Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2026,
Volumen 10, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i3

PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA, MELGAR, TOLIMA

PREVALENCE OF BURNOUT SYNDROME AND PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN EMPLOYEES OF A COLOMBIAN MUNICIPAL SECRETARIAT: A MIXED-METHOD STUDY

Johanna Parga Devia
Corporación Universitaria Minuto de Dios

Billineth Yulieth Capera Barbosa
Corporación Universitaria Minuto de Dios

Bertha Elisa Violet Martelo
Corporación Universitaria Minuto de Dios

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i3.25347

Prevalencia del síndrome de burnout y factores de riesgo psicosocial en funcionarios administrativos de la Secretaría de Educación y Cultura, Melgar, Tolima

Johanna Parga Devia[1]
Johanna.parga@uniminuto.edu.co
https://orcid.org/0009-0001-5597-3454
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Colombia

Billineth Yulieth Capera Barbosa
billineth.capera@uniminuto.edu.co
https://orcid.org/0009-0003-9875-8599
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Colombia

Bertha Elisa Violet Martelo
bertha.violet.m@uniminuto.edu
https://orcid.org/0000-0001-9666-8600
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Colombia

RESUMEN

La salud mental en el entorno laboral constituye un componente estratégico de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). El presente estudio determinó la prevalencia del síndrome de burnout e identificó los factores de riesgo psicosocial de orden organizacional y sociodemográfico asociados a su presentación en funcionarios administrativos de la Secretaría de Educación y Cultura del municipio de Melgar, Tolima. Se empleó un enfoque mixto con diseño no experimental transversal y alcance descriptivo. El Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS, adaptación de 22 ítems) se aplicó a la totalidad de los 21 trabajadores (muestreo censal), y se complementó con un grupo focal de ocho (8) participantes seleccionados mediante muestreo intencional con criterios de diversidad en tipo de vinculación y antigüedad laboral. La prevalencia del síndrome de burnout fue de 28,6 % (n = 6), determinada por la coincidencia simultánea de las tres dimensiones en niveles de riesgo: agotamiento emocional alto (AE > 26), despersonalización alta (DP > 9) y baja realización personal (RP < 34). En el total de la muestra, el 95 % se ubicó en niveles medio o alto de agotamiento emocional; el 62 % obtuvo despersonalización alta; y el 67 % presentó baja realización personal. Los factores de riesgo psicosocial organizacionales identificados fueron: sobrecarga laboral, predominio de contratación por prestación de servicios (85,7 %), insuficiencia en el reconocimiento institucional y deficiencias en la comunicación organizacional. Los factores sociodemográficos más relevantes fueron: mayoría femenina (71,4 %), rango etario de 30 a 49 años (62 %) y alta proporción de vinculación temporal. Se concluye que la prevalencia del burnout en esta población se asocia de manera articulada a factores organizacionales estructurales particularmente la inestabilidad contractual y a factores sociodemográficos que incrementan la vulnerabilidad al estrés crónico. Los hallazgos aportan evidencia empírica en un contexto administrativo municipal colombiano escasamente documentado e implican la necesidad de fortalecer el Sistema de Gestión de SST de la entidad.

Palabras clave: síndrome de burnout; riesgo psicosocial; salud mental laboral; sector público; Maslach Burnout Inventory.

[1] Autor principal
Correspondencia: billineth.capera@uniminuto.edu.co

Prevalence of burnout syndrome and psychosocial risk factors in employees of a Colombian municipal secretariat: a mixed-method study

ABSTRACT

Mental health in the workplace constitutes a strategic component of Occupational Health and Safety (OHS). This study determined the prevalence of burnout syndrome and identified the organizational and sociodemographic psychosocial risk factors associated with its occurrence among administrative staff of the Secretariat of Education and Culture of the municipality of Melgar, Tolima. A mixed-method approach was applied with a non-experimental cross-sectional design and descriptive scope. The Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS, 22-item adaptation) was administered to all 21 workers (census sampling), complemented by a focus group of eight (8) intentionally selected participants with diversity criteria in terms of type of employment contract and seniority. Burnout prevalence was 28.6% (n = 6), determined by the simultaneous presence of all three dimensions at risk levels: high emotional exhaustion (AE > 26), high depersonalization (DP > 9), and low personal accomplishment (RP < 34). In the full sample, 95% scored at medium or high levels of emotional exhaustion; 62% showed high depersonalization; and 67% had low personal accomplishment. Key organizational psychosocial risk factors identified included workload overload, predominance of fixed-term service contracts (85.7%), insufficient institutional recognition, and poor organizational communication. The most relevant sociodemographic risk factors were: female majority (71.4%), age range of 30–49 years (62%), and high proportion of temporary employment. It is concluded that burnout prevalence in this population is coherently associated with structural organizational factors—particularly contractual instability—and with sociodemographic factors that increase vulnerability to chronic stress. The findings provide empirical evidence in a scarcely documented Colombian municipal administrative context and imply the need to strengthen the entity's OHS Management System.

Keywords: burnout syndrome; psychosocial risk; occupational mental health; public sector; Maslach Burnout Inventory.

Artículo recibido 20 mayo 2026
Aceptado para publicación: 20 junio 2026

INTRODUCCIÓN

La salud mental en el entorno laboral se ha consolidado como un componente estratégico de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), en la medida en que influye directamente en el bienestar de los trabajadores, la productividad organizacional y la sostenibilidad institucional (Leka et al., 2010). Este aspecto adquiere particular relevancia en el sector público, caracterizado por altas demandas administrativas, exigencias cognitivas y constantes interacciones sociales, condiciones que incrementan la exposición a factores de riesgo psicosocial (Gil-Monte, 2012).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han señalado que la exposición prolongada a condiciones laborales adversas puede derivar en el síndrome de burnout, entendido como una respuesta al estrés crónico caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (OMS y OIT, 2021). Freudenberger (1974) describió originalmente este síndrome, y Maslach y Jackson (1981) lo sistematizaron teóricamente, desarrollando el Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento de medición de sus tres dimensiones. Investigaciones posteriores han documentado que el burnout se presenta con mayor frecuencia en contextos con altas demandas laborales, baja autonomía y limitaciones en el apoyo social (Maslach et al., 2001).

En Colombia, el marco normativo reconoce formalmente los factores de riesgo psicosocial mediante la Resolución 2646 de 2008, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que integran su evaluación y gestión dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). En el contexto colombiano, estudios en el sector público han identificado elevada exposición a riesgos psicosociales asociados principalmente a sobrecarga de trabajo, rigidez organizacional e insuficiente gestión del talento humano (Moreno-Jiménez et al., 2014). A nivel regional, diagnósticos institucionales en el departamento del Tolima han evidenciado niveles medios y altos de riesgo psicosocial en entidades públicas, especialmente en dimensiones de demandas laborales y apoyo social (Gobernación del Tolima, 2021).

La Secretaría de Educación y Cultura del municipio de Melgar desarrolla actividades de alta carga administrativa, atención continua al público y adaptación permanente a cambios institucionales. Estas condiciones, combinadas con la alta proporción de contratos de prestación de servicios que caracteriza

a la entidad, configuran un escenario propicio para la manifestación del síndrome de burnout. Sin embargo, existe una brecha en la literatura científica respecto al análisis del burnout en contextos administrativos municipales de pequeñas localidades colombianas, lo que restringe la comprensión del fenómeno y limita la formulación de estrategias efectivas de intervención.

En consecuencia, la presente investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout y qué factores de riesgo psicosocial de orden organizacional y sociodemográfico se asocian a su presentación en funcionarios administrativos de la Secretaría de Educación y Cultura, Melgar, Tolima? El objetivo general es Determinar la prevalencia del síndrome de burnout y los factores de riesgo psicosocial de orden organizacional y sociodemográfico asociados a su presentación en los funcionarios administrativos de la Secretaría de Educación y Cultura del municipio de Melgar, Tolima.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto que integra la medición cuantitativa de variables mediante instrumentos estandarizados con la comprensión cualitativa de las experiencias de los participantes (Hernández-Sampieri et al., 2018). El diseño es no experimental de tipo transversal con alcance descriptivo, dado que el propósito es determinar la prevalencia del síndrome de burnout e identificar los factores de riesgo psicosocial asociados, sin manipulación de variables ni establecimiento de relaciones causales (Ato et al., 2013).

Población

La población objeto de estudio está conformada por la totalidad de los funcionarios de planta y contratistas administrativos de la Secretaría de Educación y Cultura del municipio de Melgar, Tolima (N = 21): 10 funcionarios de planta y 11 contratistas. Dado que se trata de una población pequeña, accesible y claramente delimitada, se empleó el muestreo censal. Este tipo de muestreo minimiza el error muestral y fortalece la validez interna del estudio (Tamayo, 2003). Para el componente cualitativo, el grupo focal se conformó por ocho (8) participantes seleccionados mediante muestreo intencional, garantizando diversidad en el tipo de vinculación laboral (funcionarios de planta y contratistas) y en la antigüedad laboral (menos de 1 año, entre 1 y 5 años, y más de 5 años).

Instrumentos

En el componente cuantitativo se utilizaron dos instrumentos. El primero es el Maslach Burnout Inventory en su versión para personal general (MBI-GS General Survey), compuesto por 16 ítems distribuidos en tres subescalas: agotamiento emocional (5 ítems), despersonalización (4 ítems) y eficacia profesional/realización personal (6 ítems), con escala de respuesta tipo Likert de 7 puntos (0 = nunca; 6 = todos los días). Para efectos del presente estudio y con el fin de mantener coherencia con los criterios de valoración del MBI original ampliamente documentados en la literatura latinoamericana, se empleó la versión adaptada de 22 ítems distribuida en las subescalas de agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems), conforme a los trabajos de validación realizados en población hispanohablante (Buzzetti, 2005; Hederich-Martínez y Caballero-Domínguez, 2016). El segundo instrumento corresponde a un módulo de variables sociodemográficas y laborales diseñado para caracterizar la población en términos de edad, sexo, tipo de vinculación, antigüedad laboral y condiciones de trabajo percibidas.

Para el componente cualitativo se desarrolló un grupo focal con estructura semiestructurada, orientado a explorar la percepción de los trabajadores sobre las condiciones laborales, la carga de trabajo y las experiencias de desgaste emocional.

Procedimiento

El procedimiento comprendió las siguientes fases: (1) gestión de autorización institucional y obtención del consentimiento informado; (2) aplicación del cuestionario digital a través de Google Forms a la totalidad de la población; (3) organización y depuración de la base de datos; (4) realización y sistematización del grupo focal; y (5) análisis e integración de la información mediante triangulación metodológica.

Análisis de datos

Los datos cuantitativos se procesaron mediante estadística descriptiva: frecuencias absolutas y relativas, medidas de tendencia central y puntuaciones por subescala del MBI. El cálculo de las puntuaciones se realizó con Microsoft Excel y se verificaron mediante análisis de confiabilidad. Los resultados se presentan en tablas y figuras. Para la determinación de la prevalencia del síndrome de burnout se aplicó el criterio de coincidencia simultánea de las tres dimensiones en niveles de riesgo (agotamiento

emocional alto, despersonalización alta y realización personal baja), conforme a los criterios de Maslach et al. (2001). El análisis cualitativo se realizó mediante análisis temático (Braun y Clarke, 2006), identificando categorías emergentes relacionadas con las condiciones laborales y las manifestaciones del burnout. Finalmente, se llevó a cabo un proceso de triangulación metodológica para integrar los hallazgos de ambos componentes.

Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló bajo los principios éticos de la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, garantizando la participación voluntaria, la confidencialidad de la información, el anonimato de los participantes y el uso exclusivo de los datos con fines académicos. Todos los participantes firmaron el consentimiento informado. Esta investigación se clasifica como de riesgo mínimo, conforme a los criterios del artículo 11 de la citada resolución.

RESULTADOS

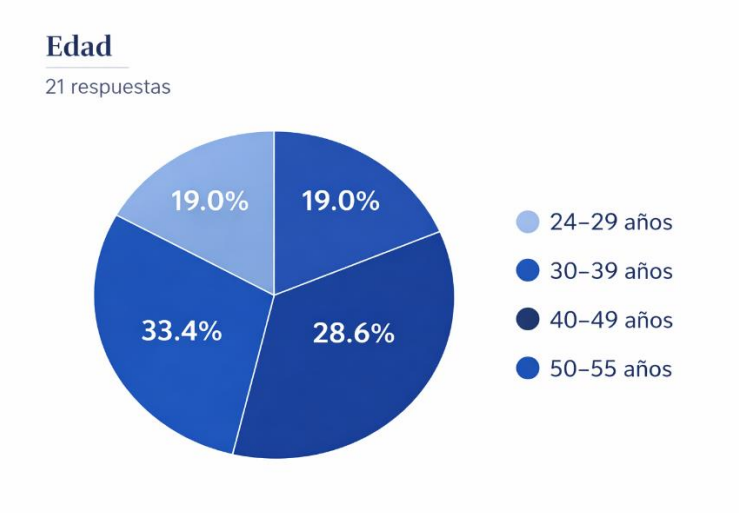
Los resultados se presentan en tres apartados articulados que responden de manera progresiva al objetivo del estudio. En primer lugar, se expone la caracterización sociodemográfica y laboral de la población, la cual permite contextualizar el perfil de vulnerabilidad de los participantes frente al síndrome de burnout. En segundo lugar, se describen los factores de riesgo psicosocial de orden organizacional identificados a través del módulo de percepción de condiciones laborales, cuyos hallazgos anticipan y explican los resultados del instrumento estandarizado. En tercer lugar, se presentan los resultados del Maslach Burnout Inventory (MBI), que incluyen la distribución por subescalas y la prevalencia del síndrome determinada mediante el criterio de coincidencia simultánea de las tres dimensiones en niveles de riesgo. Cada apartado incorpora la triangulación con los hallazgos del grupo focal, de modo que los datos cuantitativos y cualitativos se integran a lo largo de la sección para ofrecer una comprensión coherente y contextualizada del fenómeno estudiado.

Caracterización sociodemográfica de la población

El análisis de la distribución por grupos de edad evidenció que la mayor proporción de participantes se encuentra entre los 30 y 39 años, correspondiente al 33,4 % de la población estudiada. Seguidamente, el grupo entre 40 y 49 años representó el 28,6 %, mientras que los rangos de 24 a 29 años y de 50 a 55 años registraron cada uno un 19,0 % (ver Figura 1). Estos resultados muestran una población laboral

predominantemente adulta, en edades asociadas a altas responsabilidades laborales y familiares, lo cual puede influir en la percepción de estrés y desgaste ocupacional dentro de la Secretaría de Educación y Cultura.

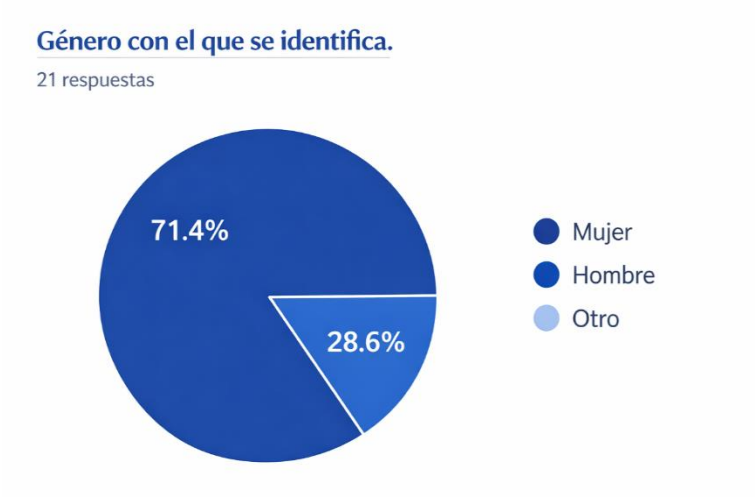
Figura 1
Distribución de la población por grupos de edad



Nota. Elaboración propia (2025).

En cuanto al género, se identificó una mayor participación del sexo femenino, representando el 71,4 % de la población, mientras que el sexo masculino correspondió al 28,6 % (ver Figura 2). La predominancia femenina refleja características frecuentes en los sectores administrativos y educativos del sector público colombiano. Esta distribución resulta relevante en el análisis del síndrome de burnout, dado que diversas investigaciones han identificado diferencias de género en la percepción y manifestación del estrés laboral, con tendencia de las mujeres a presentar mayores puntuaciones en agotamiento emocional (Maslach et al., 2001).

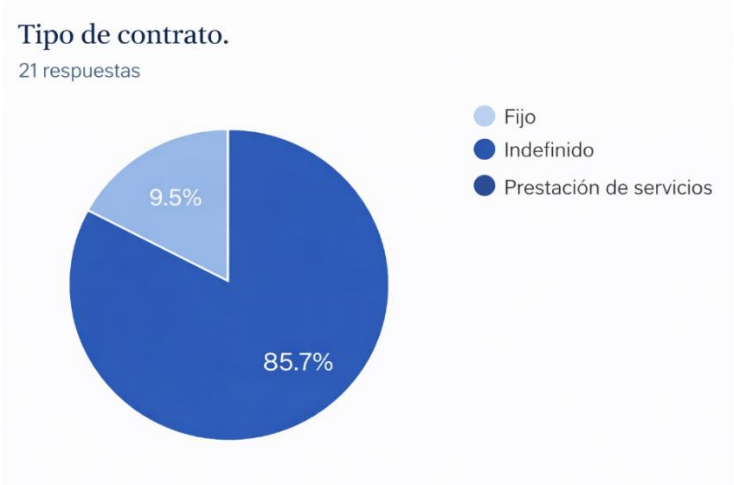
Figura 2
Distribución de la población por género



Nota. Elaboración propia (2025).

Respecto al tipo de vinculación laboral, el 85,7 % de los participantes correspondió a trabajadores vinculados mediante contrato de prestación de servicios, mientras que el 9,5 % presentó contrato a término fijo y el 4,8 % restante contrato a término indefinido (ver Figura 3). La alta proporción de contratación por prestación de servicios en la entidad estudiada constituye un factor psicosocial relevante, pues este tipo de vinculación implica inestabilidad laboral, ausencia de prestaciones sociales plenas y presión constante por el cumplimiento de productos, condiciones que incrementan la vulnerabilidad frente al estrés ocupacional (Gil-Monte, 2012).

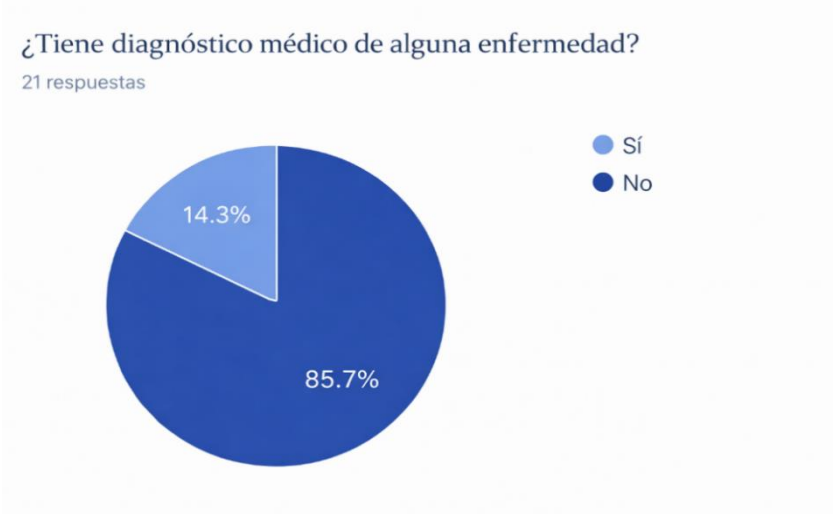
Figura 3
Distribución de la población por tipo de contrato



Nota. Elaboración propia (2025).

En relación con el diagnóstico médico de enfermedad preexistente, el 85,7 % de los participantes manifestó no presentar enfermedades diagnosticadas, mientras que el 14,3 % indicó contar con alguna condición médica previa (ver Figura 4). Aunque la mayoría reportó ausencia de enfermedades, la presencia de condiciones de salud preexistentes puede representar un factor de vulnerabilidad frente a situaciones de estrés laboral y agotamiento emocional.

Figura 4
Diagnóstico de enfermedad preexistente



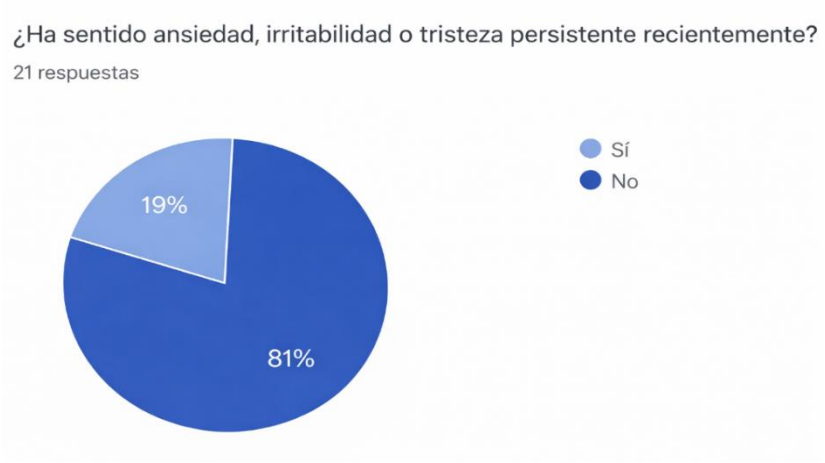
Nota. Elaboración propia (2025).

Percepción de las condiciones laborales

En relación con la percepción de síntomas emocionales recientes, el 81 % de los participantes manifestó haber experimentado ansiedad, irritabilidad o tristeza persistente durante el desarrollo de sus actividades laborales (ver Figura 5). Estos resultados sugieren la presencia de afectaciones emocionales relacionadas con las exigencias del entorno laboral, constituyendo un indicador relevante dentro de los factores asociados al síndrome de burnout, especialmente en la dimensión de agotamiento emocional.

Figura 5

Percepción de síntomas emocionales recientes (ansiedad, irritabilidad o tristeza persistente)

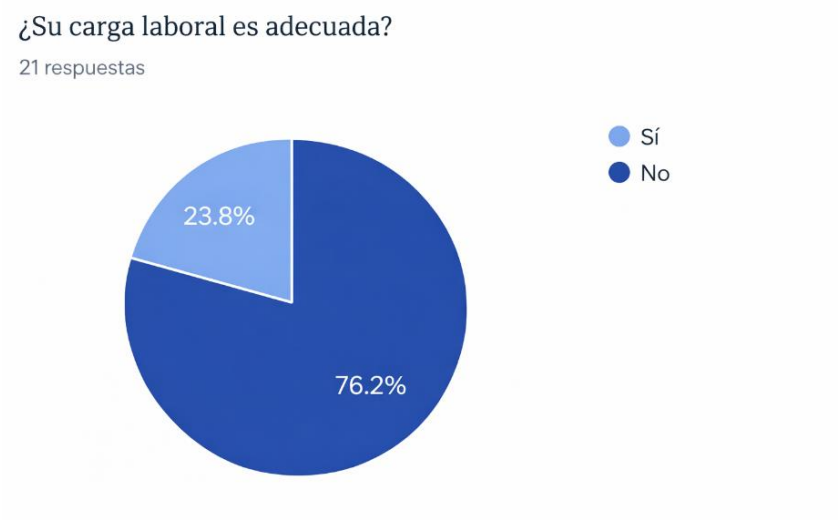


Nota. Elaboración propia (2025).

Los resultados sobre la percepción de adecuación de la carga laboral mostraron que el 76,2 % de los participantes percibe que la carga laboral asignada no es adecuada en relación con el tiempo disponible y las responsabilidades asumidas (ver Figura 6). Esta percepción evidencia la existencia de demandas laborales elevadas que pueden influir negativamente en el bienestar físico y emocional de los trabajadores, incrementando el riesgo de estrés laboral y agotamiento ocupacional.

Figura 6

Percepción de adecuación de la carga laboral



Nota. Elaboración propia (2025).

En cuanto a las demandas emocionales, el 76,2 % de los participantes manifestó que sus actividades laborales requieren constantemente el manejo de emociones intensas, especialmente durante la atención al público y la resolución de situaciones problemáticas (ver Figura 7). Esta condición puede favorecer la aparición de desgaste emocional cuando no existen suficientes estrategias de afrontamiento o apoyo institucional.

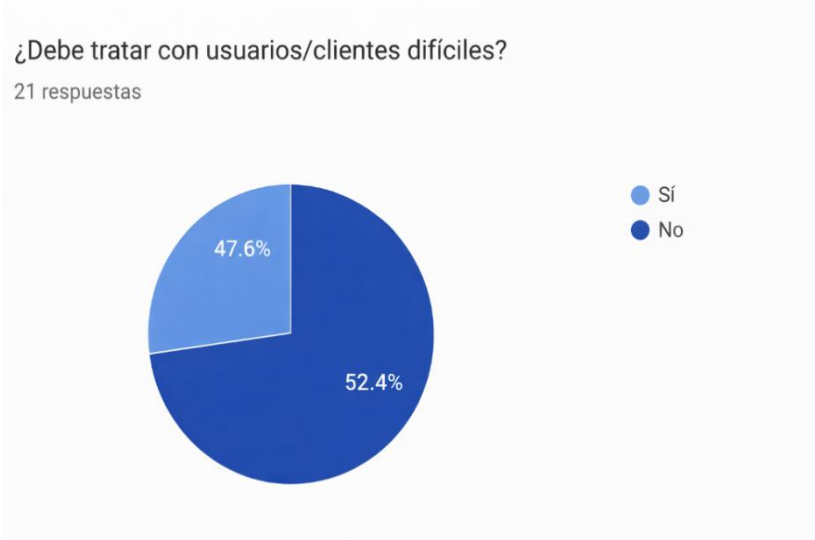
Figura 7
Percepción sobre el manejo de emociones intensas en el trabajo



Nota. Elaboración propia (2025).

Asimismo, el 52,4 % de los participantes indicó que debe tratar con regularidad con usuarios difíciles, lo que acentúa la carga emocional del trabajo administrativo (ver Figura 8).

Figura 8
Percepción sobre el trato con usuarios o clientes difíciles



Nota. Elaboración propia (2025).

Resultados del Maslach Burnout Inventory (MBI)

Instrumento de medición: rangos y valoración del MBI

Las Tablas 1, 2 y 3 presentan la estructura de puntuación del MBI utilizado en el estudio, incluyendo los rangos de la escala de respuesta, el cálculo de puntuaciones por subescala y los criterios de valoración para identificar indicios del síndrome de burnout.

Tabla 1
Rangos de medida de la escala de respuesta del MBI

Ítems	Valor
Nunca	0
Pocas veces al año o menos	1
Una vez al mes o menos	2
Unas pocas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Unas pocas veces a la semana	5
Todos los días	6

Nota. Adaptado de Maslach y Jackson (1981).

Tabla 2
Cálculo de puntuaciones por subescala del MBI

Subescala	Código	Ítems	N.° ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios de burnout
Agotamiento emocional	AE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	0 a 6	0 a 54	> 26
Despersonalización	DP	5, 10, 11, 15, 22	5	0 a 6	0 a 30	> 9
Realización personal	RP	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	0 a 6	0 a 48	< 34

Nota. Adaptado de Maslach y Jackson (1981).

Tabla 3

Criterios de valoración de puntuaciones del MBI

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 26	27 a 54 (*)
Despersonalización	0 a 5	6 a 9	10 a 30 (*)
Realización personal	0 a 33 (*)	34 a 39	40 a 56

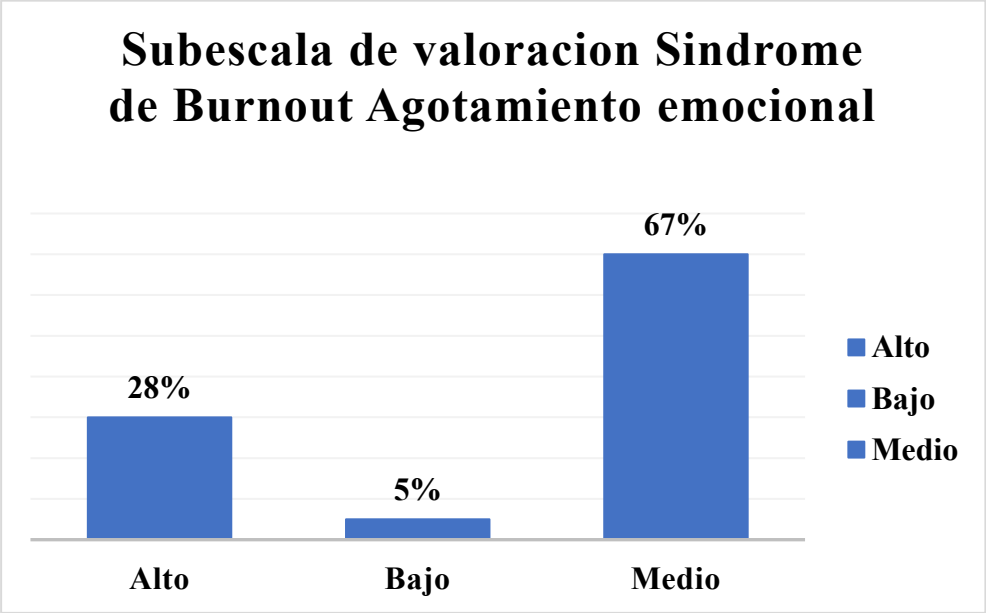
Nota. Puntuaciones indicadoras del síndrome de burnout. Para la subescala de realización personal, la puntuación baja (0 a 33) es la indicadora de riesgo. Adaptado de Maslach y Jackson (1981).

Subescala de agotamiento emocional

Los resultados obtenidos en la subescala de agotamiento emocional evidenciaron que el 28 % de los participantes (n = 6) presentó nivel alto de agotamiento emocional (puntuación > 26), el 67 % (n = 14) nivel medio (puntuaciones entre 19 y 26) y el 5 % (n = 1) nivel bajo (puntuación < 19) (ver Figura 9). Es importante señalar que la suma de niveles alto y medio implica que el 95 % de la población se encuentra por encima del umbral mínimo de riesgo, indicando una presencia generalizada del componente de agotamiento emocional. Estos hallazgos se asocian principalmente a la sobrecarga laboral, la presión administrativa y las demandas constantes de atención al público, coherentes con lo señalado por Maslach et al. (2001) sobre la relación entre altas demandas laborales y el agotamiento emocional.

Figura 9

Subescala de agotamiento emocional: distribución por nivel de riesgo



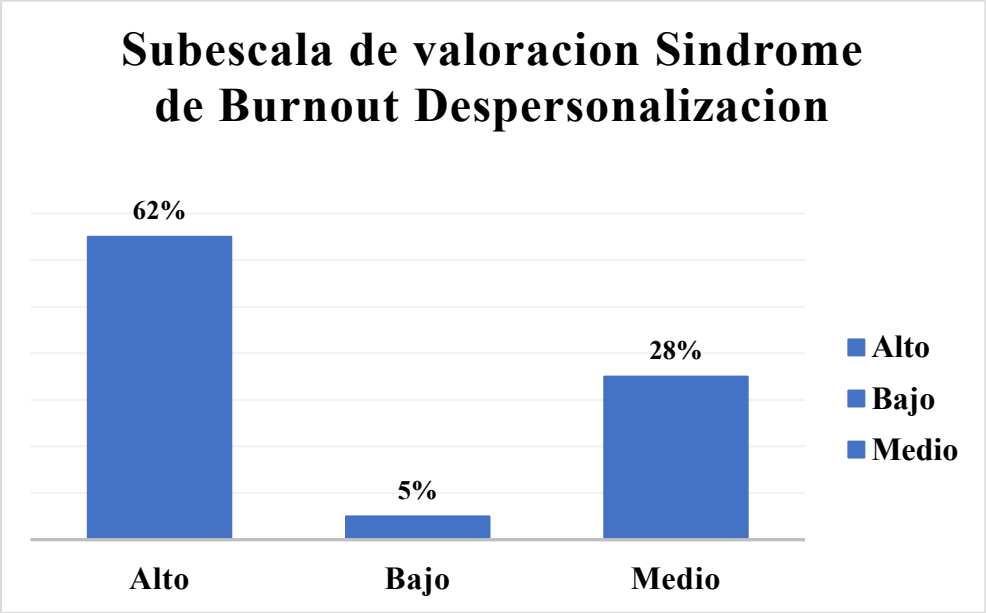
Nota. Elaboración propia (2025).

Subescala de despersonalización

En la dimensión de despersonalización, el 62 % de los participantes (n = 13) presentó nivel alto (puntuación > 9), el 28 % (n = 6) nivel medio (puntuaciones entre 6 y 9) y el 5 % (n = 1) nivel bajo (puntuación < 6) (ver Figura 10). Estos resultados indican que la mayoría de la población estudiada presenta actitudes de distanciamiento emocional, apatía y desgaste en la interacción con los usuarios, lo que constituye un hallazgo de alta relevancia para la gestión del riesgo psicosocial en la entidad. Este nivel elevado de despersonalización puede relacionarse con las exigencias emocionales derivadas de la atención constante al público y de las dinámicas administrativas descritas. Según Gil-Monte (2012), los trabajadores expuestos a altos niveles de presión y demandas emocionales presentan mayor riesgo de desarrollar actitudes de indiferencia y desconexión emocional como mecanismo de afrontamiento frente al estrés laboral crónico.

Figura 10

Subescala de despersonalización: distribución por nivel de riesgo



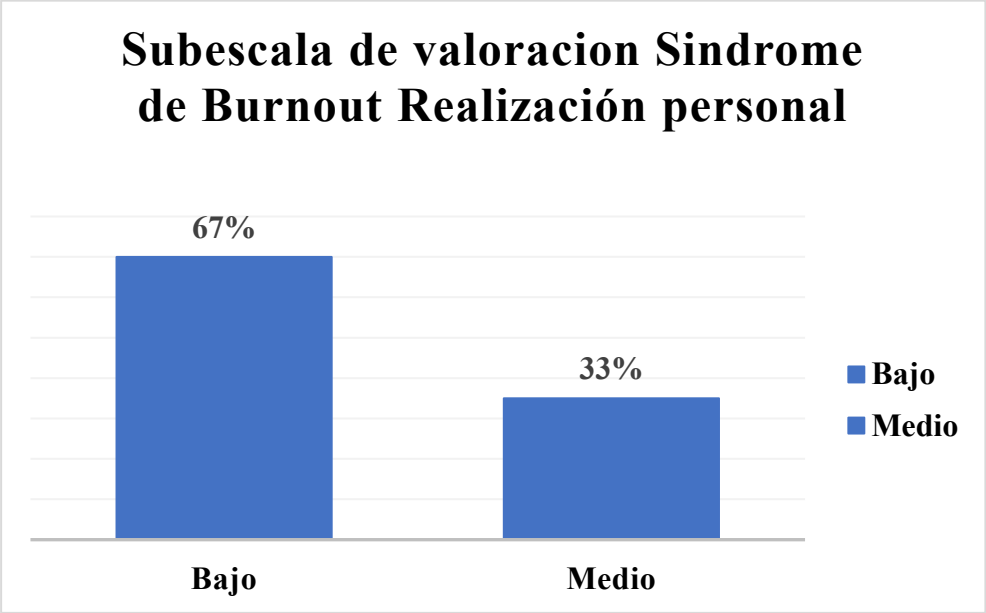
Nota. Elaboración propia (2025).

Subescala de realización personal

Respecto a la subescala de realización personal, el 67 % de los participantes (n = 14) presentó nivel bajo (puntuación < 34), lo que constituye un indicador de riesgo para el síndrome de burnout según los criterios de Maslach y Jackson (1981). El 33 % restante (n = 7) presentó nivel medio (puntuaciones entre 34 y 39). Ningún participante obtuvo puntuaciones en nivel alto (ver Figura 11). El predominio de niveles bajos en esta subescala sugiere que los trabajadores perciben una insatisfacción con su desempeño y una sensación de escaso reconocimiento por los logros alcanzados. Este hallazgo difiere parcialmente de lo reportado en otros estudios del sector público colombiano, donde la realización personal tiende a ser la dimensión menos afectada (Moreno-Jiménez et al., 2014), lo que puede explicarse por las condiciones específicas de contratación por prestación de servicios predominantes en esta población, que limitan el sentido de pertenencia y el reconocimiento institucional formal.

Figura 11

Subescala de realización personal: distribución por nivel de riesgo



Nota. Elaboración propia (2025).

Prevalencia del síndrome de burnout

Para establecer la prevalencia del síndrome de burnout se aplicó el criterio de coincidencia simultánea de las tres dimensiones en niveles de riesgo: agotamiento emocional alto (AE > 26), despersonalización alta (DP > 9) y baja realización personal (RP < 34), conforme a los criterios establecidos por Maslach et al. (2001). La Tabla 4 presenta la distribución de los participantes según el perfil de riesgo identificado.

Tabla 4

Prevalencia del síndrome de burnout según criterio de coincidencia simultánea de dimensiones (N = 21)

Perfil de riesgo	n	%	AE alto	DP alta	RP baja
Agotamiento emocional alto (AE > 26) + Despersonalización alta (DP > 9) + Baja realización personal (RP < 34)	6	28,6	Sí	Sí	Sí
Dos dimensiones comprometidas (AE alto + RP bajo)	3	14,3	Sí	No	Sí
Solo una dimensión comprometida	5	23,8	Variable	—	—
Sin indicios de burnout	7	33,3	No	No	No

Nota. Elaboración propia (2025). AE = Agotamiento emocional; DP = Despersonalización; RP = Realización personal.

Los resultados indican que el 28,6 % de los participantes (n = 6) presentó indicios del síndrome de burnout con las tres dimensiones comprometidas de manera simultánea. Un 14,3 % adicional (n = 3) presentó dos dimensiones comprometidas (AE alto y RP bajo), configurando un perfil de riesgo moderado - alto. En conjunto, el 43 % de la población presenta algún grado de compromiso en múltiples dimensiones del síndrome. Estos hallazgos son consistentes con estudios en entidades públicas latinoamericanas, donde la prevalencia del burnout oscila entre el 20 % y el 35 % según el instrumento y criterios aplicados (Pulido-Martos et al., 2012).

Hallazgos cualitativos del grupo focal

El grupo focal, conformado por ocho (8) participantes con diversidad en tipo de vinculación y antigüedad laboral, permitió profundizar en las experiencias y percepciones de los funcionarios y contratistas administrativos frente a las condiciones laborales y los factores asociados al síndrome de burnout. A partir del análisis temático (Braun y Clarke, 2006) se identificaron cinco categorías emergentes: (1) factores generadores de estrés y presión laboral; (2) influencia de la carga laboral en el bienestar físico y emocional; (3) experiencias de agotamiento emocional y desmotivación; (4) percepción del ambiente laboral y relaciones interpersonales; y (5) estrategias de afrontamiento y propuestas de mejora.

Factores generadores de estrés y presión laboral

Los participantes identificaron la acumulación de funciones, los tiempos limitados para responder a las actividades asignadas y las exigencias constantes derivadas de la atención al público y los procesos administrativos como los principales estresores laborales. Los testimonios reflejan la percepción de que las responsabilidades superan la capacidad instalada del personal:

"Muchas veces debemos responder varias cosas al mismo tiempo y eso genera bastante presión."

"Hay momentos en los que sentimos que la carga laboral supera la capacidad del personal."

Influencia de la carga laboral en el bienestar físico y emocional

Los participantes señalaron afectaciones tanto físicas como emocionales manifestadas mediante cansancio, agotamiento mental y dificultades para mantener el equilibrio entre la vida laboral y personal:

"El cansancio no solo es físico, sino también mental; al finalizar la jornada uno queda agotado."

"A veces el estrés afecta el estado de ánimo y la tranquilidad fuera del trabajo."

Experiencias de agotamiento emocional y desmotivación laboral

La mayoría de los participantes reconoció haber experimentado episodios de agotamiento emocional y desmotivación, especialmente en periodos de alta demanda institucional:

"Hay días en los que uno siente que ya no tiene la misma motivación por el nivel de agotamiento."

"El desgaste emocional se acumula cuando las responsabilidades son constantes y no hay suficiente descanso."

Percepción del ambiente laboral y relaciones interpersonales

Los participantes destacaron el compañerismo y el apoyo entre colegas como aspectos positivos del clima laboral. Sin embargo, identificaron dificultades en la comunicación organizacional y en la distribución de responsabilidades:

"El apoyo entre compañeros ayuda bastante a manejar las situaciones difíciles."

"En ocasiones hace falta mejorar la comunicación entre las diferentes áreas."

En cuanto al reconocimiento institucional, varios participantes consideraron que las exigencias laborales no siempre están acompañadas de estrategias de apoyo emocional o reconocimiento suficiente:

"Muchas veces el esfuerzo realizado no es reconocido."

"Hace falta más acompañamiento por parte de la institución para manejar el estrés."

Estrategias de afrontamiento y propuestas de mejora

Los participantes señalaron como estrategias personales de afrontamiento el apoyo familiar, las actividades recreativas, el descanso y la organización del tiempo. En cuanto a propuestas institucionales, mencionaron la distribución equitativa de funciones, el fortalecimiento del trabajo en equipo y la implementación de programas de bienestar y apoyo psicológico:

"Sería importante equilibrar mejor las cargas laborales para evitar el agotamiento."

"La institución debería promover más espacios relacionados con la salud mental y el bienestar emocional."

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio indican que el 28,6 % de los funcionarios y contratistas administrativos de la Secretaría de Educación y Cultura de Melgar presenta indicios del síndrome de burnout con las tres dimensiones comprometidas simultáneamente. Esta cifra se sitúa dentro del rango

reportado en estudios comparables del sector público latinoamericano, donde la prevalencia oscila entre el 20 % y el 35 % (Pulido-Martos et al., 2012). Sin embargo, resulta superior a los porcentajes identificados en estudios realizados en entidades públicas de mayor tamaño, donde los mecanismos de distribución de carga tienden a ser más formalizados, lo que sugiere que el tamaño reducido de la planta de personal y la alta proporción de contratos de prestación de servicios son factores agravantes específicos de este contexto.

El hallazgo más llamativo es el elevado nivel de despersonalización: el 62 % de los participantes obtuvo puntuaciones en nivel alto en esta dimensión, porcentaje superior al reportado en estudios similares del sector educativo y administrativo colombiano, donde este indicador usualmente oscila entre el 20 % y el 40 % (Moreno-Jiménez et al., 2014). Esta divergencia puede explicarse por la combinación de dos condiciones particulares de la entidad estudiada: la atención directa y cotidiana al público general que genera desgaste relacional y la inestabilidad laboral derivada de la contratación por prestación de servicios, que debilita el sentido de pertenencia y el compromiso afectivo con la institución (Gil, Monte, 2012). En este sentido, los hallazgos del presente estudio amplían la comprensión del burnout en entidades públicas municipales de pequeño tamaño, un contexto subrepresentado en la literatura nacional.

En cuanto al agotamiento emocional, el 95 % de los participantes se ubicó en niveles medio o alto, resultado coherente con los diagnósticos institucionales del departamento del Tolima (Gobernación del Tolima, 2021) y con lo señalado por la OMS y la OIT (2021) respecto al impacto del estrés crónico en la salud mental laboral. No obstante, la distribución de agotamiento emocional en esta muestra presenta una menor proporción en nivel alto (28 %) en comparación con la despersonalización (62 %), patrón que difiere de lo habitualmente reportado en la literatura, donde el agotamiento emocional suele ser la dimensión más elevada (Maslach et al., 2001). Este resultado podría sugerir que la despersonalización actúa en esta población como mecanismo primario de afrontamiento antes de que se consolide el agotamiento emocional pleno, hipótesis que requeriría validación mediante estudios longitudinales.

La baja realización personal, con el 67 % de los participantes en nivel de riesgo, constituye otro hallazgo de relevancia. A diferencia de lo reportado en estudios del sector público donde la realización personal suele ser la dimensión mejor preservada (Moreno-Jiménez et al., 2014), en este caso su compromiso es

generalizado, lo que se vincula directamente con la percepción de escaso reconocimiento institucional identificada en el grupo focal. La ausencia de incentivos formales, típica de los contratos de prestación de servicios, reduce las posibilidades de reconocimiento del desempeño y limita el desarrollo de carrera, afectando la percepción de logro y eficacia profesional.

Los hallazgos cualitativos del grupo focal refuerzan y complementan los datos cuantitativos, confirmando la triangulación metodológica como estrategia válida para la comprensión integral del fenómeno. La sobrecarga laboral, las dificultades de comunicación y la insuficiencia en el apoyo institucional emergen como los principales determinantes del desgaste emocional, en consonancia con los modelos teóricos de demanda, control y apoyo social (Leka et al., 2010). El compañerismo, identificado como factor protector, es consistente con la evidencia sobre el rol del apoyo social en la moderación del burnout (Maslach et al., 2001).

Desde la perspectiva del marco normativo colombiano, la situación identificada demanda intervenciones concretas en el marco del SG-SST de la entidad, específicamente en la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo (conforme a la Resolución 2646 de 2008) y el fortalecimiento de los estándares mínimos del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que obligan a la gestión sistemática del riesgo psicosocial en todas las organizaciones.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió describir la prevalencia del síndrome de burnout y caracterizar los factores sociodemográficos y laborales presentes en los funcionarios y contratistas administrativos de la Secretaría de Educación y Cultura del municipio de Melgar, Tolima. El 28,6 % de los participantes (n = 6) presentó indicios del síndrome de burnout con las tres dimensiones comprometidas simultáneamente, y un 14,3 % adicional presentó compromiso en dos dimensiones, indicando que el 43 % de la población se encuentra en situación de riesgo moderado - alto. La dimensión con mayor nivel de afectación fue la despersonalización (62 % en nivel alto), seguida de la baja realización personal (67 % en nivel de riesgo) y el agotamiento emocional (28 % en nivel alto, 95 % en niveles medio - alto).

Los hallazgos cuantitativos y cualitativos evidenciaron que el burnout en este contexto se asocia de manera simultánea a factores organizacionales, sobrecarga laboral, inestabilidad contractual, insuficiencia en el reconocimiento institucional y a dinámicas relacionales, dificultades de

comunicación, limitada delegación de funciones, con el apoyo entre compañeros como principal factor protector identificado.

En términos de implicaciones prácticas, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la gestión del SG-SST dentro de la Secretaría de Educación y Cultura, particularmente mediante: (a) la aplicación formal de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Trabajo; (b) la distribución equitativa de funciones y la revisión de cargas laborales; (c) la implementación de programas de bienestar laboral y acompañamiento psicosocial; (d) el fortalecimiento de los mecanismos de reconocimiento institucional; y (e) el mejoramiento de la comunicación organizacional como factor protector frente al desgaste laboral.

Entre las principales limitaciones del estudio se encuentra el tamaño reducido de la población (N = 21), correspondiente a una única dependencia administrativa municipal, lo cual limita la generalización de los resultados a otros contextos institucionales. El diseño transversal impide establecer relaciones causales entre las variables analizadas. Por ello, se recomienda que futuras investigaciones amplíen la muestra mediante estudios multicéntricos que incluyan otras secretarías y entidades públicas del municipio y del departamento, así como estudios longitudinales que permitan evaluar la evolución del síndrome de burnout y la efectividad de las estrategias de intervención implementadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ato, M., López, J. J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. Anales de Psicología, 29(3), 1038–1059. https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511

Braun, V., y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile [Tesis de grado, Universidad de Chile]. https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/107854

Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. 26 de mayo de 2015. Ministerio de Trabajo de Colombia.

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30(1), 159–165. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 29(2), 237–241. https://doi.org/10.17843/rpmesp.2012.292.327

Gobernación del Tolima. (2021). Gobernación del Tolima impulsa el bienestar y la salud mental de sus colaboradores con la batería de riesgo psicosocial. https://tolima.gov.co/noticias/7353

Hederich-Martínez, C., y Caballero-Domínguez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. Revista CES Psicología, 9(1), 1–15. https://doi.org/10.21615/cesp.9.1.1

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2010). La organización del trabajo y el estrés. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99–113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205

Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52(1), 397–422. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397

Ministerio de Salud de Colombia. (1993). Resolución 8430 de 1993: normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2008). Resolución 2646 de 2008: factores de riesgo psicosocial en el trabajo. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2646+de+2008.pdf

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., y Garrosa, E. (2014). Burnout en el trabajo: nuevas perspectivas. Pirámide.

Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo. (2021). Mental health at work: policy brief. OMS/OIT. https://www.who.int/publications/i/item/9789240020511

Pulido-Martos, M., Augusto-Landa, J. M., y Lopez-Zafra, E. (2012). Sources of stress in nursing students: a systematic review of quantitative studies. International Nursing Review, 59(1), 15–25. https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2011.00939.x

Resolución 0312 de 2019. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 13 de febrero de 2019. Ministerio de Trabajo de Colombia. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resoluci%C3%B3n+0312+de+2019.pdf

Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica (4.ª ed.). Limusa.