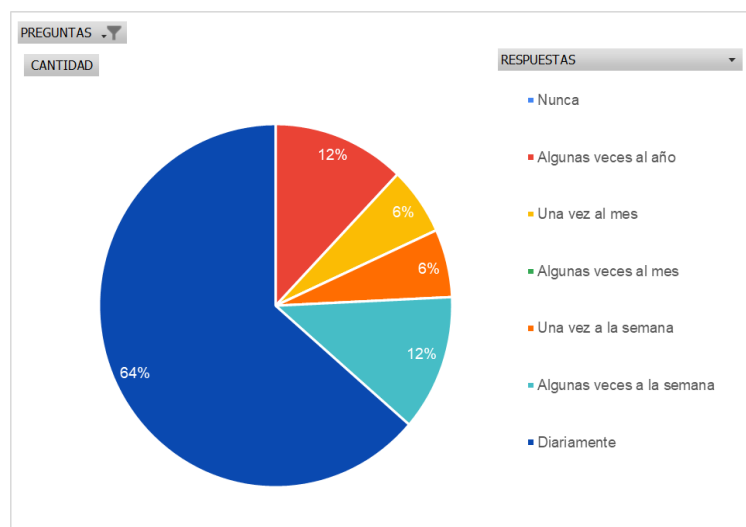
Consigo resolver eficazmente los problemas que aparecen en mi trabajo.

Tabla 36

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces al año	4	12%
Una vez al mes	2	6%
Algunas veces al mes	0	0%
Una vez a la semana	2	6%

Algunas veces a la semana	4	12%
Diariamente	21	64%
Total	33	100%

Gráfico 36



Ítem 12

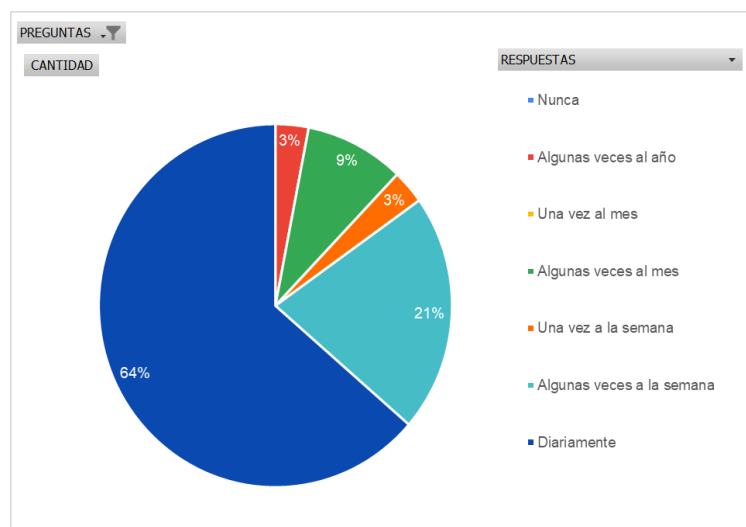
Siento que contribuyo eficazmente a los objetivos de mi institución.

Tabla 37

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces al año	1	3%
Una vez al mes	0	0%
Algunas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	1	3%

Algunas veces a la semana	7	21%
Diariamente	21	64%
Total	33	100%

Gráfico 37



Ítem 13

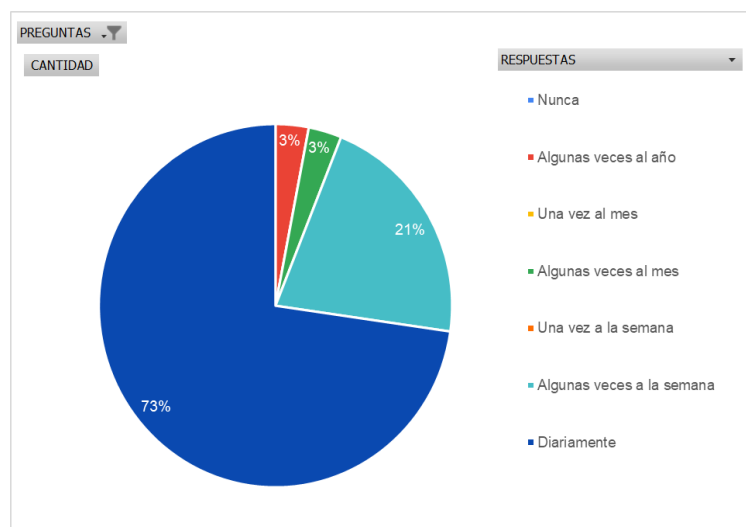
En mi opinión, soy bueno(a) en lo que hago

Tabla 38

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces al año	1	3%
Una vez al mes	0	0%
Algunas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	0	0%

Algunas veces a la semana	7	21%
Diariamente	24	73%
Total	33	100%

Gráfico 38



Ítem 14

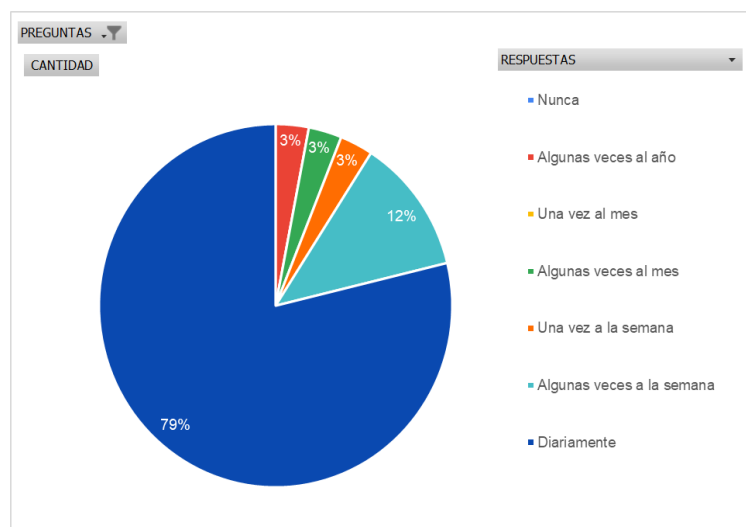
Me alegra cuando logro alcanzar algo en mi trabajo.

Tabla 39

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces al año	1	3%
Una vez al mes	0	0%
Algunas veces al mes	1	3%
Una vez a la semana	1	3%

Algunas veces a la semana	4	12%
Diariamente	26	79%
Total	33	100%

Gráfico 39



Ítem 15

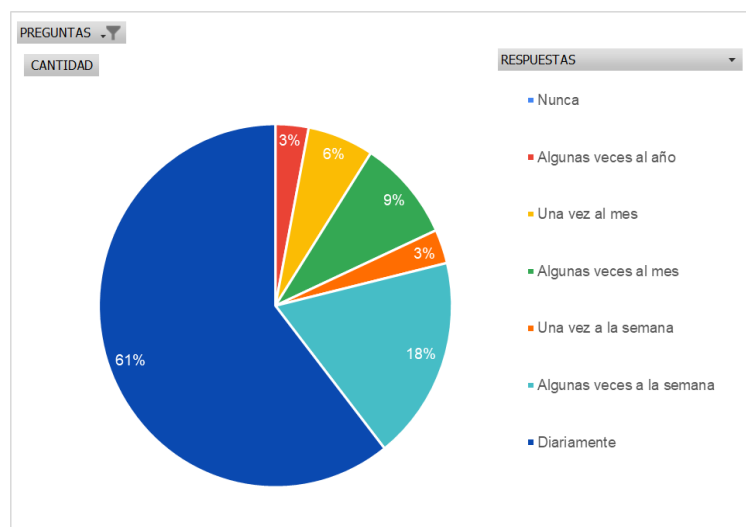
En mi trabajo he logrado realizar muchas cosas que valen la pena.

Tabla 40

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces al año	1	3%
Una vez al mes	2	6%
Algunas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	1	3%

Algunas veces a la semana	6	18%
Diariamente	20	61%
Total	33	100%

Gráfico 40



Ítem 16

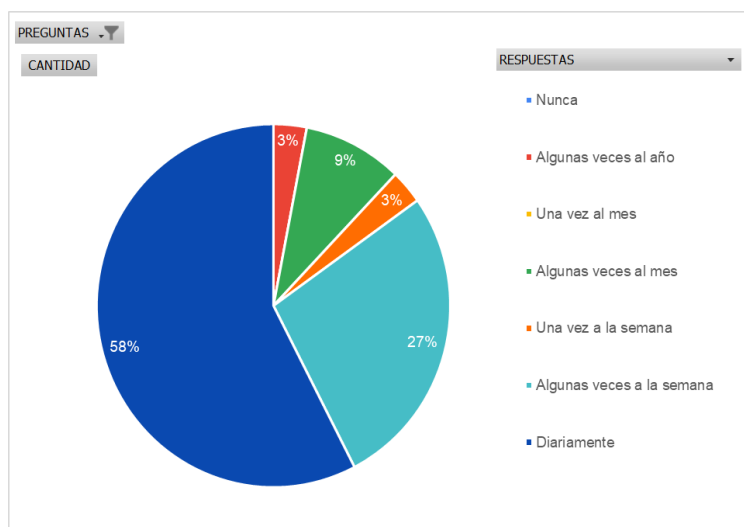
En mi trabajo, me siento confiado(a) de que soy eficaz al hacer las cosas bien.

Tabla 41

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Algunas veces al año	1	3%
Una vez al mes	0	0%
Algunas veces al mes	3	9%
Una vez a la semana	1	3%

Algunas veces a la semana	9	27%
Diariamente	19	58%
Total	33	100%

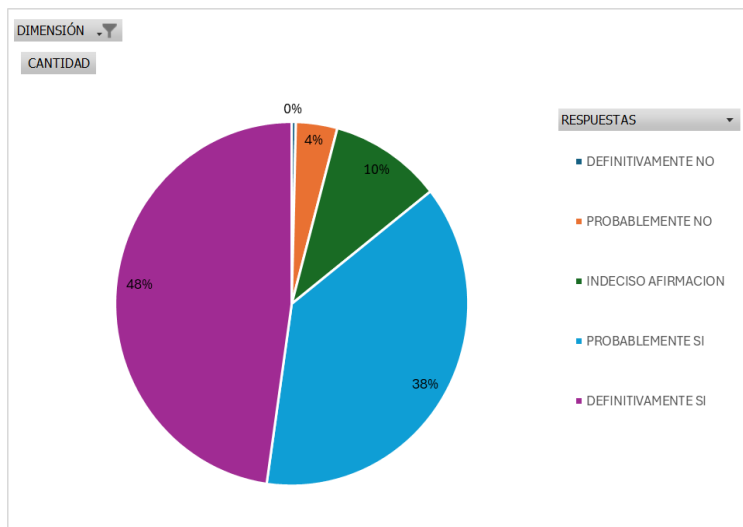
Gráfico 41



Análisis por dimensión de la encuesta de clima laboral de Likert

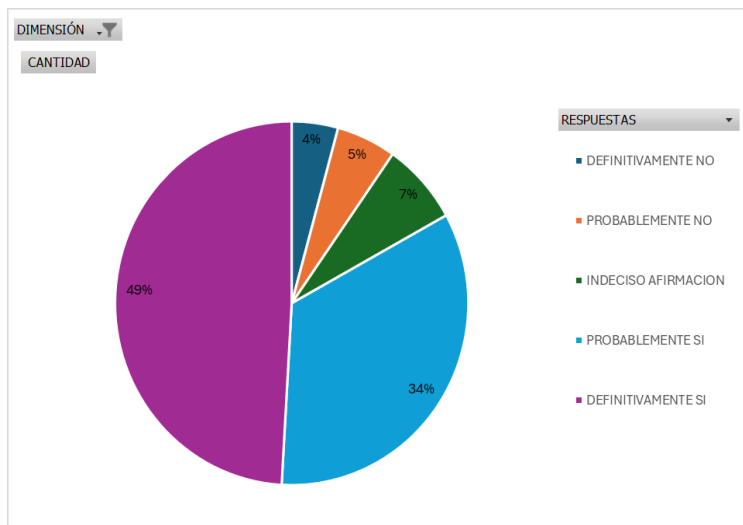
Comunicación

Gráfico 42



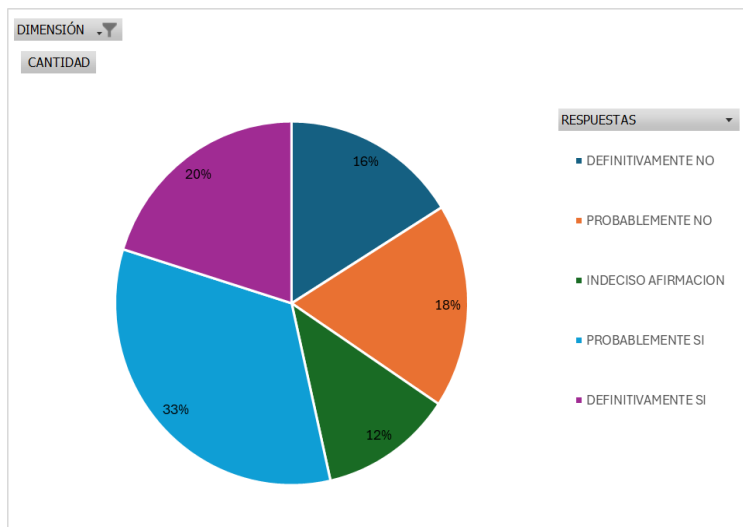
Liderazgo

Gráfico 43



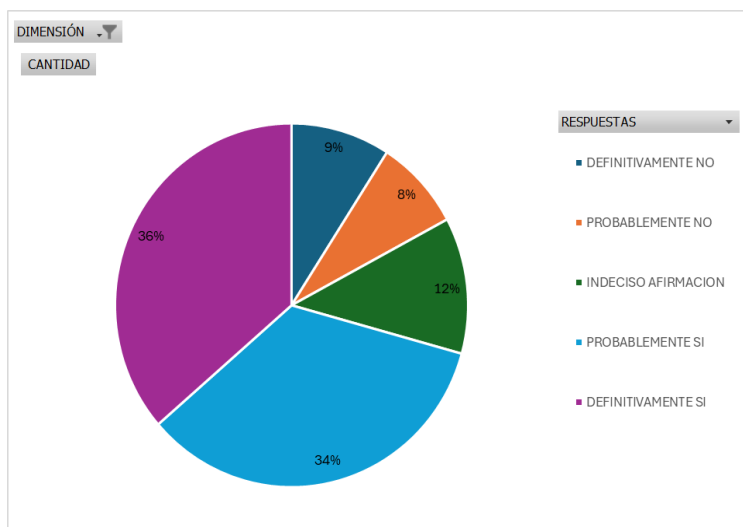
Participación

Gráfico 44



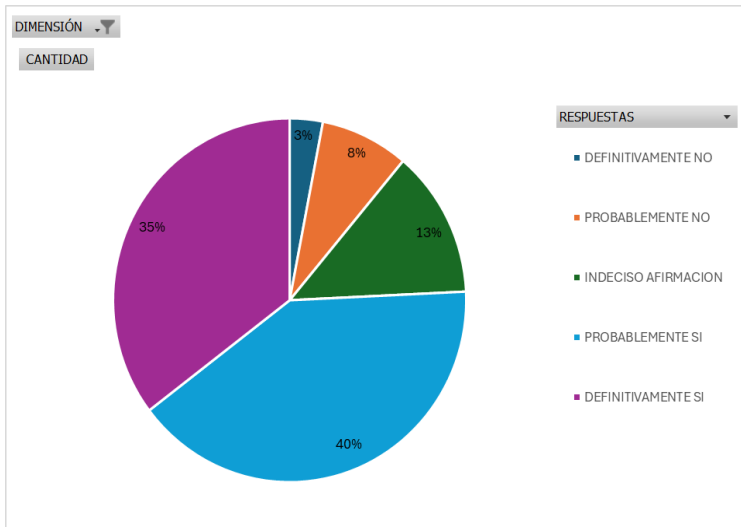
Reconocimiento

Gráfico 45



Relaciones interpersonales

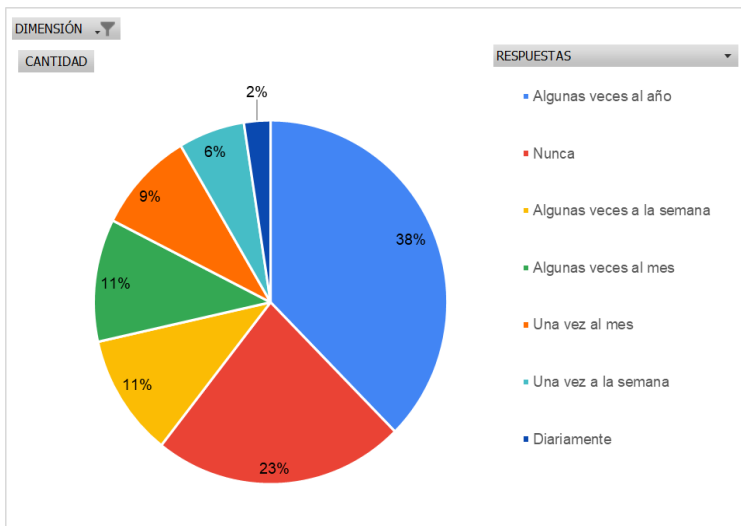
Gráfico 46



Análisis por dimensión del MBI - GS

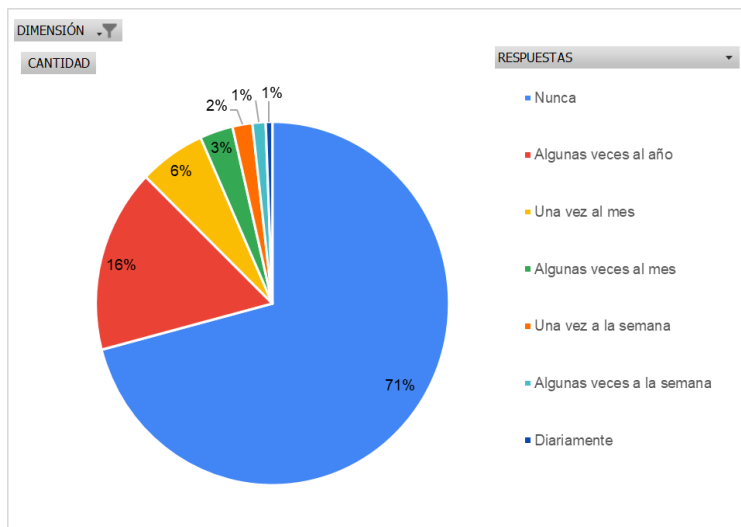
Agotamiento Emocional

Gráfico 47



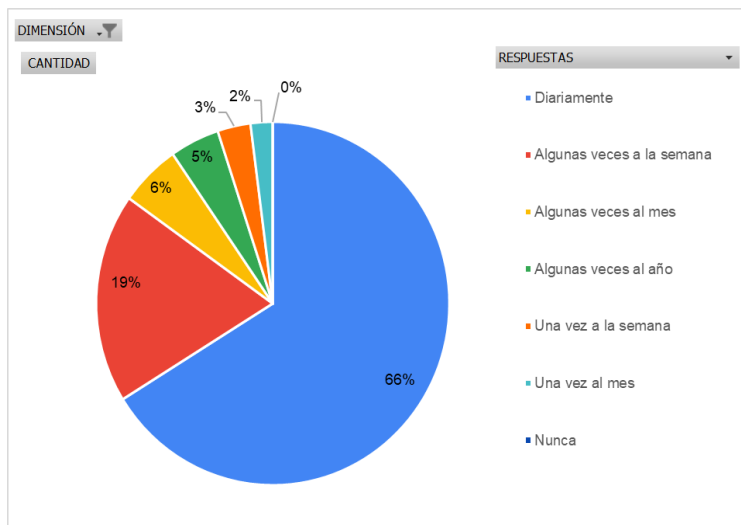
Cinismo

Gráfico 48



Eficacia personal

Gráfico 49



Análisis de los Resultados

Clima laboral:

En la dimensión de liderazgo se encuentran algunos de los niveles más altos de satisfacción que se percibe por parte de los colaboradores, alcanzando un 83% en respuestas

positivas exponiendo la concepción favorable hacia el rol de los líderes, así mismo, en la dimensión de comunicación más del 80% de evaluados tienen una percepción positiva de los canales de comunicación y manejo de la información.

En las relaciones interpersonales se observa e infiere que existe un correcto manejo de la cohesión social con un porcentaje de 76% en el rango de aceptación, sin embargo, también se obtuvieron resultados del 24% de la muestra con inconformidad e indecisión respecto a esta dimensión.

En el reconocimiento, aunque en su mayoría la valoración es positiva, se logra evidenciar que el 29% se encuentra entre las categorías de indecisión y negatividad respecto al reconocimiento que se les otorga por el cumplimiento de metas, finalmente la dimensión de participación se la reconoce como el área de mejora más grande con un porcentaje de 46% entre las categorías de indecisión y negatividad.

Burnout:

En las dimensiones de agotamiento emocional se muestran datos con una frecuencia baja con el 38% sintiendo esto algunas veces al año y el 23% nunca lo ha sentido, sin embargo, existe una parte de la muestra que conforman el 11% que indica experimentarlo algunas veces a la semana y el 6% una vez a la semana. Dentro del cinismo se encuentra el 71% de colaboradores encuestados reportando nunca antes haber sentido perder el interés en su trabajo.

Por último, en la dimensión de eficacia personal contamos con una respuesta más sólida del 66%, sintiéndose eficaz diariamente y un 19% sintiéndose de esta manera, algunas veces, a la semana, nos permite observar que se mantiene una percepción muy elevada.

Tabla 42

Dimensión Crítica	Acción Propuesta	Tiempo	Responsable	Costo
Participación	Mesa de Consulta Operativa: espacio para recoger opiniones del equipo antes de decisiones que impacten procesos.	Trimestral	Jefaturas Administrativa s / Talento Humano	\$0
Reconocimiento	Reconocimiento por Impacto: visibilización interna de aportes que generen mejoras en procesos o cumplimiento de metas.	Trimestral	Líderes de Área	\$0
Agotamiento Emocional	Revisión de Carga y Prioridades: espacio para revisar tareas, tiempos y prevenir sobrecarga laboral.	Semestral	Jefaturas Directas / Talento Humano	\$0

Interpretación de los Resultados

En base al análisis de resultados previo encontramos que la percepción de liderazgo y

comunicación dentro de la organización es sólida, sus porcentajes comprenden más del 80% de personas satisfechas con dichas dimensiones, a su vez demuestra que la cadena de mando y buena gestión de los líderes funcionan como un factor protector, según Alles (2018), el clima laboral está fundamentado en la percepción que tienen los colaboradores de las buenas prácticas de liderazgo y se demuestra que en este caso los líderes parecen brindar el respaldo necesario para que el conjunto de colaboradores perciban un ambiente laboral óptimo.

También se reconoce un déficit en participación y reconocimiento a comparación de las otras dimensiones, la participación es el área con mayor debilidad con 46% de negatividad e indecisión, esto sugiere que la organización posee una estructura de toma de decisiones centralizada, donde si viene cierto el liderazgo como se observa previamente actúa como guía y claridad en cuanto a las funciones, esto sucede bajo una guía ya pre establecida y estructurada por la naturaleza multinacional de la empresa, eso puede llegar a limitar la participación de los colaboradores, según Rojas (2023) expresa que la participación es el grado en el que los trabajadores llegan a involucrarse en la resolución de conflictos y aporte de ideas. Asimismo, existe un 29% de insatisfacción en la dimensión de reconocimiento lo que podría ser un factor detonante en el futuro del síndrome de burnout, según Moromenacho et al (2025), la falta de reconocimiento y valoración es una de las causas principales en la aparición de este fenómeno.

Ahora bien, en cuanto al síndrome de burnout existe una percepción de eficacia personal muy elevada (85%) y se fundamenta en Chiavenato (2017), sobre cómo un clima positivo es capaz de potenciar la autopercepción de los colaboradores, adicional más del 70% nunca han sentido indiferencia hacia sus funciones.

Sin embargo, el hecho de que 17% de la muestra ha experimentado agotamiento emocional en una frecuencia semanal y sumando los rangos mensuales y anuales, indica que incluso la eficacia alta no exime como tal el agotamiento emocional, como señala Moreno

(2013) el síndrome de burnout se cataloga como un proceso multidimensional donde un colaborador puede sentirse capaz y competente en cuanto a sus funciones diarias y sentirse agotado al mismo tiempo por tratar de mantener ciertos estándares donde la participación y el reconocimiento son limitados.

Entonces interpretamos que las dimensiones positivas del clima laboral como el liderazgo y la comunicación funcionan teniendo el cinismo bajo y manteniendo la eficacia alta, sin embargo, la participación y el reconocimiento al estar con puntuaciones en su mayoría negativas actúan como factores de estrés silenciosos.

Por lo mismo determinamos que el clima de la empresa es mayormente favorable, el método que maneja actualmente es el principal factor de riesgo en el incremento del burnout en los trabajadores del sector administrativo de la organización.

Conclusiones

Se concluye que el clima laboral de la empresa tiene una función y una incidencia dual en los trabajadores, el liderazgo y la comunicación tienen el rol de factores protectores manteniendo la eficacia personal y la productividad altas.

Se percibe que la participación y el reconocimiento al ser áreas con los puntajes bajos incrementan el agotamiento emocional como se pudo observar en el análisis e interpretación de resultados.

Se puede observar que el burnout está gestionado, dado su alto porcentaje en eficacia personal y los factores del clima expresados anteriormente, sin embargo, hay un porcentaje importante de la empresa que ha experimentado agotamiento emocional en rangos anuales, mensuales y hasta semanales.

En resumen, la estructura que maneja la organización actualmente mantiene la calidad de los colaboradores, sin embargo, los mismos al tratar de mantener la eficacia alta con su cumplimiento de metas, no tienen una concepción activa y se los percibe más como

ejecutores de tareas ya establecidas hasta un tanto rutinarias.

En relación con la hipótesis que se ha planteado, se confirma que hay una conexión entre el clima laboral y el síndrome de burnout. En general, un ambiente de trabajo positivo actúa como un escudo, brindando contención y protección.

Sin embargo, las brechas que hemos identificado como áreas de mejora son cruciales para abordar de manera efectiva los síntomas de fatiga y agotamiento emocional, que, aunque sean leves, siguen estando presentes.

En síntesis, se ha propuesto varias acciones de mejora en dimensiones críticas, por ejemplo: en participación se propone mesas de consulta, adicionalmente en reconocimiento se plantea mencionar los logros de los colaboradores en relación con la mejora de procesos y cumplimiento de objetivos, respecto al área de agotamiento emocional se define un espacio determinado para revisar la carga horaria y laboral.

Referencias Bibliográficas:

Alles, M. (2018). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Ediciones Granica. <https://enriquecetupsicologia.com/e-learning/wp-content/uploads/2013/11/alles-martha-desempe%C3%B1o-por-competencias-de-360%C2%BA-completo.pdf>

Campagna, M., & Solodovsky, M. (2025). *Impacto del clima laboral en el desarrollo del síndrome de burnout en el personal técnico y administrativo del Hospital Oncológico “Ángel H. Roffo”*. Calidad de Vida y Salud, <https://doi.org/10.63790/cdvs.v18i1.464>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.sustanciainfinita.com/wp->

content/uploads/2020/04/LIBRO-Idalberto-Chiavenato-Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf

Fuster, K., Hermoza, F., Romero, M. & Fuster, L. (2024). *Clima organizacional, satisfacción laboral y burnout en el personal administrativo en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*. Investigación & Desarrollo
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-32612024000200157

Guerrero, M. (2022). *Metodología de la investigación cuantitativa: Fundamentos y aplicaciones*. ECOE Ediciones.
<https://www.ecoediciones.com/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%83%C2%B3n_sampieri.pdf

Ramos, D., Coral, A., Villota, L., Cabrera, C., Herrera, P. & Rivera, D. (2020). *Salud laboral en administrativos de educación superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral*. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica.
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/55969799016.pdf>

Mariño, V., (2023). *El burnout en el personal administrativo de recursos humanos de una empresa retail en Quito-Ecuador 2023*. Repositorio Institucional Universidad Central del Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/bde14c12-c3dc-42b8-b840-fe3b07e7f0a1>

Miranda, F. (2015). *Niveles de estrés y principales estresores en trabajadores*. RecursosBiblio.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Miranda-Francisco.pdf>

Moreno, B. (2013). *Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación*. ResearchGate.

https://www.researchgate.net/publication/256296176_Breve_historia_del_burnout_a_traves_de_sus_instrumentos_de_evaluacion_-2

Moromenacho, J., Toapanta, V., & Ganchala, A. (2025). *Revisión sistemática: causas y consecuencias que inciden en el síndrome de burnout en el personal de salud ecuatoriano*. ASCE MAGAZINE. <https://doi.org/10.70577/asce.v4i4.500>

Rojas, E. (2023). *Evaluación del clima organizacional en la oficina de gestión humana, Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero*. ALININ. <https://alinin.org/wp-content/uploads/2023/06/ALININ-VOL.XIX-FINAL-193-204.pdf>

Saborío, L. & Hidalgo, F. (2015). *Síndrome de burnout*. Medicina Legal de Costa Rica. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext

Sánchez J. & Yagua, S. (2024). *Incidencia de factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa procesadora de alimentos*. Arandu UTIC. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10343504.pdf>

Vaca, K. (2018). *Evaluación del clima organizacional en Terrafertil S.A. sede Ecuador y Terrafertil S.A.S. sede Colombia*. Repositorio UCE. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5fe3f2b7-76eb-4995-a55a-f20cbb8df3d6/content>

Anexos

Anexo 1

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL DE LIKERT						
LIDERAZGO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio					
2	Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo					
3	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores					
4	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo					
5	Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo					
RELACIONES INTERPERSONALES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
6	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo					
7	Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo					
8	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo					
9	Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo					
10	En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo					
11	La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión					
PARTICIPACIÓN	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
12	Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe					
13	Existe colaboración entre los empleados de la empresa					
14	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente					
RECONOCIMIENTO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
15	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas					
16	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de Ascensos y de aprendizaje					
17	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa					
COMUNICACIÓN	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
18	Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma					
19	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente					
20	Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa					
21	Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas					
22	Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas					
23	Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este					
24	La información de interés es comunicada oportunamente					
25	Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar					

Anexo 2

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY GENERAL SURVEY								
NO	PREGUNTA	0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento exhausto emocionalmente.							
2	Al final de la jornada laboral siento que el trabajo me deja sin energía.							
3	Me siento cansado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4	Trabajar todo el día realmente me causa estrés.							
5	Mi trabajo me deja exhausto(a).							
6	Consigo resolver eficazmente los problemas que aparecen en mi trabajo.							
7	Siento que contribuyo eficazmente a los objetivos de mi institución.							
8	Desde que comencé el empleo he ido perdiendo interés en mi trabajo							
9	Estoy menos entusiasmado(a) con mi trabajo.							
10	En mi opinión, soy bueno(a) en lo que hago.							
11	Me alegra cuando logro alcanzar algo en mi trabajo.							
12	En mi trabajo he logrado realizar muchas cosas que valen la pena.							
13	Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten							
14	Estoy más escéptico(a) sobre si mi trabajo contribuye a algo.							
15	Dudo del significado de mi trabajo.							
16	En mi trabajo, me siento confiado(a) de que soy eficaz al hacer las cosas bien.							