



## Estrés laboral y clima organizacional en una unidad de gestión educativa local

### *Work stress and organizational climate in a local educational management unit*

  Sergio Augusto Reyes Barrios | Especialista Unidad de Gestión Educativa Local, Perú

  Dora Lourdes Ponce Yactayo | Universidad Nacional del Callao, Perú

Fecha de recepción: 27.11.2022

Fecha de aprobación: 25.01.2023

Fecha de publicación: 30.06.2023

Cómo citar: Reyes, S., y Ponce, D. (2023). Estrés laboral y clima organizacional en una unidad de gestión educativa local. *Revista científica digital de Educación. Eduser 10* (1), 44-51. <https://doi.org/10.18050/eduser.v10n1a4>

Autor de correspondencia: Sergio Augusto Reyes Barrios

#### Abstract

Due to the nature of workdays, employees spend several hours in their workspaces. Based on this, communication links are established and friendly relationships are fostered, where the exchange of opinions is necessary in appropriate work environments. In this sense, the research aims to establish the relationship between work stress and the organizational climate. The study was developed following the processes of the quantitative approach, type of basic research with descriptive and correlational scope, non-experimental design with cross-section. The technique used was the survey and valid and reliable instruments based on theories that are currently in force, the theory of Maslach & Jackson (1981) for work stress and Litwin & Stringer (1968) for the work environment. Findings were found from the descriptive and inferential, according to the levels of each variable. The inferential results indicated the presence of an inverse and significant relationship, that is, the lower the work stress, the better the organizational climate of the collaborators. The organizational climate and stress are closely related. If the organization offers conditions that generate dissatisfaction, the organizational climate will be negative and this is reflected in stressed employees.

**Keywords:** stress at work, organizational climate; organization.

#### Resumen

Por la naturaleza de las jornadas laborales, los colaboradores pasan varias horas en sus espacios de trabajo. En función de ello, se establecen vínculos de comunicación y se fomentan relaciones de amistad, donde el intercambio de opiniones es necesario en ambientes de trabajo adecuados. En este sentido, la investigación se traza como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional. El estudio se desarrolló siguiendo los procesos del enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica con alcance descriptivo y correlacional, diseño no experimental con corte transversal. La técnica empleada fue la encuesta e instrumentos válidos y confiables con sustento en teorías que en la actualidad son vigentes, la teoría de Maslach & Jackson (1981) para el estrés laboral y de Litwin & Stringer (1968) para el clima laboral. Se encontraron hallazgos desde lo descriptivo e inferencial, según los niveles de cada variable. Los resultados inferenciales indicaron la presencia de una relación inversa y significativa, es decir a menor estrés laboral mejor es el clima organizacional de los colaboradores. El clima organizacional y el estrés están estrechamente relacionados. Si la organización ofrece condiciones que generan insatisfacción, el clima organizacional será negativo y esto se refleja en empleados estresados.

**Palabras clave:** estrés laboral; clima organizacional; organización.

## INTRODUCCIÓN

La salud mental de los colaboradores en una organización es muy importante, sobre todo después de la pandemia experimentada en estos últimos años por la presencia del Covid-19. Por la naturaleza de comunicación e intercambio de opiniones, aparecen diversos problemas; y puede causar inestabilidad emocional en los colaboradores, ya sea por el manejo de la información, el equipamiento técnico, los requisitos del trabajo o la calidad de la supervisión requerida en la institución, esto genera un impacto significativo en colaboradores, tanto desde la perspectiva física, como mental y emocional (Díaz, Guevara y Vidaurre, 2019; Chiang, Sanhueza y Rivera 2022).

Las organizaciones buscan mejoras en los servicios y la producción, por lo tanto, deben garantizar la estabilidad emocional de los empleados, proporcionando beneficios a corto, mediano y largo plazo (Vargas, Gaibor y Rodríguez, 2022). Los colaboradores que logren establecer el equilibrio emocional en situaciones estresantes son fundamentales en la resolución de problemas (Larico et al., 2021), esto se debe a que desarrollan estrategias que le permiten pensar en sus acciones en situaciones urgentes y aprovechar sus oportunidades al enfrentar emociones aparentemente incontrolables. De la misma forma, le permite desenvolverse plenamente en equipos de trabajo y demostrar un alto desempeño, así como otro tipo de habilidades blandas: mayor empatía, adaptabilidad y mejores niveles de comunicación (Soriano-Tumbaco, 2021).

Larico et al. (2021) señaló en su investigación, que en el Perú se presentan niveles de estrés en los trabajadores, el porcentaje estadísticamente, alcanza el 70 por ciento a nivel nacional, siendo su causa común la frecuente ocurrencia de conflictos en los grupos de trabajo, y el sentimiento de falta de reciprocidad entre los empleados, asimismo también indicó que una de las consecuencias del estrés laboral es el nivel de ansiedad en el trabajador peruano, que muchas veces culmina en síntomas de depresión. Estos efectos alteran sus funciones cognitivas, enfatizando su capacidad para concentrarse, relacionarse, resolver problemas y ser efectivos.

A partir de los problemas anteriores, se formuló el propósito de fundar las asociaciones entre el estrés laboral y el clima organizacional en los especialistas de unidades de gestión local, teniendo como antecedentes estudios previos relacionados con el tema. Por ello, es de gran importancia investigar la problemática en el personal que asume la responsabilidad de dirigir y representar las diferentes unidades de gestión local del Perú.

Existen teorías que dan soporte y sustento a cada una de las variables y al contexto en la cual se realiza la investigación, esta son revisadas, Con el fin de encontrar respuestas relevantes para mejorar el clima organizacional, como factor clave para una adecuada convivencia, comunicación y relaciones interpersonales que se establecen en un determinado ambiente laboral, asimismo en lo metodológico por el uso de instrumentos válidos y confiables utilizados para la recolección de la información.

Desde la perspectiva internacional la investigación de Wahyuni et al. (2019) indicó una relación negativa y baja entre el clima organizacional y el nivel de burnout, deduciéndose que si el colaborador de una organización posee un nivel de inteligencia emocional no presentará niveles altos de agotamiento emocional, y el clima en la institución será positivo; en consecuencia, no se genera el estrés.

Jeung & Chang (2021) realizaron un estudio para determinar el efecto del clima en el estrés de los trabajadores. Los resultados indicaron la influencia y lo demostraron con una regresión lineal múltiple. Los trabajadores que presentaron un nivel malo en el clima organizacional fueron los que evidenciaron mayores niveles de agotamiento emocional.

De la misma manera, Dinibutun, Kuzey & Dinc, (2020) determinaron la influencia del clima en el agotamiento emocional de las personas, demostrando en sus hallazgos que el clima organizacional influye negativamente en el agotamiento de los colaboradores.

Asimismo, Gonzáles (2020) demostró estadísticamente la presencia de asociación entre las variables satisfacción laboral, estrés y clima organizacional, es decir, si los colaboradores de una organización presentan niveles altos de estrés, se afecta el clima organizacional de una manera negativa o inversa.

Generalmente, se piensa que el agotamiento es una respuesta al estrés que se genera a largo plazo en el lugar de trabajo, lo que afecta negativamente a nivel de individuos y organizaciones, y en algunas áreas cuando se tienen características muy específicas relacionadas con aspectos del trabajo, ya sea en profesionales, personal voluntariado o de faenas domésticas (Martínez, 2010). Estos casos son los más comunes en estos contextos, el estrés laboral a menudo no se conceptualiza según la discriminación generalizada en la psicología (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados; 1997).

González (2020) demostró estadísticamente la presencia de asociación entre las variables satisfacción laboral, estrés y clima organizacional, es decir, si los colaboradores de una organización presentan niveles altos de estrés, se afecta el clima organizacional de una manera negativa o inversa.

Generalmente, se piensa que el agotamiento es una respuesta al estrés que se genera a largo plazo en el lugar de trabajo y que afecta negativamente a nivel de individuos y organizaciones, y en algunas áreas cuando se tienen características muy específicas relacionadas con aspectos del trabajo, ya sea en profesionales, personal voluntariado o de faenas domésticas, cuando se realiza contacto directo con colectivos de usuarios, ya sean pacientes altamente dependientes o estudiantes en conflicto (Martínez, 2010). Estos casos son los más comunes en estos contextos, el estrés laboral a menudo no se conceptualiza según la discriminación generalizada en la psicología (Buendía & Ramos, 2001; Hombrados; 1997).

El estrés laboral se sustenta en las bases teóricas de Maslach & Jackson, en la cual identificaron en su estudio tres dimensiones que permitieron analizar la variable estrés laboral (Jeung & Chang, 2021), el agotamiento emocional que los empleados experimentan cada día en el desempeño de sus funciones. Los empleados se ven a sí mismos como fracasados, lo que se evidencia en una baja autoestima, insatisfacción con lo que ofrece el lugar de trabajo y una mala interacción social con los compañeros (Hermosa et al., 2015). La despersonalización se caracteriza por el desapego emocional de la pareja o la indiferencia hacia su trabajo debido a sentimientos desagradables provocados por los clientes (Cross, 2019).

La evidencia de su comportamiento puede ser alta irritabilidad, poco contacto con el cliente, comunicación corta y seca, indiferencia y malentendido de las necesidades percibidas del usuario (Arias, 2012). La ausencia de realización personal, que hace referencia a la sensación de fracaso y de incompetencia, el colaborador se autoevalúa de manera negativa, en lo que respecta a su desempeño en el campo laboral (González, 2020); lo que lo lleva a experimentar un rechazo hacia sí mismo, por no alcanzar sus metas personales propuestas (Larico et al., 2021).

Por otro lado, se fundamenta en el enfoque psicológico, donde considera el estrés como producto de la interacción entre el lugar de trabajo y el empleado, donde el estrés depende de las reacciones y procesos cognitivos de la persona (Hermosa et al., 2015).

Referente al clima organizacional, Alfaro (2019) indicó que es el ambiente donde interactúan los integrantes de una organización o institución con sus diferentes composiciones y estructura; Borja (2021) consideró que se relaciona con la motivación de los socios donde la organización debe preocuparse en lograr la satisfacción, estímulo, interés para lograr un clima adecuado.

La teoría propuesta por Likert en 1968 permitió explicar diversos aspectos del clima organizacional (Yslado et al., 2021). Esta teoría sugiere que el comportamiento de los empleados está relacionado con las condiciones de la empresa y las reglas dispuestas por la administración (Pereira y Solís, 2019). Respecto a las condiciones que brinda la empresa, según Pilligua y Arteaga (2019), la tecnología que posee la empresa, la estructura organizacional o distribución del poder, el puesto o nivel del empleado en la organización, la satisfacción, el comportamiento y las recompensas distribuidas. La teoría también plantea la existencia de tres variables que caracterizan a las organizaciones y crean percepciones del clima (Moreno, 2018).

Según Martínez-Arroyo & Valenzo-Jiménez (2020), la importancia del clima laboral depende de qué tan bien satisface las necesidades de los empleados; cuando la organización brinda las condiciones adecuadas, crea una atmósfera favorable; y viceversa si se restringen las condiciones laborales de los empleados, cuando esto suceda, se creará una atmósfera desfavorable (Moslehpour, et al., 2018; Meza-De los Cobos, Morgan-Beltrán y Díaz-Nieto,

2019) apoyan la opinión anterior y explican que la calidad o tipo de clima en una organización determinará el comportamiento de los empleados; de esta manera, un clima positivo hará que los empleados estén más felices, lo que a su vez mejorará el desempeño (Ahmad et al., 2018; Alzghoul et al., 2018). Si hay un ambiente negativo es todo lo contrario, ya que el empleado no se desempeñará como se espera (Ahmad et al., 2018; Vanajan, Bültmann & Henkens, 2020) porque le provocará estrés (Bada et al., 2020; Yslado et al., 2021), lo que afecta la productividad (González, 2020).

En cuanto a las dimensiones que configuran el clima organizacional y permiten la comprensión de esta variable, Iglesias, Torres & Mora (2020) consideró las dimensiones con base al estudio de Litwin & Stringer (1968).

Según Litwin (citado en Kolb, Rubin & McIntyre, 1989, el estudio experimental que creó este instrumento tenía como objetivo original constatar hipótesis sobre la influencia del estilo de liderazgo y el clima organizacional relacionado con la motivación y el comportamiento. Se plantearon tres objetivos de investigación: 1) Investigar la asociación entre el estilo de gestión y el clima organizacional; 2) Investigar el impacto del clima organizacional en la motivación individual, que se mide analizando el contenido del pensamiento imaginativo; 3) Determinar la influencia del clima organizacional sobre el tradicional. Variables como la satisfacción individual y el desempeño organizacional, a partir se caracterizaron los elementos: El clima, relacionado con el ambiente de trabajo, en la cual es apreciada por cada miembro según su percepción. El clima organizacional tiene un impacto directo en el trabajo y está presente en toda organización (Dessler, 1976; Méndez, 2006 y García, 2009).

## METODOLOGÍA

La investigación siguió la ruta cuantitativa al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indicaron que la investigación siguió un proceso ordenado desde la formación del problema, objetivos e hipótesis, aplicación de herramientas

de medición para el acopio de datos y aplicación de métodos estadísticos para tomar decisiones según los resultados.

El tipo de investigación fue básica, con sustento en bases teóricas, cuyos resultados servirán de base para futuras investigaciones (Sierra, 2008), con alcance descriptivo y correlacional. Descriptivo porque describirán los niveles de cada una de las variables de la investigación de estudio, correlacional porque la finalidad es conocer la intensidad de relación entre las variables de estudio. El diseño de investigación es no experimental porque no se realiza con intención de manipulación de las variables y corte transversal, ya que las mediciones se realizaron en un momento dado (Hernández et al., 2014).

La población estuvo compuesta por 216 especialistas que laboraron en las unidades de gestión educativa local (UGEL). La muestra fueron 139 especialistas donde se aplicó la técnica de muestreo probabilístico y por medio de estratos según la cantidad de especialistas de cada UGEL (Baena, 2017).

La técnica empleada fue la encuesta sustentada en las dimensiones con base a los instrumentos válidos y confiables. Los instrumentos, para el estrés laboral se aplicó el inventario de Burnout de Maslach (Maslach & Jackson, 1981) con 22 preguntas con una escala valorativa que puntúa la capacidad de cada ítem desde 1 a 5: (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente, con tres dimensiones: Agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización Personal (8 ítems).

El instrumento utilizado para medir el clima organizacional fue elaborado por Litwin & Stringer (1968) de tipo escala de Likert con 5 escalas y valores: Muy en desacuerdo = 1; en desacuerdo = 2; medio = 3; de acuerdo = 4 y muy de acuerdo = 5 con 9 dimensiones: Estructura = 10 ítems; responsabilidad = 7 ítems; recompensa = 6 ítems; riesgo = 5 ítems; calidez = 5 ítems; apoyo = 6 ítems; normas = 5 ítems; conflicto = 5 ítems e identidad = 4 ítems. Presenta validez de contenido y constructo.

Para el procedimiento, se solicitó el consentimiento informado a cada participante de la muestra de estudio mediante el formulario

de Google Forms, dando a conocer su voluntad de formar parte del estudio y dando a conocer el objetivo de la investigación.

Para analizar los datos se descargó la data en Excel luego de completar la muestra de estudio y se elaboró la matriz de datos según los objetivos de la investigación. Se empleó el software SPSS versión 26 en castellano para presentar los resultados descriptivos en tablas y figuras; para el análisis inferencial se aplicó la prueba de normalidad e indicó que presentan una distribución no homogénea, por lo que se consideró el coeficiente de Rho de Spearman para la contrastación de los supuestos de investigación.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el objetivo e hipótesis de investigación se consideraron los siguientes resultados, distribuidos en tablas y figuras. En la tabla 1 y figura 1, se describieron los niveles de cada variable, en el estrés laboral de los 218 especialistas que fueron encuestados indicaron que el 82% señalaron un nivel de estrés bajo, el 18% un nivel medio y ninguno de ellos presentó un nivel alto de estrés, en lo concerniente al clima organizacional el 89.4% señalaron la existencia de un clima organizacional con alto nivel y el 10.6% un nivel medio, asimismo ninguno afirmó la existencia de un nivel bajo, evidenciando según los resultados que el clima es adecuado y también los colaboradores no se encuentran con nivel de estrés.

**Tabla 1**

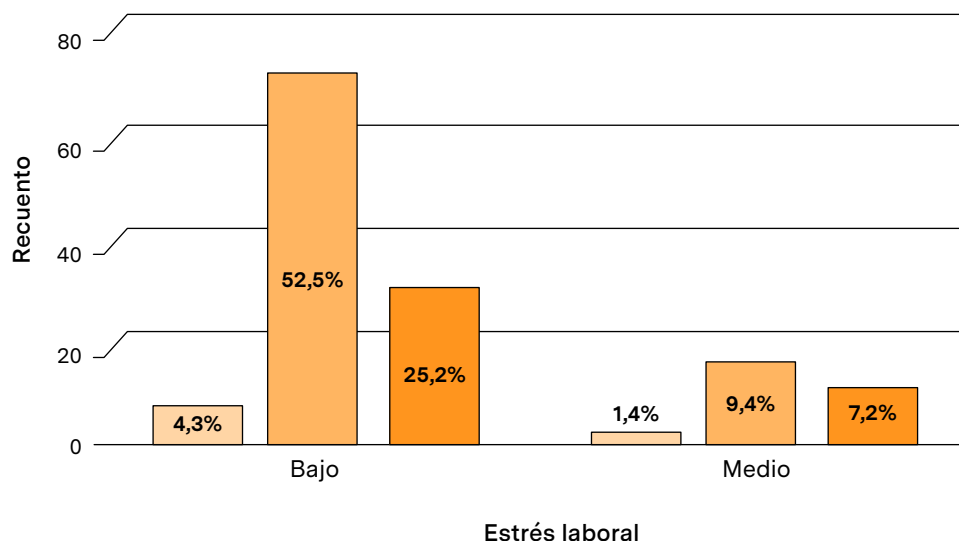
*Resultados descriptivos de las variables de estudio*

Niveles	Estrés laboral		Clima organizacional	
	f	%	f	%
Bajo	114	82.0	0	0.0
Medio	25	18.0	23	10.6
Alto	0	0.0	195	89.4
Total	218	100	218	100

Nota. f = frecuencia y % = porcentaje.

**Figura 1**

*Estrés laboral y clima organizacional*



En la tabla 2, se observó la relación inversa y significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional según los colaboradores con un coeficiente de correlación de rho de Spearman de -0.324 y significancia = 0.024 con un 95% probabilidad de existencia de relación en la cual a menor estrés laboral mejor es el clima laboral de colaboradores tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

**Tabla 2**

*Relación estrés laboral y clima organizacional*

		Clima organizacional	
<b>Rho de Spearman</b>	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-0.324*
		Sig. (bilateral)	0.024
		N	139

Las evidencias estadísticamente presentan relación con la investigación realizada por Wahyuni et al. (2019) donde el clima organizacional y el nivel de burnout se relaciona negativamente por lo que el ambiente donde se labora es fundamental para no generar niveles de estrés; también González (2020) en sus resultados inferenciales señalaron que la satisfacción laboral, estrés y clima organizacional están asociados, donde concluyó a mayor estrés menor es el clima organizacional es decir la relación es inversa, mientras en la investigación de Jeung & Chang (2021) determinaron la influencia del clima en el estrés en la cual el clima es un predictor de la presencia de estrés, por otro lado, Dinibutun, Kuzey & Dinc (2020) también demostraron el efecto del clima organizacional en el agotamiento de los colaboradores de forma negativa.

### Limitaciones del estudio

Se presentaron limitaciones en las aplicaciones de los cuestionarios, ya que la investigación únicamente abarcó a los especialistas que laboraron en la UGEL.

### Futuras líneas de investigación

De acuerdo a la relación de las variables, se sugiere investigaciones relacionadas con las habilidades blandas en los directivos de una organización, liderazgo y trabajo en equipo.

## CONCLUSIONES

El clima organizacional y el estrés están estrechamente relacionados, y el estrés se halla en todos los medios y ambientes, por lo que es importante que todos los participantes puedan afrontar situaciones que provocan el estrés y poder controlar sus emociones sin llegar afectar su salud física y mental a corto o largo plazo.

El clima organizacional es una variable de suma importante en cualquier organización, afecta y se refleja en el comportamiento de los empleados, de modo que, si la institución crea las condiciones adecuadas, entonces el clima organizacional será favorable y se reflejará en la organización. Por otro lado, si la organización brinda condiciones que generan insatisfacción entre los empleados, el clima organizacional será negativo, lo que se refleja en empleados estresados (y aquellos que se sienten insatisfechos en el trabajo) que no logran sus metas y/o tareas asignadas.

## REFERENCIAS

- Ahmad, K., Jasimuddin, S. & Kee, W. (2018). Organizational climate and job satisfaction: do employees' personalities matter? *Management Decision*, 56(2), 421-440. <https://doi.org/10.1108/MD-10-2016-0713>
- Alfaro, J. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público en el distrito Fiscal de Ventanilla 2019*. [Tesis de grado. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42571>
- Alzghoul, A., Elrehail, H., Emeagwali, O.L. & AISHboul, M. (2018). Knowledge management, workplace climate, creativity and performance: The role of authentic leadership. *Journal of Workplace Learning*, 30(8), 592-612. <https://doi.org/10.1108/JWL-12-2017-0111>



- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 325-335. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662012000400004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004&lng=es&tlng=es).
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E. y Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=99588>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Borja, J. (2021). *Plan de comunicación interna en Pisende S.A.S.* [Tesis de grado. Corporación Universitaria Lasallista, Colombia]. <http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2976/1/20161183.pdf>
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Pirámide.
- Chiang, M., Sanhueza, C. y Rivera, M. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 8(1), 43-54. <https://doi.org/10.29393/RAN8-6COMM30006>
- Cross, D. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business Management and Social Research*, 6(2), 375-382. <https://doi.org/10.18801/ijbmsr.060219.40>
- Dessler, G. (1976). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. Prentice/Hall internacional.
- Díaz, F., Guevara, S. y Vidaurre, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV Hacer*, 8(1), 31-40. <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/>
- Dinibutun, S., Kuzey, C. & Dinc, M. (2020). The Effect of Organizational Climate on Faculty Burnout at State and Private Universities: A Comparative Analysis. *SAGE Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020979175>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administrativo*, 42, 43-61. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)
- González, N. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44451>
- Hermosa, R., Angélica, M., Perilla, T. y Lyria, E. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-386X2015000200012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2015000200012)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw Hill
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hombrados, M. I. (1997). *Estrés y Salud*. Promolibro.
- Iglesias, A., Torres, J. & Mora, Y. (2020). Organizational climate studies: integrative review. *MediSur*, 18(6), 1189-1197. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=99594>
- Jeung, D.-Y., & Chang, S.-J. (2021). Moderating effects of organizational climate on the relationship between emotional labor and burnout among Korean firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 914. <https://doi.org/10.3390/ijerph18030914>
- Kolb, D. A., Rubin, I. M., & McIntyre, J. M. (1989). *Psicología de Las Org Problem*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Larico, E., Machaca, D. F., Condori, L. W., y Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 356-372. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2097>
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston.

- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez-Arroyo, J. & Valenzo-Jiménez, M. (2020). Factors that influence the organizational climate of a higher education institution. *Revisata Espacios*, 41(26). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n26/a20v41n26p13.pdf>
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Universidad del Rosario.
- Meza-De los Cobos, S., Morgan-Beltrán, J. y Díaz-Nieto, E. (2019). Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 9–32. <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3010>
- Moreno, S. I. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13–33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Moslehpour, M., Altantsetseg, P., Mou, W., & Wong, W.-K. (2018). Organizational climate and work style: The missing links for sustainability of leadership and satisfied employees. *Sustainability*, 11(1), 125. <https://doi.org/10.3390/su11010125>
- Pereira, A. y Solís, D. (2019). Factores del clima organizacional: (Caso: Instituciones educativas de San Carlos). *Revista Cientific*, 4(Ed. Esp.), 95–115. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Pilligua, C. F., y Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación social*. Teoría y ejercicios. Thompson.
- Soriano-Tumbaco, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana sociales. Revista de Investigación Científica*, 5(1), 1-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>
- Vanajan, A., Bültmann, U., & Henkens, K. (2020). Health-related work limitations among older workers—the role of flexible work arrangements and organizational climate. *The Gerontologist*, 60(3), 450–459. <https://doi.org/10.1093/geront/gnz073>
- Vargas, A., Gaibor, I. y Rodríguez, M. (2022). Relación entre el Burnout, Engagement, Afrontamiento al estrés y Optimismo en personal de organización no gubernamental. *Revista Imaginario Social*, 5(1). <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/67>
- Wahyuni, F., Wi yono, B. B., Atmoko, A., & Hambali, I. (2019). Assessing relationships between emotional intelligence, school climate and school counselors burnout: A structural equation model. *Journal for the education of gifted young scientists*, 7(4), 1361–1374. <https://doi.org/10.17478/jegys.639397>
- Yslado, R., Ramirez, E., García-Figueroa, M. y Arquero, J. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3). <https://doi.org/10.6018/reifop.476651>