



Año 25 No. 4
Número especial, 2020

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES

Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del Covid - 19

Robles Acosta, Carlos*
Alviter Rojas, Laura Edith**
Martínez Rodríguez, Edim***

Resumen

La pandemia del COVID-19 ha traído cambios en las condiciones laborales de los trabajadores cuyos efectos se aprecian desde sus ingresos hasta su salud, considerando esta situación, el propósito de esta investigación fue examinar la influencia de la carga de trabajo y el clima laboral en el burnout de trabajadores en empresas manufactureras bajo el contexto de SARS-CoV-2, que permitan proponer acciones con efectos concatenados. Los datos se colectaron a través de un instrumento en una muestra de 350 trabajadores de ocho empresas medianas establecidas en la zona conurbada a la Ciudad de México. Se probaron las hipótesis a través de un modelo de ecuaciones estructurales por medio del software AMOS 20. Los resultados indican que, bajo las circunstancias de pandemia, el clima organizacional y las cargas laborales tienen comportamientos relacionados entre sí; sin embargo, estas variables se relaciona negativamente con el burnout, esto significa que las variaciones que puedan sufrir, producto de la pandemia, no tienen efectos significativos en el burnout de los trabajadores; por lo tanto, el burnout tendrá su origen en otros factores circunstanciales.

Palabras clave: Burnout; carga de trabajo; clima organizacional

Recibido: 18-08-20 Aceptado: 20-10-20

* Doctor en Ciencias Administrativas del Instituto Politécnico Nacional. Investigador de la Universidad Autónoma del Estado de México. Email: croblesa@uaemex.mx, ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0524-1260>

** Maestra en Administración e investigadora de la Universidad Autónoma del Estado de México. Email: lealviter@uaemex.mx ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8281-2293>

*** Doctora en Administración Pública del Instituto de Estudios Superiores en Administración Pública. Investigadora de la Universidad Autónoma del Estado de México. Email: emartinezr@uaemex.mx. ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4483-8780>

Burnout, workload, and organizational climate in mexican workers in the context of covid-19

Abstract

The COVID-19 pandemic has brought changes in the working conditions of workers, these effects are appreciated from the income to their health, considering this situation; the purpose of this research was to investigate the effect of teamwork and workloads on burnout in workers under the context of the SARS-CoV-2 virus pandemic. Data were collected through an instrument in a sample of 350 workers from eight medium-sized companies established in the metropolitan area of Mexico City. The hypotheses were tested through a structural equation model using the AMOS 20 software. The results indicate that, under the circumstances of a pandemic, the organizational climate and workloads have interrelated behaviors; However, these variables are negatively related to burnout, this means that the variations that may suffer as a result of the pandemic do not have significant effects on worker burnout; therefore, burnout will have its origin in other circumstantial factors.

Key words: Burnout; workloads; organizational climate.

1. Introducción

La llegada a México del coronavirus SARS-CoV-2 llamado COVID-19 (en inglés Coronavirus disease), trajo consigo que el 20 de marzo del año 2020, se ordenara desde la presidencia de la República el inicio de la Jornada Nacional de Sana Distancia, que incluyó medidas como el cierre de bares, restaurantes, centros comerciales. El día 24 del mismo mes, se declaró la fase 2 de la pandemia, con ello, el gobierno decretó que los adultos mayores a 65 años, mujeres embarazadas y trabajadores con enfermedades crónicas deben quedarse en casa sin ser despedidos de su trabajo y con goce de sueldo. Estas medidas trajeron consigo que una parte importante de la población dejara sus puestos de trabajo, sobre todo en

actividades distintas a la seguridad civil y la salud pública (Expansión, 2020).

La crisis, en diferentes sentidos, generada por la aparición del nuevo coronavirus ha despertado el interés todas las disciplinas. La pandemia ha traído consigo la ampliación de jornadas de trabajo, en las que el burnout se ha incrementado como resultado de la activación de estresores en dos sentidos; el primero, por la posibilidad de contagio por contacto con pacientes y compañeros de trabajo, en segundo por el cambio en el contenido de sus tareas, la ampliación de la jornada laboral y la carga de trabajo (Vásquez-Trespalacios, 2020).

El interés en la aparición del burnout y sus efectos ha existido desde hace algunos años particularmente el gremio del personal de salud, en el que antes de

la pandemia, se había identificado que la ampliación de jornadas o realización de jornadas físicas complementarias provoca la aparición de más casos de burnout (Cañadas-De La Fuente et al, 2016) y recientemente se ha identificado que el burnout se ha comportado de manera similar al ritmo de la pandemia en cada nación (Morgantini et al, 2020).

A pesar de los avances en el gremio de la salud, en otro tipo de organizaciones como las empresas manufactureras no siempre se atiende a este tipo de necesidades por no ser prioritarias ante una emergencia sanitaria; sin embargo, a partir de los resultados de los estudios precedentes, se han recomendado medidas administrativas de atención al burnout basadas en la reorganización, la redistribución de tareas y acciones de mejora del clima laboral (Revista Farmacia Profesional, 2002).

En uno de los avances precedentes se ha identificado la relación entre la sobrecarga de trabajo, el clima organizacional y el burnout (Arrigoni et al, 2015). A partir de este avance, el propósito de esta investigación fue examinar la influencia de la carga de trabajo y el clima laboral en el burnout de trabajadores en empresas manufactureras bajo el contexto de la COVID-19, que permitan proponer acciones con efectos concatenados.

2. Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional: consideraciones teóricas

El estudio del burnout desde sus inicios ha sido entendido como un estado de fatiga o frustración, de agotamiento emocional y la pérdida del interés en el trabajo y realización personal, que se asocian a los estilos de

vida laboral poco gratificantes (Araujo et al, 2008; Boada et al, 2004; Rojas et al, 2008). Entre los síntomas más comunes se han identificado el agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal como síntomas (Araujo, et al., 2008) y entre sus efectos más comunes hacia la organización están la baja productividad, actitudes negativas hacia el trabajo, ausentismo e incluso el incremento de accidentes; mientras que, los daños físicos en el trabajador van del desaliento, el miedo, aislamiento, la fatiga y, en casos extremos, problemas cardíacos (Tissiotti et al, 2007).

El burnout se presenta con mayor frecuencia en ocupaciones como las de médico, enfermera, soldado y profesores, aunque también se ha identificado en trabajadores de empresas, en trabajos no necesariamente considerados como profesionales (Cabrera et al, 2009). Entre los rasgos recurrentes entre las ocupaciones con más casos de burnout están el alto nivel de stress, los extenuantes horarios de trabajo, el ambiente laboral que tengan, la sobrecarga de trabajo y las relaciones que lleven con sus compañeros.

El análisis del burnout se ha apoyado en la detección de una autopercepción de baja realización personal o como el descontento por la pérdida de competencia laboral y disminución de logros profesionales; la despersonalización entendida como los sentimientos, actitudes, y conductas negativas hacia las personas a quienes se sirve, una actuación hasta cierto grado deshumanizado o endurecimiento afectivo y el agotamiento emocional donde la autopercepción de ya no poder dar más de sí mismos a nivel hacia las personas y el lugar de trabajo (Albaladejo et al, 2004; Marrau, 2004; López, 2017).

Las exigencias del entorno que no

se logran cumplir, conducen a una serie de cambios fisiológicos y reacciones emocionales como la frustración y desesperación donde la persona se siente superada por la situación (Saura, et al, 2011).

Hernández et al, (2007) encontraron 15 propuestas de escalas entre las que destaca el Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981) que evalúa aspectos físicos, emocionales y personales. Entre los avances que llaman la atención está el trabajo de Poter (citado en Editorial Revista Farmacia Profesional, 2002) que evalúa alienación, impotencia, aburrimiento, ausencia de recompensa y conflicto de valores como componentes del burnout. A diferencia de otros modelos teóricos, desde su propuesta inicial, se trata no sólo de un instrumento de medición sino un esquema de atención que abarca tres etapas posteriores a la medición; la primera del registro personal del estrés y burnout que es donde se aplica el instrumento para obtener una valoración, en la segunda, la revisión de situaciones estresantes, y la tercera, la revisión de respuesta al estrés.

Como se ha mencionado en este trabajo, el burnout se relaciona con las cargas de trabajo. Es así, que una parte importante de nuestra vida la ocupa el trabajo, en este sentido, se ha convertido en una actividad primordial para la existencia. Sin embargo, los procesos de globalización de la economía promueven cambios en la gestión laboral, así como en los modelos de producción y prestación de servicios con mayores exigencias en intensidad y rapidez para los trabajadores lo que influye en la salud del trabajador de manera positiva o negativa.

La afectación a la salud se traduce en enfermedades profesionales, sobre

todo los de tipo llamados riesgos psicosociales generados por los procesos productivos y que incide negativamente sobre las relaciones entre las personas con quien se trabaja, la familia y por ende la sociedad (Aranda et al., 2015). Por tanto, la importancia de los estudios sobre las condiciones de los ambientes laborales donde se identifican las cargas, constituye una herramienta trascendental donde los trabajadores pueden construir y/o exigir mejores condiciones laborales, así como el ambiente físico, y la prevención de enfermedades a causa del trabajo, la carga de trabajo como condición de trabajo es considerada en la NOM-035 en México (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

La NOM-035 se refiere a las cargas de trabajo, “como las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes” (Diario Oficial de la Federación, 2018). La carga laboral conjunta los requerimientos y tareas que le son encomendadas a un trabajador las cuales suelen provocar fatiga y en casos extremos estrés, enfermedades e incluso accidentes (Cezar-Vaz et al, 2016).

De esta forma, las cargas de trabajo están presentes en el trabajo, son dinámicas e interactúan potencializándose y elevando el desgaste del individuo. Pueden alcanzar a un solo trabajador, parte del grupo de trabajo o a toda la comunidad del universo laboral (Trindade et al, 2013). En este sentido, González y Gutiérrez (2006), agregan que la carga tanto cualitativa como cuantitativa que realiza el trabajador, es un factor importante

como estresor en el trabajo, y que tiene una relación con irregularidades en el flujo de trabajo, las cuales se salen de control del propio trabajador.

Patlán (2013) encontró que, en la determinación de las cargas de trabajo equitativas y equilibradas en los puestos de trabajo, las organizaciones deben proporcionar un empleo saludable a fin de prevenir la sobrecarga y contribuir en no dañar la salud del trabajador. Así mismo, Taype-Rondan et al, (2018) reportan que la carga laboral en una muestra de médicos tiene relación con la edad, de tal manera que aquellos con mayor edad perciben una mayor carga laboral; En esa misma línea, Chalco-Dávila y Robles-Flores (2019) identificaron que la carga laboral tiene una estrecha relación con la satisfacción, por lo que es pertinente realizar evaluaciones y ajustes a la carga de trabajo para poder mejorarla.

Finalmente, Maliza y Bastidas (2019) expresan que la carga laboral o exceso de trabajo, el cual puede ser físico o mental es sin duda una variable que afecta la productividad, y que se viene desarrollando en las instituciones públicas. Este exceso de trabajo o carga laboral genera que los empleados busquen nuevos trabajos, que de cierta manera les proporcione estabilidad tanto en su salud física como emocional y mental, lo que en cierta medida afectará a las interacciones entre el personal, lo que permite pensar en una interacción con el clima de la organización.

La conceptualización en torno al constructo clima organizacional encuentra sus antecedentes en la construcción teórica de Lewin en la teoría de campo, donde sintetiza su postura en una ecuación que comprende tres variables: $C = F(P, A)$, donde la Conducta (C) es una función de la persona (P) y

de su ambiente (A) (Bustamante-Ubilla et al, 2019). A diferencia de la cultura organizacional el clima es considerado como un factor esencialmente cambiante y de corto plazo que ha sido estudiado y trabajado desde los aportes de Litwin y Stringer, citado en Loaiza et al, (2019).

En este sentido, Brito (2018) indica que cuando se analiza el clima organizacional se deben considerar las características, la historia, las expectativas, las capacidades, las habilidades e incluso la personalidad de las personas, quienes en definitiva se enfrentan a una situación compuesta por diversos factores que pueden afectar positiva o negativamente su desempeño (García, 2009).

Por ello, Segredo (2013) afirma que las interacciones que se establecen entre los individuos de una empresa impactan en el funcionamiento y en el ambiente de trabajo, es decir el clima organizacional se refiere a la percepción de los individuos de una empresa sobre su trabajo, ambiente físico en el que se desenvuelven, relaciones interpersonales y diversas regulaciones formales que afectan su ocupación.

Chian et al, (2017) indican que el clima organizacional está relacionado con la salud psicológica en la presión, autonomía, confianza, innovación y crecimiento profesional dentro de la empresa. Asimismo Burbano-Ronquillo et al, (2020), mencionan que la medición del clima organizacional tiene por objeto retroalimentar a la organización para mejorar no solamente el ambiente de trabajo sino la calidad del mismo. Cardozo y Kwan (2019) en su estudio identifica que el clima organizacional está constituido por 51 factores internos y 9 externos.

En la NOM-035 (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018)

se contempla un apartado para la medición del clima organizacional. En la descripción del instrumento propuesto por la norma, no se indica que elementos evalúa; sin embargo, son coincidentes con las propuestas de Salazar et al, (2015) y de Pedraza (2018), cuyos resultados permiten apreciar una medición válida y confiable.

Los avances previos relacionados con el estudio del burnout han permitido evidenciar una relación entre el clima organizacional y las cargas de trabajo en profesionales de la salud (Arrigoni et al, 2015). Considerando la situación actual que enfrentan los trabajadores de las empresas en periodo de pandemia, que de cierta forma se asemeja en condiciones comunes a las que se enfrentan los profesionales de la salud, permiten proponer la hipótesis:

H1. Existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el burnout de los trabajadores de las empresas.

Entre los elementos desencadenantes del burnout se ha

identificado al estrés derivado de factores ambientales como el trabajo continuo en emergencias (Alvarado, 2009) y las sobrecargas de trabajo (Arrigoni et al, 2015; Martínez, 2010). A partir de ello, se propone la siguiente hipótesis:

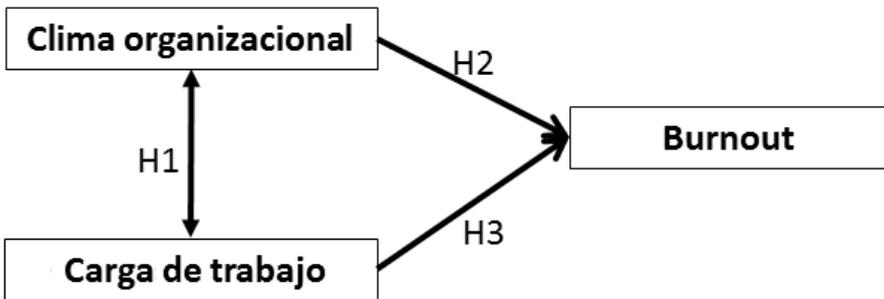
H2. Las sobrecargas de trabajo se asocian positivamente con el burnout de los trabajadores de las empresas.

Los factores laborales e institucionales inciden en la gestación del síndrome de burnout; por lo tanto, es posible pensar que un clima organizacional positivo caracterizado por claridad en las reglas, trabajo en equipo, oportunidad de desarrollo, recompensas por el trabajo bien hecho, relaciones cálidas, un trabajo motivante, y un estilo de supervisión abierto, apoyador y considerado ayude a disminuirlo (Miño, 2012). A partir de ello, se propone:

H3. El clima organizacional se asocia negativamente con el burnout de los trabajadores de las empresas.

Las hipótesis permiten construir un modelo de investigación a probar en este estudio (diagrama 1).

Diagrama 1
Modelo de investigación



Fuente: elaboración propia

3. Consideraciones metodológicas de la investigación

Se trata de una investigación explicativa de los efectos de las cargas de trabajo y el clima organizacional en el burnout; es de corte transversal, no experimental y con enfoque tipo cuantitativo. El instrumento es de autoaplicación para obtener una mejor tasa de respuesta, previo a las preguntas se estableció una presentación que indicaba claramente la confidencialidad, la secrecía de la información y el uso de los datos solo para los propósitos de la investigación, asegurando que la información de la empresa no aparecerá en ningún documento de acceso público.

El instrumentos utilizados estuvo integrado por las subescalas de cargas de trabajo (11 ítems) y clima laboral (5 ítems) la guía de referencia II para la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial (Secretaria del Trabajo y Previsión Social, 2018) y para evaluar las dimensiones de alienación, impotencia, aburrimiento, ausencia de recompensa y conflicto de valores, la escala de Burnout de Poter (citado en Editorial Revista Farmacia Profesional, 2002). Se utilizó una escala Likert de cinco puntos que van desde "1=Totalmente en desacuerdo" hasta "5= Totalmente de acuerdo", la escala

permite obtener un grado o intensidad en el enunciado de cada ítem. La guía de referencia II posee validación de constructo y una confiabilidad Alfa de Cronbach de .70 mientras que la escala de burnout .75.

Se agregó una batería de preguntas para la caracterización del perfil sociodemográfico de los sujetos para obtener información sobre el sexo, la edad, nivel máximo de estudios, antigüedad. Para poder aplicar el instrumento se diseñó un formulario en internet, dado que no sería posible aplicarlo en formato físico.

En el estudio participaron trabajadores de nivel operativo, administrativo y técnico pertenecientes a ocho empresas medianas dedicadas a la manufactura, en México son aquellas que tienen entre 51 y 250 trabajadores. Es importante mencionar que originalmente se contemplaron quince empresas; sin embargo, siete de ellas por motivo de las disposiciones sanitarias del gobierno federal mexicano debieron detener sus operaciones y no pudieron participar. El instrumento se envió a 525 sujetos y se obtuvieron 335 contestados; sin embargo, debido a datos faltantes en la respuesta se desecharon nueve, por lo que la muestra final se compuso por 324 sujetos (tabla 1) con una tasa de respuesta de 62%.

Tabla 1
Muestra por empresa y nivel de puesto

Empresa	Total de empleados*	Puesto			Total de la muestra	Tasa de respuesta
		Administrativo	Técnico	Operativo		
1	55	9	5	17	31	56%
2	60	18	0	6	24	40%

Cont... Tabla 1

3	75	10	0	39	49	65%
4	66	11	1	31	43	65%
5	51	1	0	25	26	51%
6	54	5	0	32	37	69%
7	98	10	1	64	75	77%
8	66	16	7	16	39	59%
Total	525	80	14	230	324	62%

Nota: El total de empleados sólo contempla los niveles estudiados
Fuente: elaboración propia

Para la aplicación del instrumento se solicitó la autorización de los propietarios de empresas manufactureras, y se envió a los participantes el enlace por medio de mensajería instantánea vía teléfono celular. El levantamiento de datos se realizó durante los meses de abril y mayo de 2020 a toda la muestra.

El análisis de datos se realizó con los programas SPSS para estadísticos descriptivos e inferenciales; el análisis del modelo estructural por medio del programa AMOS. Se determinó la fiabilidad (consistencia interna) mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach -cuyos valores oscilan entre 0 y 1- y se consideraron aceptables los valores $>0,70$ y buenos cuando los $>0,80$.

Se calcularon estadísticos descriptivos de tendencia central y correlaciones de las variables demográficas, la carga de trabajo, el clima laboral y el burnout. Se diseñó un modelo de estimación de parámetros estandarizados, mediante el método de estimación de máxima verosimilitud, se consideraron el modelo de coeficiente de discrepancia mínimo (CMIN según sus siglas en inglés), los índices de ajuste: el índice de ajuste normalizado (NFI según

sus siglas en inglés), índice de ajuste relativo (RFI según sus siglas en inglés), índice de ajuste incremental (IFI según sus siglas en inglés), índice Tucker-Lewis (TLI según sus siglas en inglés), índice de bondad de ajuste comparativo (CFI según sus siglas en inglés), el valor del residuo cuadrático promedio de aproximación (RMSEA según sus siglas en inglés) y el índice de ajuste normado de parsimonia (PNFI según sus siglas en inglés); así como el índice de bondad de ajuste chi-cuadrado; estos estadísticos brindan la información necesaria sobre la determinación de modelo especificado sobre los datos de la muestra (Conde, 2018).

4. Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos: Resultados

El análisis de fiabilidad por medio del coeficiente Alfa de Cronbach de $\alpha=.894$ con 22 ítems, lo que indica un nivel adecuado. Los coeficientes Alfa de Cronbach de las cargas de trabajo de ($\alpha=.755$), clima organizacional ($\alpha=.912$) y burnout ($\alpha=.928$) fluctúan de aceptables

a buenos.

Entre los datos descriptivos de la muestra, con mayor relevancia, se encontró que el promedio de edad fue de 34.5 años y 3.7% años de antigüedad. El 45.7% son mujeres y el 54.3% son hombres. En cuanto al nivel de estudios el 31.2% con estudios de bachillerato seguido del 29.3% con estudios de secundaria y el 18.2% con estudios de licenciatura, el 13.0% con estudios técnicos y el restante 8.3% con estudios de nivel primaria.

La muestra de sujetos, en cuanto a su estado civil, permite apreciar que el 37.7% son solteros, el 35.5% son casados, el 20.7% en unión libre, el 5.6% divorciados y sólo el .6% viudos. En lo que respecta al puesto, el 71% son personal operativo, 24.7% son personal administrativo y 4.3% son técnicos. Lo que presenta trabajadores de niveles bajos en la jerarquía cuyos ingresos y poder de decisión en la organización son limitados.

Las medias se reportan en una escala de 1 a 5, donde 5 representa una alta apreciación del factor. Las medias obtenidas son de regular a alto. En cuanto a la carga de trabajo fue de 3.38 (Desviación estándar= 0.55), clima

laboral con 3.51 (Desviación estándar= .99) y burnout con 2.79 (Desviación estándar= 1.01).

La hipótesis H1 propone que las variables carga de trabajo y clima organizacional presentan correlaciones positivas entre sí, los resultados apoyan este supuesto considerando la significancia estadística ($\text{sig.} < 0.01$) y el coeficiente de correlación de Pearson ($r = .457$).

Se analizaron las posibles correlaciones respecto del nivel de estudios, puesto y antigüedad. Sólo se identificaron correlaciones bajas positivas entre las variables Cargas de trabajo y nivel de estudios ($r = .390$, $\text{sig.} < 0.01$).

a. Análisis del modelo de contraste

El modelo causal propuesto indica como variables latentes los constructos de entre las cargas laborales, el clima organizacional y el burnout; cuyas cargas factoriales, tras el análisis, mostraron estar en buen rango con valor significativo ($p < 0.001$) como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2
Cargas factoriales del modelo de contraste

Ítem No.	Descripción	Estimador	
<i>Cargas laborales</i>			
CR11	Todas las actividades que realizo son productivas	0.673	***
CR10	Las ordenes son claras, concretas y congruentes	0.717	***
CR08	Me permiten decidir de acuerdo con las responsabilidades que me asignan	0.676	***
CR07	La cantidad de trabajo es adecuada a las capacidades de los trabajadores	0.633	***
CR03	El tiempo asignado a mis actividades es suficiente	0.604	***
CR01	Se equilibra el tiempo de trabajo y de descanso en mi trabajo	0.538	***

Cont... Tabla 2

<i>Clima organizacional</i>			
CL05	Sé que cuento con mi jefe y mis compañeros para realizar una tarea difícil o cuando algo sale mal	0.748	***
CL04	Entre compañeros confiamos el uno en el otro	0.826	***
CL03	Es agradable trabajar en equipo con mis compañeros	0.879	***
CL02	Entre compañeros se soluciona cualquier tipo de problema con plena confianza	0.9	***
CL01	Compartimos un ambiente agradable de trabajo entre compañeros	0.829	***
<i>Burnout</i>			
BR06	Mi trabajo es aburrido y muy rutinario	0.805	***
BR05	Siento que comprometo mis valores por este trabajo	0.732	***
BR04	Siento que ya no estoy satisfecho con mi trabajo	0.893	***
BR03	Mi rendimiento no corresponde con la valoración de mi trabajo	0.745	***
BR02	Me siento atrapado en este trabajo	0.859	***

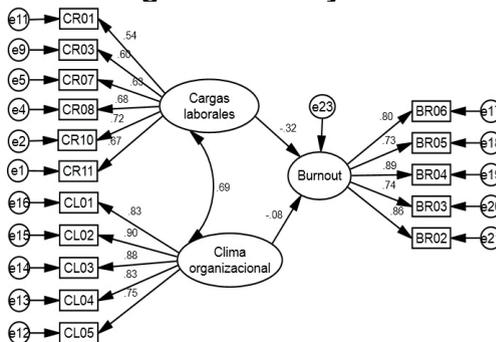
Fuente: elaboración propia

Se observa, que las cargas laborales y el clima organizacional se relacionan positivamente entre sí en .69 (diagrama 2) esta relación respalda la hipótesis 1. Las cargas de trabajo se relacionan negativamente con el burnout en -.32. y el clima organizacional se relaciona negativamente con el burnout en -.08. Estas relaciones respaldan la relación de dependencia del burnout

respecto de las cargas de trabajo (Hipótesis 2) y del clima organizacional (Hipótesis 3).

El análisis de índices del modelo de ecuaciones estructurales se realizó por el método de máxima verosimilitud. Se estimaron las medias e intercepciones. Se calcularon los efectos indirectos, directos y totales. Se aplicó también, un test de normalidad.

Diagrama 2
Modelo con la estimación de los parámetros estandarizados de las trayectorias y correlaciones entre las cargas laborales, el clima organizacional y el burnout



Nota: Índice de bondad de ajuste chi-cuadrado significativo $\chi^2 = 258.433$, $p = .001$ para un RMSEA = .060.

Fuente: elaboración propia en Path Amos SPSS.

El modelo de coeficiente de discrepancia mínimo (CMIN), proporcionados por AMOS, presentó un índice de bondad de ajuste chi-cuadrado significativo $\chi^2 = 258.433$, p -valor=.001 para un CMIN= 258.433. Arbuckle (2014) sugiere que el CMIN dividido entre los Grados de Libertad (DF), debe ser un índice menor a 5; el modelo obtuvo un índice CMIN/DF de 2.840, por lo tanto, es adecuado.

El modelo de comparaciones de referencia (Tabla 3) muestra un índice de ajuste normalizado (NFI) de .947, índice de ajuste relativo (RFI) de .931, índice de

ajuste incremental (IFI) de .965, índice Tucker-Lewis (TLI) de .954 e índice de bondad de ajuste comparativo (CFI) de .965, los cuales, al estar por encima de .90 y cercanos a 1 permiten considerar un ajuste muy bueno si se considera la interpretación propuesta por Marsh, et al, (2009). El valor del residuo cuadrático promedio de aproximación (RMSEA) fue de .060, es adecuado al ser menor que .08, sobre todo si se considera el nivel de CFI obtenido. En este caso el p -valor = 0.001 se puede considerar adecuado para el análisis.

Tabla 3
Resultados del análisis factorial confirmatorio

Modelo	CMIN	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Modelo predeterminado		45	258.433	91	.001	2.840
Modelo RMR		RMR	GFI	AGFI	PGFI	
Modelo predeterminado		.062	.945	.917	.632	
Modelo PNFI		PRATIO	PNFI	PCFI		
Modelo predeterminado		.758	.718	.732		
Modelo de comparaciones referencia		NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
Modelo predeterminado		.947	.931	.965	.954	.965
Modelo RMSEA		RMSEA	LO 90	HI 90		
Modelo predeterminado		.060	.051	.068		

Fuente: elaboración propia

El modelo presenta un índice de ajuste normado de parsimonia (PNFI) de .718, lo cual indica que existe una relación aceptable entre los constructos y la teoría que los sustenta.

Los resultados encontrados en la investigación, mediante el modelo de ecuaciones estructurales, permiten aceptar la hipótesis uno (H1) que propone una correlación positiva entre las cargas de trabajo y el clima organizacional como

encontraron en estudios precedentes Arrigoni et al, (2015); sin embargo, esta relación no es tan fuerte como ocurría antes de la pandemia, lo que permite pensar en cambios graduales a futuro de continuar esta emergencia sanitaria. Esta investigación aportó evidencia de la relación entre el clima organizacional y las cargas de trabajo que en otros estudios no se llegó a omitir (Askianto & Suharto, 2018).

Los avances en el estudio de la carga o sobrecarga de trabajo y sus efectos en el burnout antes de la pandemia, han permitido comprobar una relación fuerte sobre todo en el sector educativo, el de salud y el de trabajadores sociales, al ser considerados trabajos con altos niveles de estrés (De Valle-Alonso et al., 2015; Gutiérrez & Valadez, 2011; Portoghesi et al., 2014; Ruiz, 2014), incluso se ha llegado a evidenciar el efecto de estas variables en la calidad de vida de los colaboradores (Patlán, 2013) e incluso hay evidencia de la presencia del burnout ante la situación de pandemia (Vásquez-Trespalcacios, 2020). A diferencia de los avances citados, los resultados de esta investigación permiten aceptar la hipótesis dos (H2) que propone que las cargas de trabajo inciden negativamente en el burnout de los trabajadores.

De manera similar, se acepta la hipótesis tres (H3) que propone que el clima organizacional incide en el burnout de forma negativa y en muy baja intensidad. Ante la disminución de contacto humano en el trabajo, es posible un menor efecto en el burnout, esto es consistente con los resultados de Miño (2012) y Díaz y Carrasco (2018), quienes identificaron que las relaciones positivas entre los colaboradores, evita la ocurrencia del burnout, por lo tanto, es posible que la ausencia de contacto humano provoque lo mismo.

5. Conclusiones

Las medidas establecidas en la Jornada Nacional de Sana Distancia trajeron consigo cambios en la situación laboral de los trabajadores de las organizaciones. La afectación fue distinta dependiendo de la actividad y giro, mientras que en servicios de salud

se intensificó la carga de trabajo, en las áreas económicas se limitó la asistencia de los trabajadores a su empleo, por lo tanto, se ha recurrido al ajuste de sus cargas de trabajo, ocurriendo cambios en las relaciones interpersonales y sus posibles efectos en fenómenos como el burnout. A partir de estos cambios fue como en este trabajo se propuso fue analizar el efecto del clima organizacional y las cargas de trabajo en el burnout en trabajadores bajo el contexto de la pandemia por el COVID-19.

Esto permite entender que los cambios en las cargas de trabajo no necesariamente causan burnout, aquí es necesario considerar que en la mayoría de las empresas mexicanas en el momento del levantamiento de los datos estaban trabajando a tiempos parciales o en menor ritmo, derivado de la decisión del gobierno de limitar la aglomeración en áreas de trabajo, lo cual puede explicar que ante la disminución de las cargas de trabajo y la incertidumbre el trabajador puede experimentar burnout, este resultado se contrapone a los estudios ya mencionados.

Una de las limitaciones de esta investigación fue que la muestra fue muy focalizada, se trabajó sólo en una sola región y estado de la república mexicana, así como en una población específica, los estadísticos aplicados permiten una conclusión válida, evidenciando una relación latente entre los constructos bajo las condiciones del estudio.

Referencias bibliográficas

Albaladejo R., Villanueva R., Ortega P., Astasio P., Calle M., & Domínguez V. (2004). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Española*

- de Salud Pública. 78(4), 505-516.
- Alvarado, K. (2009). Validez factorial de Maslach Burnout Inventory (versión castellana) en Educadores Costarricenses. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 9, 1-22.
- Aranda, C., Pando, M., & Salazar, J. (2015). Síndrome de burnout en trabajadores de diversas actividades económicas en México. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología*, 8(2), 23-28. <https://doi.org/https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.%25x>
- Araujo B., Segovia A. & Rodríguez M. (2008). Estrés del Rol, Implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40, 293-304.
- Arbuckle, J. (2014). IBM® SPSS® Amos™ 23 User's Guide. IBM.
- Arrigoni, C., Caruso, R., Campanella, F., Berzolari, F., Miazza, D., & Pelissero, G. (2015). Investigating burnout situations, nurses' stress perception and effect of a post-graduate education program in health care organizations of northern Italy: A multicenter study. *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 37(1), 39-45.
- Askiyanto, M., & Suharto, B. (2018). The effect of workload, work stress and organizational climate on turnover intention with work satisfaction as an intervening variable (study at PT BRI Life and Health Insurance of Malang). *European Journal of Business and Management*, 10(12), 61-70-70.
- Boada J., Vallejo R., & Agullo E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicomaticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral, *Psicothema*, 16; 125-131.
- Brito, J. (2018). El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 7(13), 114-132. <https://doi.org/10.23913/ricea.v7i13.114>
- Burbano-Ronquillo, M., Alulema-Pérez, N., Villacrés-Jínez, P., & Godoy-Arce, W. (2020). Liderazgo, management y su impacto en el clima organizacional. *Polo del conocimiento*, 5(02), 153-178. <https://doi.org/10.23857/po.v5i2.1259>
- Bustamante-Ubilla, M., Lapo Maza, M., Tello-Sánchez, M., & Núñez-Lapo, M. (2019). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. *Empresarial*, 12(46), 12-23. <https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.138>
- Cabrera C., Ruiz L., González G., Vega M., & Valadez I. (2009). Efecto de una intervención psicoeducativa para disminuir el Síndrome Burnout en personal de confianza de la Comisión Federal de Electricidad. *Salud mental*, 32, 215-221.
- Calderón-De La Cruz, G., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., & Jimenez-Clavijo, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 21(3), 123-127. <https://doi.org/10.12961/apr.2018.21.03.2>
- Cañadas-De La Fuente, G., Albendín-García, L., De La Fuente, E., San Luis, C., Gómez-Urquiza, J., & Cañadas, G. (2016). Síndrome de burnout en profesionales de enfermería que realizan jornada física complementaria en servicios de cuidados críticos y urgencias. *Revista Española de Salud Pública*, 90(14), e1-e9.

- Cardozo, S., & Kwan, C. (2019) Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. *Población y Desarrollo*. 25 (49): 106-129
- Cezar-Vaz, M., Alves, C., Verde, M., Sant'Anna, C., & Silveira, L. (2016). Carga de trabajo y factores asociados: estudio en un puerto marítimo de Brasil. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 24, 1–10. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1347.2837>
- Challco-Dávila, L. & Robles-Flores, H. (2019). Satisfacción laboral en docentes de medicina de una universidad peruana. *Revista Peruana de Investigación en Salud*. 3(3), 123-126.
- Chiang, M., Heredia, S. & Santamaría, E. (2017) Clima organizacional y salud psicológica: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 63-76.
- Conde, J. (2018). Adaptación de la Escala de Valoración de la Conducta Violenta y Riesgo de Reincidencia (EVCV-RR) en una muestra penitenciaria peruana. *Revista de Psicología*, 36(2), 427–464.
- De Valle-Alonso, M. J., Hernández-López, I. E., Zúñiga-Vargas, M. L., & Martínez-Aguilera, P. (2015). Sobrecarga y Burnout en cuidadores informales del adulto mayor. *Enfermería Universitaria*, 12(1), 19–27. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.05.004>
- Diario Oficial de la Federación (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035- STP-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. <https://bit.ly/3pySc9a>
- Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 63(4), 1–14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Editorial Revista Farmacia Profesional. (2002). Recursos humanos Burnout. *Farmacia Profesional*, 16(9), 39–42.
- Expansión. (23 de marzo del 2020). Estados optan por cerrar negocios y otras medidas contra el COVID-19. Expansión. Recuperado de: <https://politica.expansion.mx/estados/2020/03/24/estados-optan-por-cerrar-negocios-y-otras-medidas-contra-el-coronavirus>
- García, C., Carreón, J., & Hernández, J. (2014). Contraste de un modelo del sentido de pertenencia, categorización social, representaciones sociales e identidad laboral en migrantes. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 5(2), 308–329. <https://bit.ly/2NTzgnx>
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61.
- González, E. & Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 259-270.
- Gutiérrez, F., & Valadez, A. (2011). Una descripción general del burnout y sus efectos en profesores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(3), 349–368.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., & León, A. (2007). El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Revista Electrónica de ICEA*, 5, 50–68.

- Loaiza, E., Salazar, P., Espinoza, L. y Lozano, M. (2019). Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. 3 (1), 3-25.
- López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. Universidad de Vigo.
- Maliza, G. & Bastidas, C. (2019). Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018. *Ciencia Digital*, 3(3.3), 30-43. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.768>
- Marrau C. (2004). El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*. V(10), 53-68.
- Marsh, H., Lüdtke, O., Muthén, B., Asparouhov, T., & Morin, A. (2009). A new look at the big-five factor structure through exploratory structural equation modeling (1a ed.).
- 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>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113.
- Miño, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media. *Psicología Educativa*, May, 1-22.
- Morgantini, L., Naha, U., Wang, H., Francavillal, S., Acar, Ö., Flores, J. M., Crivellaro, S., Moreira, D., Abern, M., Eklund, M., Vigneswaran, H., & Weine, S. (2020). Factors contributing to healthcare professional burnout during the COVID-19 pandemic: A rapid turnaround global survey. *PLoS ONE*, 15(9), 1-11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0238217>
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Estudios Gerenciales*. 29, 445-455.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Portoghese, I., Galletta, M., Coppola, R., Finco, G., & Campagna, M. (2014). Burnout and workload among health care workers: The moderating role of job control. *Safety and Health at Work*, 5(3), 152-157. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2014.05.004>
- Rojas M., Zapata J., & Grisales H. (2008). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública. Universidad de Antioquia Colombia*. 27(2), 198-210.
- Ruiz, A. (2014). Sobrecarga laboral y autonomía en trabajadores sociales en relación con el síndrome de burnout. Universidad de La Rioja. https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000980.pdf
- Salazar, C., Peña, C., Ceja, A., & Del Río, E. (2015). Diseño y validación de un instrumento de evaluación del clima organizacional en centros escolares del nivel superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 67, 181-196.

- Saura, M., Simo, P., Enache, M., & Fernandez, V. (2011). Estudio exploratorio de los determinantes de la salud y el estrés laboral del personal docente e investigador universitario laboral en España. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 19(4), 1–25. <http://upcommons.upc.edu/e-prints/handle/2117/11407>
- Segredo, A. (2013). Organizational climate in the change management for the development of the organization. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385–393.
- Taype-Rondan, A., Alarcón-Ruiz C., Zafra-Tanaka J., & Rojas-Vilar F. (2018). Factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes en Perú. *Acta Médica Peruana*. 35(1), 6-13.
- Tissiotti, P., Parquet, C., & Neudeck, V. (2007). Prevalencia y dimensiones del burnout en profesionales de una escuela diferencial de la Ciudad de Corrientes. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, 172, 2–5.
- Trindade, L., Coelho, S. & Pires de Pires, D. (2013). Revisión de la producción teórica latinoamericana sobre cargas de trabajo. *Enfermería Global*. 29, 363-372.
- Vásquez-Trespalcios, E. (2020). Síndrome de burnout en los trabajadores de la salud en la era de COVID-19. *CES Medicina, Especial C*(5), 126–127. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21615/cesmedicina.34.COVID-19.17>