



Factores Psicosociales Relacionados Con La Sobrecarga Laboral Y Su Influencia En El síndrome
De Burnout De Los Trabajadores De La Gran Reserva

Luisa Fernanda Zamorano Moreno

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede La Mesa (Cundinamarca)

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

febrero de 2022

Factores Psicosociales Relacionados Con La Sobrecarga Laboral Y Su Influencia En El síndrome
De Burnout De Los Trabajadores De La Gran Reserva

Luisa Fernanda Zamorano Moreno

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administrador en Salud
Ocupacional

Asesor(a)

Bibiana Andrea Zuluaga Giraldo

Título académico

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede La Mesa (Cundinamarca)

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

[Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.](#)

Dedicatoria

Dedico este logro a Dios, por iluminar mi camino y darme la fortaleza necesaria para no rendirme en los momentos más difíciles.

A Sandro Z. mi padre, que, aunque hoy me acompaña desde el cielo, sigue siendo una de las razones más grandes de mi esfuerzo y perseverancia. Este sueño también es tuyo.

A Esperanza M. mi madre, por ser mi apoyo incondicional, mi ejemplo de lucha y la persona que nunca dejó de creer en mí.

A mi familia, a mi pareja y a quienes estuvieron presentes durante este proceso, brindándome amor, paciencia y motivos para seguir adelante.

A Zoe y Lola, por acompañarme en tantas noches de estudio y convertir el cansancio en un momento más tranquilo y cálido.

Y especialmente, me lo dedico a mí misma, por no renunciar a mis sueños, por levantarme después de cada dificultad y por demostrarme que sí era capaz de llegar hasta aquí.

Este sueño jamás fue solo mío. También pertenece a quienes me acompañaron, me impulsaron y dejaron huellas imborrables en mi vida, incluso aquellos que ahora me cuidan desde el cielo.

Agradecimientos

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, por permitirme culminar esta etapa tan importante de mi vida y por acompañarme en cada desafío vivido durante este proceso académico.

A mi mamá, por cada sacrificio, consejo y palabra de ánimo que fueron fundamentales para alcanzar esta meta. Gracias por sostenerme incluso en los momentos en los que yo dudaba de mí misma.

A mi papá, quien desde el cielo continúa siendo inspiración y fortaleza en mi vida. Su amor y enseñanzas permanecen presentes en cada uno de mis logros.

A mi pareja y a mi familia, por su comprensión, apoyo incondicional y por acompañarme durante este camino con amor y paciencia.

A mis docentes, especialmente a la profesora Bertha, Thania y Bibiana Zuluaga, por compartir sus conocimientos, su orientación y dedicación, contribuyendo significativamente a mi formación profesional y personal.

También agradezco a todas aquellas personas que, de una u otra manera, hicieron parte de este proceso y aportaron a mi crecimiento académico, personal y humano.

Finalmente, agradezco a la vida, por cada lección, por los momentos difíciles que me hicieron más fuerte y por enseñarme que, aun en medio del cansancio, las lágrimas y los obstáculos, siempre fui capaz de seguir adelante. Porque incluso cuando dudé de mí misma, encontré la fuerza para levantarme y continuar.

Hoja de aprobación

Firma del presidente del jurado

Firma del presidente del jurado

Firma del presidente del jurado

La Mesa, mayo 2026

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras	7
Lista de apéndices.....	11
Resumen	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
1 Planteamiento problema	15
Situación Actual del Condominio La Gran Reserva.....	15
Identificación de la Sobrecarga Laboral en Áreas Críticas.....	15
Factores Psicosociales Presentes en el entorno laboral.....	16
Consecuencias observadas y riesgos para los trabajadores.....	16
Necesidad del estudio.....	17
2 Justificación.....	17
Relevancia del estudio	17
Justificación en el contexto de la gran reserva.....	18
Necesidad de análisis e intervención.....	18
Pertinencia académica, normativa y organizacional	18
3 Objetivos	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos	19
4 Marco Referencial.....	20
Marco Contextual	20
Marco Teórico.....	21
Marco Conceptual.....	22
Estado del Arte.....	24
Marco Legal.....	25
Metodología.....	28
Enfoque de la investigación	28
Tipo de Estudio	28
Diseño de Investigación	28
Población y Muestra	29

Técnicas e instrumento de recolección de información.....	29
Procedimiento	30
Técnicas de análisis de datos	30
Consideraciones éticas	30
Diseño Comprobatorio	30
Enfoque metodológico	31
Tipo de diseño.....	31
Variables del estudio	31
Procedimiento comprobatorio	32
Criterios éticos	32
variables e indicadores	32
Cuadro de Variables e Indicadores	33
Justificación de los indicadores	34
Nivel de medición	35
Procesos y Procedimientos.....	35
Proceso general de la investigación	35
Procedimiento detallado para fases	36
Diagrama de proceso de investigación.....	37
Resultados.....	38
Resultados del cuestionario de Síndrome de Burnout (Modelo Maslach)	63
Resultados generales por dimensión	63
Análisis narrativo por ítems	64
Gráficos correspondientes.....	64
Conclusión parcial del Burnout.....	66
Resultados del cuestionario de factores psicosociales y sobrecarga laboral	66
Carga y Ritmo de Trabajo.....	66
Recursos y Herramientas de Trabajo.....	66
Apoyo Social y Clima Laboral	66
Gestión del Liderazgo	67
Factores Extralaborales	67
Conclusión parcial de Factores Psicosociales	67
Integración de resultados entre ambos cuestionarios	67

Conclusión integrada general	68
Análisis y Discusión de Resultados	68
Relación entre los niveles de Burnout y las condiciones laboral.....	68
Factores protectores: clima laboral y realización personal	69
Riesgos psicosociales presentes y su impacto	69
Convergencia entre los dos instrumentos.....	70
Implicaciones para la organización.....	70
Conclusión general del análisis	70
Conclusiones	71
Recomendaciones.....	72
Referencias	74
Apéndices.....	76

Lista de tablas

Tabla 1. Descripción de la legislación.

Tabla 2. Cuadro variables e indicadores.

Tabla 3. Resultados por dimensión.

Lista de figuras

Figura 1. Ubicación del condominio La Gran Reserva

Figura 2. Resultados 1: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 3. Resultados 2: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 4. Resultados 3: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 5. Resultados 4: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 6. Resultados 5: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 7. Resultados 6: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 8. Resultados 7: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 9. Resultados 8: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 10. Resultados 9: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 11. Resultados 10: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 12. Resultados 11: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 13. Resultados 12: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 14. Resultados 13: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 15. Resultados 14: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 16. Resultados 15: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 17. Resultados 16: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 18. Resultados 17: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 19. Resultados 18: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 20. Resultados 19: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 21. Resultados 20: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 22. Resultados 21: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 23. Resultados 22: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 24. Resultados 23: Cuestionario riesgo Psicosocial

Figura 25. Resultados 1: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 26. Resultados 2: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 27. Resultados 3: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 28. Resultados 4: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 29. Resultados 5: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 30. Resultados 6: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 31. Resultados 7: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 32. Resultados 8: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 33. Resultados 9: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 34. Resultados 10: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 35. Resultados 11: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 36. Resultados 12: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 37. Resultados 13: Cuestionario Síndrome de Burnout

Figura 38. Gráfico dimensión Síndrome de Burnout

Figura 39. Distribución de riesgo por dimensión

Lista de apéndices

Apéndice A. Enlace evaluación riesgo psicosocial

Apéndice B. Enlace síndrome de burnout

Apéndice C. Respuestas evaluación riesgo psicosocial

Apéndice D. Respuestas síndrome de burnout

Apéndice E. Poster sobre el síndrome de Burnout

Apéndice F. Registro de asistencia a pausas activas

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo evaluar la presencia del síndrome de burnout y los factores psicosociales asociados en los trabajadores del Condominio La Gran Reserva, con el fin de identificar riesgos laborales que puedan afectar el bienestar, la salud y el desempeño del personal. Para ello se aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario de Síndrome de Burnout (21 respuestas) y la Evaluación de Factores Psicosociales y Sobrecarga Laboral (16 respuestas).

Los resultados del cuestionario de burnout evidenciaron niveles moderados de agotamiento emocional, mostrando que una parte relevante de los trabajadores experimenta cansancio frecuente, falta de energía y dificultad para recuperarse al finalizar la jornada. Las dimensiones de despersonalización y realización personal mostraron niveles bajos y altos respectivamente, lo que indica que las relaciones laborales son favorables y que la mayoría de los trabajadores mantiene una percepción positiva de su desempeño.

En cuanto a los factores psicosociales, se identificaron riesgos de nivel bajo a medio, especialmente en las áreas de carga laboral, multitarea y organización del trabajo. Aunque el clima laboral general es positivo, algunos colaboradores manifestaron variabilidad en el apoyo del equipo y necesidad de mayor claridad en funciones, reconocimiento y retroalimentación.

La integración de ambos instrumentos permitió establecer que la sobrecarga laboral y la organización del trabajo son los principales factores que contribuyen al agotamiento emocional. Aunque no se evidencian riesgos severos, la tendencia encontrada señala la importancia de implementar acciones preventivas orientadas al bienestar, la gestión del estrés y la mejora de los procesos organizacionales.

Palabras clave: Burnout, Factores psicosociales, Agotamiento laboral, Riesgos laborales, Sobrecargar, Clima organizacional.

Abstract

This research analyzes the presence of occupational burnout and psychosocial risk factors among employees of Condominium the Great Reserve, using two standardized instruments: the Burnout Syndrome Questionnaire (Maslach Burnout Inventory – Adapted) with 21 responses, and the Psychosocial Factors and Workload Assessment with 16 responses. The study identifies moderate levels of emotional exhaustion, low depersonalization, and elevated levels of personal accomplishment, indicating early signs of burnout without critical deterioration.

Additionally, the analysis of psychosocial factors reveals low to moderate risk levels associated with workload, task distribution, organizational support, and leadership practices. When both instruments are integrated, the findings show that areas with higher workload also exhibit higher emotional exhaustion, whereas limited recognition and unclear feedback correlate with lower personal accomplishment. Although psychosocial risks are not severe, their interaction over time can intensify burnout symptoms.

The results highlight the need to strengthen organizational strategies related to workload structuring, communication, emotional support, and employee well-being. Implementing preventive actions may reduce the progression of burnout and promote healthier, more sustainable working conditions.

Keywords: *Burnout Syndrome, Psychosocial risks, Emotional exhaustion, Workload, Occupational health, Organizational well-being.*

Introducción

En los últimos años, las organizaciones han experimentado cambios significativos en sus dinámicas laborales, lo que ha incrementado la presencia de riesgos psicosociales asociados a la sobrecarga de trabajo, la presión por el cumplimiento de tareas y la intensificación de actividades operativas. Estas condiciones han favorecido la aparición del síndrome de burnout, un fenómeno reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un problema ocupacional que afecta el bienestar físico, emocional y mental de los trabajadores, así como la productividad y estabilidad de las organizaciones. [6]Organización mundial de la salud OMS (2020)

El Condominio La Gran Reserva, ubicado en el municipio de Anapoima, cuenta con un equipo de trabajadores que desempeñan funciones esenciales para el mantenimiento y adecuado funcionamiento del conjunto residencial. Sin embargo, en los últimos meses se han identificado signos de sobrecarga laboral en diferentes áreas, especialmente en jardinería, mantenimiento, servicios generales y piscinas. Estos hallazgos, sumados a testimonios de los propios colaboradores, sugieren la presencia de factores psicosociales que podrían estar afectando la salud mental y el desempeño del personal.

La importancia de estudiar esta problemática radica en la necesidad de comprender cómo la distribución del trabajo, las demandas operativas y los recursos organizacionales influyen en el desgaste emocional, la desmotivación y el agotamiento físico y mental. Analizar estos aspectos permitirá establecer una relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout, así como identificar los factores psicosociales que actúan como desencadenantes.

Este trabajo de investigación pretende aportar evidencia científica y práctica que contribuya a mejorar el bienestar laboral de los trabajadores del Condominio La Gran Reserva, fortaleciendo su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y promoviendo ambientes saludables, seguros y sostenibles. Además, busca ofrecer recomendaciones que sirvan como guía para la toma de decisiones administrativas y para la implementación de estrategias preventivas orientadas a reducir el riesgo psicosocial y mitigar la aparición del burnout.

En este contexto, la presente monografía analiza los factores psicosociales asociados a la sobrecarga laboral y su influencia en la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores del condominio, con el fin de proponer estrategias de intervención basadas en la evidencia recolectada y en el marco normativo vigente en Colombia.

1 Planteamiento problema

Situación Actual del Condominio La Gran Reserva

El Condominio La Gran Reserva cuenta con un equipo de trabajo distribuido en diferentes áreas operativas y administrativas, entre ellas: jardinería, mantenimiento, electricidad, piscinas, recepción, supervisión, servicios generales y transporte. Si bien estas áreas cumplen funciones esenciales para el funcionamiento del conjunto, durante los últimos meses se han identificado diversas situaciones que evidencian sobrecarga laboral y la presencia de posibles factores psicosociales de riesgo que afectan el bienestar de los trabajadores.

En el área de jardinería, por ejemplo, actualmente laboran 4 trabajadores, aunque el requerimiento operativo mínimo oscila entre 6 y 7 personas. Esta disminución en el personal ha obligado a intensificar los ritmos de trabajo, asumir múltiples tareas y cumplir metas en tiempos reducidos, lo que ha generado señales de agotamiento, irritabilidad y disminución de la motivación en los colaboradores.

Identificación de la Sobrecarga Laboral en Áreas Críticas

La situación también es evidente en la auxiliar de mantenimiento, quien además de sus funciones principales debe encargarse de la gestión de bodegas, manejo de pedidos, apoyo en actividades contables y tareas relacionadas con el área de piscinas. Esta acumulación de responsabilidades ha provocado en ella altos niveles de estrés laboral, preocupación constante incluso fuera de su jornada y sensación de urgencia permanente, especialmente al cierre de cada mes, cuando aumenta la carga administrativa.

En servicios generales, aunque existe apoyo externo de la empresa The People entre semana, en momentos de alta demanda —como entregas de casas o mantenimiento general del condominio— los

trabajadores presentan cansancio extremo y necesidad de acelerar su ritmo laboral para cumplir con los tiempos establecidos. De igual forma, en el área de piscinas, los colaboradores deben mantener todas las piscinas en óptimas condiciones, situación que también exige un ritmo acelerado y aumento de la carga física y mental.

Factores Psicosociales Presentes en el entorno laboral

Aunque los trabajadores describen el ambiente laboral como generalmente bueno, reconocen que en ocasiones se vuelve tenso, especialmente en momentos de alta demanda operativa. La comunicación interna, aunque funcional, puede percibirse como presión en algunos casos, lo que incrementa la sensación de sobrecarga. Si bien existe claridad en la mayoría de los roles, algunos cargos —como el de la auxiliar de mantenimiento— deben asumir funciones que exceden sus responsabilidades principales. Los factores psicosociales que se consideran relevantes para este estudio incluyen el apoyo social, la autonomía, las demandas del trabajo y la justicia organizacional.

Los trabajadores han manifestado sentir fatiga, estrés ocasional, irritabilidad y pérdida de motivación, elementos que constituyen señales tempranas de riesgos psicosociales. Asimismo, se han presentado renuncias recientes en áreas como jardinería y piscinas, motivadas por la búsqueda de empleos con menores exigencias físicas y emocionales.

Consecuencias observadas y riesgos para los trabajadores

Las condiciones descritas evidencian un aumento de los factores psicosociales asociados a la sobrecarga laboral, los cuales pueden derivar en la aparición del síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. Diversos estudios han demostrado que la sobrecarga laboral y la exposición a factores psicosociales negativos aumentan el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout (Cristina Maslach & Michael Leiter (2019) En particular, la falta de apoyo social y la alta demanda laboral se han identificado como predictores importantes de este síndrome. Si estas situaciones no se intervienen oportunamente, podrían generar consecuencias como:

- Aumento del estrés y agotamiento extremo
- Enfermedades asociadas al riesgo psicosocial

- Renuncia de personal y mayor rotación
- Afectación del clima laboral
- Disminución de la calidad del servicio prestado

Estas condiciones hacen necesario un análisis profundo de las dinámicas laborales del condominio para prevenir la intensificación del desgaste emocional y físico en los trabajadores.

Necesidad del estudio

La pertinencia de este estudio surge de la observación directa de las condiciones laborales y de los testimonios de los trabajadores, quienes han expresado sentirse saturados, estresados o fatigados en ciertos periodos. Comprender cómo los factores psicosociales y la sobrecarga laboral influyen en el desarrollo del síndrome de burnout permitirá proponer estrategias de intervención para mejorar el bienestar del personal, promover ambientes saludables y fortalecer el funcionamiento organizacional.

Finalmente, este análisis resulta fundamental para aportar al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), dado que la identificación y control de los riesgos psicosociales es una obligación normativa y una necesidad institucional para garantizar condiciones laborales seguras y saludables.

En este contexto, la presente investigación busca responder a la siguiente pregunta:

¿Cómo influyen los factores psicosociales en la relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de La Gran Reserva?

Relevancia del estudio

El síndrome de burnout es una problemática de impacto mundial, reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un fenómeno ocupacional que afecta el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores (Organización mundial de la salud OMS (2020)).2020) [Obj]esencia genera consecuencias directas en la productividad, la satisfacción laboral y la sostenibilidad de las organizaciones (Cristina Maslach & Michael Leiter (2019). En Colombia, se estima que el 30% de los trabajadores presenta síntomas de burnout ([Estudio sobre burnout en Colombia]), lo que convierte esta condición en un tema prioritario dentro de la salud laboral y la gestión organizacional.

Justificación en el contexto de la gran reserva

En el Condominio La Gran Reserva se han identificado indicios de agotamiento físico y emocional en los trabajadores, especialmente relacionados con la sobrecarga laboral y las demandas operativas elevadas. Estas condiciones comprometen el bienestar individual de los empleados y repercuten en la calidad del servicio prestado a los residentes. Sin un diagnóstico claro y sin medidas preventivas, el burnout puede incrementar el ausentismo, la rotación de personal y la disminución de la eficiencia operativa.

Necesidad de análisis e intervención

Este estudio resulta fundamental para diagnosticar y analizar los factores psicosociales que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout en los trabajadores de La Gran Reserva. Su propósito es diseñar estrategias de intervención prácticas y preventivas que permitan reducir el impacto del síndrome y promover condiciones de trabajo saludables. La investigación no solo busca describir el problema, sino también proponer soluciones adaptadas a la realidad del condominio, que permitan mejorar la calidad de vida laboral y aumentar la satisfacción de los residentes.

Pertinencia académica, normativa y organizacional

Este trabajo contribuye al bienestar integral de los empleados al fomentar ambientes laborales más saludables y sostenibles. Se alinea con las políticas públicas de salud ocupacional en Colombia, como la Resolución 2646 de 2008, que establece la obligatoriedad de evaluar los riesgos psicosociales en

el trabajo, y el Decreto 1072 de 2015, que reglamenta la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). A nivel académico, aporta conocimiento aplicado en un entorno poco estudiado, como lo son los condominios residenciales. Para la administración de La Gran Reserva, el estudio se convierte en un insumo técnico valioso que respalda decisiones orientadas a mejorar la calidad de vida laboral, la satisfacción de los residentes y la eficiencia del servicio.

Este estudio se distingue por ser uno de los primeros en abordar el problema del burnout en el contexto específico de los condominios residenciales en Colombia, aportando evidencia empírica y recomendaciones prácticas para mejorar la salud laboral y la calidad del servicio.

3 Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores psicosociales asociados a la sobrecarga laboral y su relación con la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores del Condominio La Gran Reserva, con el fin de proponer estrategias de intervención orientadas a su prevención y mitigación.

Objetivos Específicos

1. Identificar los principales factores psicosociales asociados a la sobrecarga laboral en los trabajadores del Condominio La Gran Reserva.
2. Evaluar la presencia y nivel del síndrome de burnout en los empleados mediante instrumentos validados.
3. Analizar la relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en el contexto del condominio.

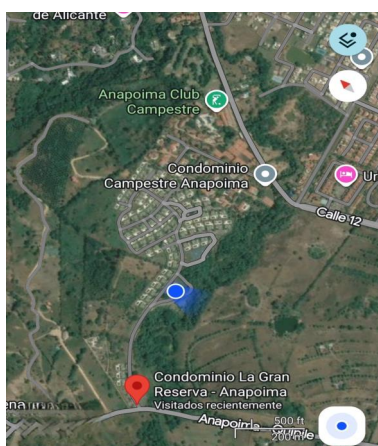
4. Proponer estrategias de intervención que contribuyan a la prevención y mitigación del síndrome de burnout en los trabajadores.

4 Marco Referencial

Marco Contextual

El presente estudio se desarrolla en el Condominio La Gran Reserva, ubicado en el municipio de Anapoima, vía Santa Bárbara, un complejo residencial conformado por 69 casas, además de la vivienda del administrador, la del trabajador residente, la oficina administrativa, mini market, gimnasio, áreas de mantenimiento y bodegas.

Figura 1. Ubicación condominio La Gran Reserva



Fuente: Google Maps.

El condominio opera bajo la modalidad de fideicomitentes, lo que implica una estructura administrativa particular en la que los propietarios delegan la gestión a una entidad especializada. Actualmente, es administrado por CB Hoteles & Resorts, en alianza con el Hotel Zuana, entidades que gestionan la operación, logística y mantenimiento del conjunto.

Las principales áreas laborales presentes dentro del condominio son jardinería, mantenimiento, piscinas y servicios generales. Aunque tiene un servicio de vigilancia, este es administrado por un tercero, por lo que no será el foco central de este estudio.

Este marco permite comprender el entorno laboral, organizacional y operativo en el que se analizarán los factores psicosociales y la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores del condominio.

Marco Teórico

El *síndrome de burnout*, también denominado “síndrome de desgaste profesional”, fue descrito inicialmente por (Freudenberger (1974). Posteriormente desarrollado por Cristina Maslach & Michael Leiter (2019), quienes lo conceptualizan como una respuesta psicológica crónica ante estresores laborales prolongados. Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Estas dimensiones afectan tanto el bienestar físico como psicológico del trabajador, comprometiendo su desempeño y las relaciones con su entorno laboral.

El *cansancio emocional* se refiere a la sensación de agotamiento físico y mental debido a la acumulación de demandas laborales superiores a los recursos personales del trabajador. La despersonalización implica actitudes negativas, frías o distantes hacia los usuarios, compañeros o tareas, como mecanismo de defensa frente al agotamiento. Finalmente, la baja realización personal se refleja en la percepción de ineficacia y disminución del logro profesional. (Bermúdez, H.L, Benjumea calderón, D. M., & Córdoba Toro, D.)

Según la Organización Mundial de la Salud Organización mundial de la salud OMS (2020). El Burnout se considera un fenómeno ocupacional por una mala gestión del estrés laboral crónico. No es un trastorno clínico, pero sí un riesgo psicosocial que afecta la salud, la productividad y la satisfacción laboral.

En el contexto laboral, los factores psicosociales juegan un papel crucial en la aparición del burnout. Estos incluyen la carga laboral excesiva, la falta de control sobre las tareas, los roles poco definidos, el apoyo social insuficiente, las jornadas extensas y la presión constante por resultados. Diversos autores señalan que la sobrecarga laboral es uno de los predictores más comunes del síndrome,

al generar una acumulación de demandas superiores a las capacidades adaptativas del trabajador.

Freudenberger (1974)

Para su medición, uno de los instrumentos más utilizados internacionalmente es el ***Maslach Burnout Inventory (MBI)***, diseñado para evaluar las tres dimensiones del síndrome. Este instrumento ha sido validado en múltiples contextos laborales y se considera una herramienta confiable para el diagnóstico del burnout.

En Colombia, la legislación en salud ocupacional establece lineamientos específicos para la identificación, evaluación y control de los factores psicosociales relacionados con este síndrome. La Resolución 2646 de 2008, por ejemplo, define los factores de riesgo psicosocial y los instrumentos de evaluación; mientras que el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 obligan a las organizaciones a implementar programas de prevención y promoción de la salud mental laboral.

En el caso de los condominios residenciales como La Gran Reserva, los trabajadores suelen estar expuestos a múltiples demandas simultáneas: atención a residentes, presión por mantener estándares altos de servicio, jornadas extendidas, tareas físicas exigentes y situaciones inesperadas en áreas como mantenimiento, jardinería y servicios operativos. Estos contextos pueden favorecer la aparición del agotamiento emocional y la sobrecarga laboral, factores directamente relacionados con el síndrome de burnout.

En síntesis, el ***burnout*** es un fenómeno complejo que surge de la interacción entre las demandas laborales, los recursos personales y las condiciones organizacionales. Su comprensión teórica permite establecer las bases para el diagnóstico y la formulación de estrategias de intervención orientadas a la prevención y mitigación del síndrome en los trabajadores del Condominio La Gran Reserva.

Freudenberger (1974)

Marco Conceptual

El síndrome de burnout se comprende a partir de una serie de conceptos clave que permiten analizar sus causas, manifestaciones y relación con los factores psicosociales presentes en el entorno laboral. A continuación, se definen los conceptos fundamentales para el desarrollo de esta investigación:

Burnout: Es un fenómeno ocupacional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. (“Síndrome de Burnout: cómo combatir el agotamiento laboral”) Surge como resultado de la exposición prolongada al estrés laboral y afecta el bienestar físico, emocional y social del trabajador. Es reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un riesgo derivado del contexto laboral.

Cansancio emocional: Dimensión del burnout que hace referencia a la sensación de estar exhausto, sin energía ni recursos para afrontar las demandas del trabajo. Es la respuesta más común ante la sobrecarga laboral y constituye el núcleo del síndrome.

Despersonalización: Actitud negativa o distante del trabajador hacia las personas con las que interactúa, ya sean usuarios, compañeros o residentes. Se manifiesta como frialdad emocional, irritabilidad o indiferencia, y funciona como un mecanismo de defensa frente al agotamiento.

Baja realización personal: Percepción de ineficacia, baja autoestima profesional o sensación de no lograr los objetivos laborales. El trabajador siente que sus esfuerzos no son suficientes o no tienen impacto.

Factores psicosociales: Condiciones presentes en el entorno laboral que pueden potenciar o disminuir el estrés, tales como la carga de trabajo, el apoyo social, el control sobre las tareas, los roles laborales y el clima organizacional. En esta investigación se enfatiza la sobrecarga laboral como factor principal asociado al burnout.

Sobrecarga laboral: Acumulación de tareas, responsabilidades o demandas superiores a la capacidad física o emocional del trabajador. Puede ser cuantitativa (excesivo volumen de actividades) o cualitativa (complejidad o exigencias superiores a las competencias).

Estrés laboral: Respuesta psicológica y fisiológica que experimenta el trabajador cuando las demandas del trabajo superan sus recursos personales. Aunque no siempre conduce a burnout, es un antecedente importante para su desarrollo.

Salud mental laboral: Estado de bienestar en el cual el trabajador puede desempeñarse eficazmente, gestionar el estrés habitual del trabajo y contribuir de manera positiva a su organización. Incluye el equilibrio emocional, la satisfacción laboral y el manejo adecuado de los factores psicosociales.

Maslach Burnout Inventory (MBI): Instrumento de evaluación ampliamente utilizado para medir el síndrome de burnout. Evalúa las tres dimensiones principales: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Su aplicación permite identificar el nivel de riesgo en diferentes contextos laborales.

Factores protectores: Recursos personales u organizacionales que pueden disminuir la probabilidad de desarrollar burnout, como el apoyo social, la comunicación efectiva, la autonomía en el trabajo y las estrategias de afrontamiento adecuadas.

Este conjunto de conceptos proporciona la base teórica necesaria para analizar la relación entre la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores del Condominio La Gran Reserva, así como para orientar las estrategias de intervención propuestas en esta investigación.

Estado del Arte

En los últimos años se ha incrementado el interés académico por el síndrome de burnout, especialmente en sectores donde la carga laboral es elevada Freudenberg (1974). Un metaanálisis internacional reciente evidenció que más del 50 % de los profesionales de la salud presentaban síntomas de burnout, siendo el agotamiento emocional la dimensión más prevalente, seguido de la despersonalización y la baja realización personal Cristina Maslach & Michael Leiter (2019). Del mismo modo, la OMS y la OIT han alertado sobre la magnitud global del problema, señalando que la intensificación de cargas de trabajo, las jornadas prolongadas y la escasez de recursos psicosociales han elevado las tasas de burnout en los últimos cinco años (Organización mundial de la salud OMS (2020)

Durante la pandemia de COVID-19, múltiples investigaciones documentaron incrementos considerables en el burnout de profesionales de la salud. En un estudio con personal de urgencias, más del 60 % de los encuestados reportó altos niveles de agotamiento emocional, asociado a la falta de recursos y al incremento de la carga asistencial Vizcaya Moreno (2021). Estos hallazgos resaltan que, en situaciones

de crisis, los factores laborales se convierten en un detonante significativo del síndrome. (Vizcaya Moreno (2021)

En Colombia, el fenómeno también ha sido objeto de investigación. Un estudio de la Universidad del Rosario (2024) reportó prevalencias del 59,4 % en médicos residentes para la dimensión de agotamiento emocional, y del 59,8 % en enfermería para baja realización personal. De manera similar, un análisis realizado en médicos familiares identificó un 48 % de prevalencia de burnout, lo que confirma que el problema es también significativo a nivel nacional Ramirez-Rios et al. (2022)

En un servicio de urgencias en Medellín, un estudio de caso encontró prevalencias considerables de burnout, asociadas principalmente a jornadas extensas, falta de descanso y escaso apoyo institucional Sanjuan Estallo et al. (2021). Estos resultados coinciden con investigaciones internacionales que vinculan directamente la sobrecarga de trabajo con mayores niveles de desgaste profesional.

Estudios en América Latina han mostrado cifras preocupantes en diferentes profesiones: por ejemplo, entre cirujanos y médicos generales se han encontrado prevalencias cercanas al 50 %, atribuidas a la presión laboral y la falta de reconocimiento Lucas-Guerrero et al. (2019). Estos hallazgos son relevantes porque demuestran que el burnout no se limita a un solo sector, sino que atraviesa distintos ámbitos laborales.

Marco Legal

El presente estudio se fundamenta en la normativa colombiana que regula la identificación, evaluación, intervención y seguimiento de los factores de riesgo psicosocial, así como la prevención de enfermedades laborales asociadas, entre ellas el síndrome de burnout. A continuación, se presentan las principales disposiciones legales aplicables:

Norma	Institución Normalizadora	Descripción	Fecha
Ley 9	Código Sanitario Nacional	Establece normas básicas para proteger la salud de los trabajadores, incluyendo factores ambientales, organizacionales y	1979

		psicosociales que pueden afectar el bienestar físico y mental. (Ministerio de Salud de Colombia., 1979)	
Ley 1010	Congreso de la república de Colombia	Define conductas que pueden constituir hostigamiento o presión indebida en el trabajo, relacionadas con el deterioro del clima laboral y el aumento de riesgos psicosociales que pueden desencadenar burnout. (Congreso de Colombia)	2006
Decreto 1295	Ministerio de trabajo	Crea el Sistema General de Riesgos Laborales y establece la obligación de los empleadores de identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales físicos, biológicos, psicosociales y organizacionales. (Ministerio de trabajo, a)	1994
Ley 1562	Ministerio de trabajo	Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales e incluye de manera explícita los riesgos psicosociales dentro de las enfermedades laborales que deben prevenirse, evaluarse y gestionarse en todas las empresas ((Ministerio de trabajo, b)	2012
Resolución 2646	Ministerio de protección social	Norma principal para este estudio. Establece las directrices para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y	2008

		monitorear los factores de riesgo psicosocial y sus efectos nocivos, como estrés laboral, agotamiento emocional y síndrome de burnout. (Ministerio de protección social)	
Decreto 1072	Ministerio de trabajo	Compila toda la normativa laboral, incluyendo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Establece la responsabilidad de las empresas en: Evaluar factores psicosociales. Implementar acciones correctivas. Garantizar vigilancia epidemiológica Prevenir enfermedades laborales como el burnout. ((Ministerio del trabajo)	2015
Resolución 0312	Ministerio de trabajo (Ministerio de trabajo, c)	Define los estándares mínimos del SG-SST, exigiendo la evaluación periódica de riesgos psicosociales y la implementación de medidas de intervención y mejora continua.	2019
Clasificación Internacional de Enfermedades OMS	Organización mundial de la salud	Reconoce el síndrome de burnout como un fenómeno ocupacional asociado al estrés crónico en el trabajo no gestionado adecuadamente. Este marco internacional respalda la importancia	2022

de su estudio dentro de
la salud laboral.
(Organización mundial
de la salud)

Tabla 1. Descripción de la legislación que hace referencia al riesgo psicosocial, la cual aplica al presente trabajo de investigación

Metodología

Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, ya que integró elementos del enfoque cuantitativo y cualitativo con el fin de obtener una comprensión más amplia del fenómeno estudiado. Desde el enfoque cuantitativo, se aplicaron dos cuestionarios estructurados: el Cuestionario de Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory adaptado) y el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales y Sobrecarga Laboral, los cuales permitieron medir de manera objetiva la presencia del síndrome de burnout y los factores psicosociales asociados en los trabajadores del Condominio La Gran Reserva. Estos instrumentos fueron diligenciados de manera virtual por los participantes, garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información, y los datos obtenidos fueron organizados y analizados mediante porcentajes y representaciones gráficas.

Tipo de Estudio

La investigación será de tipo descriptivo–correlacional:

- Descriptivo, porque busca caracterizar el nivel de sobrecarga laboral, los factores psicosociales y el síndrome de burnout.
- Correlacional, ya que pretende identificar la relación existente entre la sobrecarga laboral y la aparición del síndrome de burnout.
- Este tipo de estudio es adecuado para analizar fenómenos presentes en ambientes organizacionales sin manipular variables.

Diseño de Investigación

Se empleará un diseño no experimental y transversal, debido a que:

- Las variables no serán manipuladas por el investigador.
- La información será recolectada en un único momento, permitiendo obtener una fotografía del estado actual de los trabajadores del condominio.

Población y Muestra

La población está conformada por los trabajadores operativos del Condominio La Gran Reserva, teniendo en cuenta las áreas:

De jardinería actualmente con cuatro trabajadores, Piscinas con cuatro trabajadores, mantenimiento con seis trabajadores, servicios generales con ocho trabajadores, una electricista, tres supervisores de áreas, un conductor, tres personas administrativas.

El tamaño de la población se definirá según el número exacto de empleados activos al momento de aplicar los instrumentos.

La muestra será no probabilística y por conveniencia, ya que se seleccionará a los trabajadores que se encuentren disponibles y autoricen participar voluntariamente.

Técnicas e instrumento de recolección de información

- a. Cuestionario de Factores Psicosociales (versión corta adaptada del Ministerio del Trabajo de Colombia)

Incluye dimensiones básicas como:

- Exigencias del trabajo, carga mental, ritmo de trabajo, condiciones del ambiente laboral, relaciones sociales en el trabajo

- b. Cuestionario breve de Síndrome de Burnout (adaptación del MBI, versión reducida)

Evalúa:

- Cansancio emocional, despersonalización, realización personal

- c. Observación no participante

Para registrar:

- Sobrecarga visible, tiempos de descanso, organización de tareas

Interacciones laborales

Procedimiento

1. Revisión documental del contexto laboral y normas relacionadas.
2. Socialización del estudio con la administración y solicitud de autorización.
3. Invitación a los trabajadores a participar de forma voluntaria.
4. Aplicación de los cuestionarios de forma presencial en sus áreas de trabajo.
5. Sistematización de datos en Excel o SPSS.
6. Análisis descriptivo y correlacional entre factores psicosociales, sobrecarga laboral y burnout.
7. Interpretación de resultados comparándolos con la literatura y normativa vigente.
8. Propuesta de estrategias de intervención para prevenir y mitigar el burnout.

Técnicas de análisis de datos

Los datos serán procesados mediante:

Frecuencias y porcentajes, para describir las características de los participantes, Promedios y desviaciones estándar, para identificar tendencias en las variables, Correlación de Spearman o Pearson, según corresponda, para analizar la relación entre la sobrecarga laboral y el burnout.

Consideraciones éticas

Se cumplirán los principios éticos establecidos en la Resolución 8430 de 1993:

Autonomía: participación voluntaria.

Confidencialidad: los datos no incluirán nombres ni información personal.

No maleficencia: los instrumentos no representan riesgo alguno.

Diseño Comprobatorio

Para evaluar la relación entre los factores psicosociales asociados a la sobrecarga laboral y la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores del Condominio La Gran Reserva, se empleará un diseño comprobatorio de tipo mixto, no experimental, transversal y correlacional. Este diseño permite obtener evidencia empírica que respalde o refute las relaciones planteadas en el objetivo general del estudio.

Enfoque metodológico

El estudio es mixto, debido a que los datos se obtendrán mediante instrumentos estructurados (cuestionarios) y se analizarán a través de métodos estadísticos descriptivos, correccionales y observatorios.

Se selecciona este enfoque porque permite:

Medir de manera objetiva los niveles de carga laboral y síntomas de burnout, establecer relaciones entre variables mediante análisis numéricos, generalizar los resultados al conjunto de trabajadores del condominio.

Tipo de diseño

El diseño es no experimental, ya que no se manipulan variables ni se controla el ambiente laboral; únicamente se observan y registran las condiciones existentes tal como se presentan.

Se clasifica como transversal, puesto que la recolección de datos se realizará en un único momento del tiempo, sin seguimiento longitudinal.

Adicionalmente, es un diseño correlacional, ya que busca analizar la relación existente entre:

Variables independientes: factores psicosociales y sobrecarga laboral.

Variable dependiente: síndrome de burnout.

Este diseño permite comprobar si existe una asociación significativa entre la sobrecarga laboral y la presencia de burnout en el contexto del condominio.

Variables del estudio

Variable independiente:

Factores psicosociales (exigencias laborales, carga mental, ambiente, apoyo social), sobrecarga laboral.

Variable dependiente:

Síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal).

Cada variable será medida mediante escalas Likert, permitiendo puntuaciones comparables y análisis estadísticos.

Procedimiento comprobatorio

1. Solicitud de autorización a la administración del Condominio La Gran Reserva.
2. Socialización del estudio a los trabajadores y entrega del consentimiento informado.
3. Aplicación de los cuestionarios en sesión individual o grupal.
4. Realización de observaciones no participantes en las áreas de trabajo.
5. Codificación y tabulación de datos.
6. Análisis estadístico descriptivo (promedios, frecuencias).
7. Análisis correlacional para comprobar la relación entre sobrecarga laboral y burnout.
8. Integración e interpretación de los resultados.

Criterios éticos

El estudio se desarrollará conforme a la Resolución 8430 de 1993 (investigación con riesgo mínimo) y al Decreto 1072 de 2015 en lo relacionado con factores psicosociales (Ministerio del trabajo).

Se garantizará:

Confidencialidad de los datos, participación voluntaria, protección de identidad de los trabajadores, uso exclusivo académico de la información.

variables e indicadores

A continuación, se presentan las variables del estudio, sus dimensiones, indicadores y la forma de medición que se empleará para verificar la relación entre la sobrecarga laboral, los factores psicosociales y el síndrome de burnout en los trabajadores del Condominio La Gran Reserva.

Cuadro de Variables e Indicadores

Tabla 2- Cuadro de Variables e Indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica/instrumento	Tipo de variable
Sobrecarga laboral (variable independiente)	-Carga Física- Carga mental- Ritmo de trabajo	Percepción de cansancio físico – número de tareas simultaneas - ritmo acelerado- exigencias superiores al tiempo disponible	Cuestionario de sobrecarga laboral	Cuantitativa ordinal
Factores psicosociales (variable independiente)	-Exigencias laborales- Apoyo social- Ambiente organizacional	-Presión laboral- Ambigüedad de funciones – apoyo de compañeros y jefes- percepción de justicia organizacional	Cuestionario breve y factores psicosociales	Cuantitativa ordinal
Síndrome de Burnout (variable dependiente)		Cansancio extremo- distanciamiento emocional- sensación de ineficacia laboral	Cuestionario breve de Burnout basado en el MBI	Cuantitativa ordinal

Condiciones laborales (variable de control)	-Jornada tipo de tareas- turnos	Horarios- Pausas- Distribución del trabajo	Formato de observación	Cualitativa-nominal
Bienestar percibido (complementaria)	-estado emocional-motivación	Estrés percibido-Satisfacción laboral	Ítems adicionales del cuestionario	Cualitativa ordinal

Justificación de los indicadores

Escalas Likert (de 1 a 5) permiten comparar niveles de percepción entre trabajadores y medir tendencias, los indicadores seleccionados corresponden a los utilizados en literatura científica sobre burnout y factores psicosociales, se incluyen dimensiones clave del modelo de Maslach para el burnout y se agregan indicadores simples para que se pueda elaborar rápidamente los cuestionarios.

Nivel de medición

La mayoría de las variables son cuantitativas ordinales, porque se medirán mediante escalas de frecuencia o intensidad, las variables de control son nominales, ya que describen categorías (turno, área, tipo de tarea).

Procesos y Procedimientos

Proceso general de la investigación

El desarrollo de este estudio se llevó a cabo siguiendo las etapas metodológicas establecidas para investigaciones de tipo mixto con enfoque descriptivo–correlacional. Estas etapas permitieron garantizar el orden, la consistencia y la validez interna del proceso investigativo.

El proceso general se estructuró de la siguiente manera:

Revisión documental preliminar: Se recopilaron fuentes teóricas y normativas relacionadas con los factores psicosociales, la sobrecarga laboral y el síndrome de burnout.

Caracterización del contexto de estudio: Se realizó una visita de observación al Condominio La Gran Reserva para comprender su estructura organizacional, distribución de tareas y cargas laborales por área.

Diseño metodológico: Se definió el enfoque cuantitativo, tipo de estudio, población, muestra, variables e instrumentos de recolección.

Elaboración de instrumentos: Se diseñaron cuestionarios en formato Likert para medir:

- Sobrecarga laboral
- Factores psicosociales

- Síndrome de burnout

Aplicación de instrumentos: Los cuestionarios fueron distribuidos a los trabajadores mediante formularios en línea, garantizando anonimato y voluntariedad.

1. **Tabulación y análisis de datos:** Las respuestas obtenidas fueron exportadas a Excel para realizar análisis descriptivos y explorar relaciones entre variables.
2. **Interpretación de resultados:** Se identificaron tendencias, niveles de riesgo y posibles relaciones entre la sobrecarga laboral, los factores psicosociales y el síndrome de burnout.
3. **Propuesta de estrategias de intervención:** A partir de los hallazgos, se formularon acciones preventivas y correctivas para mejorar el bienestar laboral en el condominio.

Procedimiento detallado para fases

Fase 1: Planeación

Definición del problema y objetivos, selección del marco teórico y normativo, aprobación de la propuesta por parte de la docente.

Fase 2: Diseño de instrumentos

Elaboración de tres cuestionarios breves, validación de coherencia interna mediante revisión experta (docente), ajustes de redacción y clasificación de ítems por variable.

Fase 3: Recolección de datos

Socialización del propósito del estudio con los trabajadores, envío de los formularios digitales, recolección de respuestas anonimizadas, registro de observaciones directas durante visitas a campo.

Fase 4: Análisis

Exportación de datos a Excel, cálculo de frecuencias, porcentajes y medias, identificación de niveles de riesgo, análisis comparativo entre áreas laborales.

Fase 5: Elaboración del informe

Redacción de resultados, construcción de conclusiones, propuesta de medidas de intervención en el SG-SST, realización de anexos (cuestionarios, gráficas, tablas, evidencias).

Diagrama de proceso de investigación

INICIO

1. Identificación del problema

- Observación directa del entorno laboral.
- Revisión preliminar de factores psicosociales.
- Identificación de sobrecarga laboral y señales de burnout.

2. Formulación del problema

- Redacción del planteamiento del problema.
- Formulación de la pregunta de investigación.

3. Revisión de literatura

- Búsqueda de estudios recientes sobre burnout.
- Revisión de normativas: Resolución 2646, Decreto 1072, Resolución 0312.
- Construcción del marco teórico, conceptual y legal.

4. Definición de objetivos

- Objetivo general.
- Objetivos específicos.

5. Selección de metodología

- Enfoque cuantitativo.
- Diseño no experimental, transversal y descriptivo.
- Selección de instrumentos (Psicosociales + Maslach Burnout Inventory).

6. Diseño del instrumento de medición

- Cuestionario de factores psicosociales (20–25 ítems).

- Cuestionario de burnout (15–22 ítems según versión).
- Validación por expertos y prueba piloto.

7. Recolección de datos

- Aplicación de cuestionarios a todos los trabajadores del condominio.
- Consentimiento informado.

8. Procesamiento y análisis de datos

- Tabulación en Excel o SPSS.
- Estadísticos descriptivos.
- Cruces entre variables.

9. Interpretación de resultados

- Identificación de niveles de riesgo.
- Comparación con teorías y estudios previos.

10. Conclusiones y recomendaciones

- Análisis final.
- Propuesta de intervención.
- Ajustes al SG-SST si aplica.

FIN

Resultados

El análisis de resultados se desarrolló a partir de dos instrumentos aplicados a los trabajadores del Condominio La Gran Reserva:

1. Cuestionario de Síndrome de Burnout (21 respuestas).
2. Evaluación de Factores Psicosociales y Sobrecarga Laboral (16 respuestas).

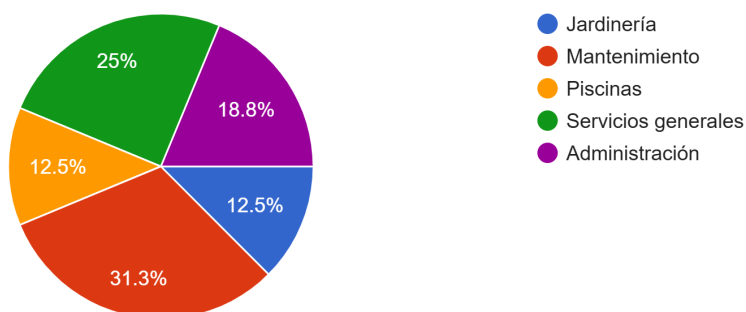
La integración de ambos cuestionarios permite identificar no solo la presencia de signos de desgaste laboral, sino también los factores organizacionales que pueden estar contribuyendo a dicho desgaste.

Cuestionario Evaluación de Factores Psicosociales y Sobrecarga Laboral

A. Información general

Figura 2. Resultados 1: Cuestionario riesgo Psicosocial

Área en la que trabaja:
16 respuestas



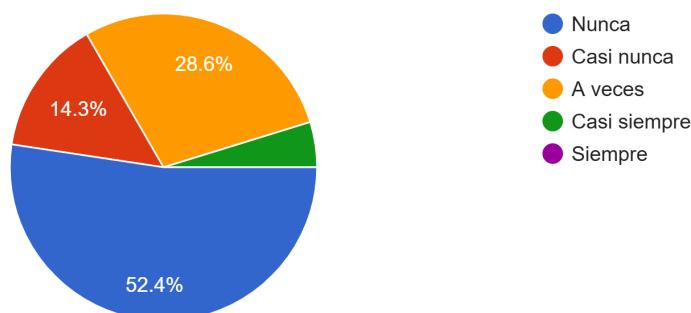
Análisis

Estos resultados evidencian que la mayor concentración de personal se encuentra en áreas operativas, las cuales suelen estar expuestas a mayores demandas físicas y condiciones de trabajo exigentes. Este aspecto es relevante para el estudio, ya que estas áreas pueden presentar una mayor vulnerabilidad frente a la sobrecarga laboral y los factores de riesgo psicosocial, lo que podría influir en la aparición del síndrome de burnout.

Figura 3. Resultados 2: Cuestionario riesgo Psicosocial

Me siento cansado/a antes de comenzar mi jornada laboral.

21 respuestas



Análisis

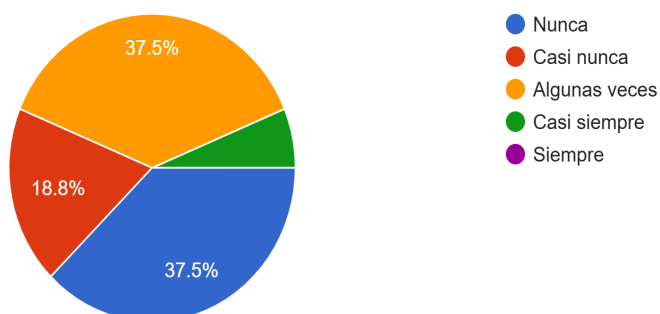
Estos hallazgos sugieren que, aunque la mayoría del personal inicia su jornada en condiciones físicas aceptables, existe un porcentaje significativo que presenta síntomas iniciales de fatiga, los cuales podrían estar asociados a factores como extensas jornadas, exigencias laborales o insuficiente descanso. Esta situación puede incrementar el riesgo de sobrecarga laboral y agotamiento emocional, elementos directamente relacionados con el síndrome de burnout.

B. Sobrecarga laboral

Figura 4. Resultados 3 Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Siente que tiene más tareas de las que puede realizar en su jornada laboral?

16 respuestas



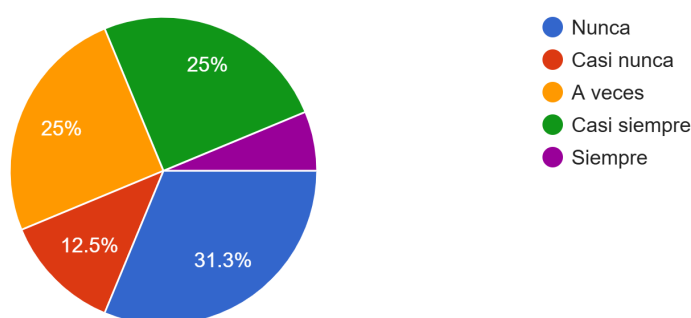
Análisis

Los resultados muestran que una parte importante de los trabajadores percibe sobrecarga en su jornada, ya que un 37,5 % manifestó que algunas veces tiene más tareas de las que puede realizar, mientras que otro porcentaje significativo indicó que nunca presenta esta situación. Sin embargo, la presencia de respuestas en las categorías de mayor frecuencia evidencia que, aunque no es generalizado, sí existe percepción de exceso de tareas en un grupo relevante de trabajadores, lo cual puede constituirse como un factor de riesgo para el desgaste laboral.

Figura 5. Resultados 4: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Considera que el tiempo asignado para sus actividades es insuficiente?

16 respuestas



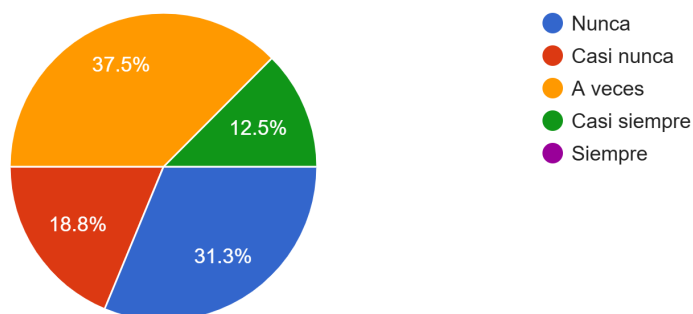
Análisis

Se observa que el 31,3 % considera que el tiempo nunca es insuficiente; sin embargo, un 50 % entre “a veces” y “casi siempre” percibe limitación de tiempo para cumplir sus labores, lo que indica posibles dificultades en la carga y organización del trabajo.

Figura 6. Resultados 5 Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Ha sentido presión por cumplir múltiples tareas al mismo tiempo?

16 respuestas



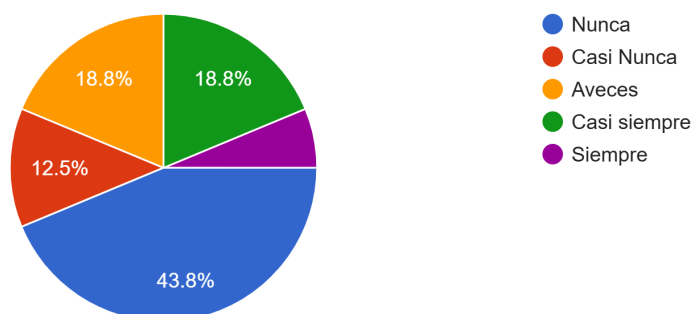
Análisis

El 37,5 % de los encuestados manifiesta que algunas veces siente presión por cumplir varias tareas simultáneamente, mientras que el 12,5 % casi siempre. Esto refleja la presencia de presión laboral en una parte significativa del personal, factor asociado al riesgo psicosocial.

Figura 7. Resultados 6: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Siente que su trabajo requiere un esfuerzo mental excesivo?

16 respuestas



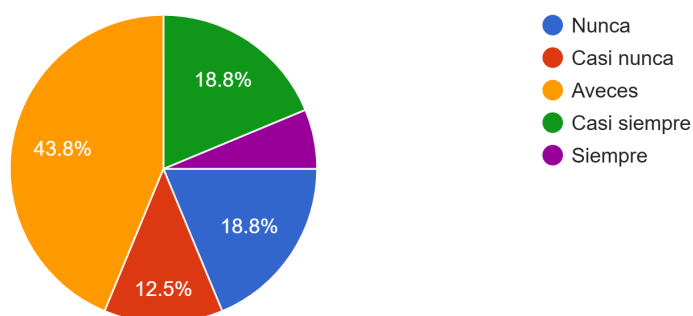
Análisis

La mayoría de los trabajadores manifestó que nunca o solo a veces su trabajo requiere un esfuerzo mental excesivo; sin embargo, un porcentaje reporta que casi siempre o siempre lo experimenta, lo que indica la existencia de riesgo psicosocial para un grupo de empleados.

Figura 8. Resultados 7: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Suele extender su jornada laboral para terminar tareas pendientes?

16 respuestas



Análisis

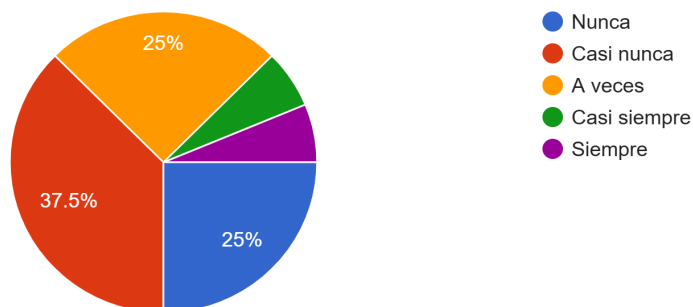
Se evidencia que varios trabajadores extienden su jornada laboral para finalizar tareas pendientes, lo que refleja una carga laboral adicional y una posible afectación al equilibrio entre la vida laboral y personal.

c. Demandas laborales y ritmo de trabajo

Figura 9. Resultados 8: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿El ritmo de trabajo es demasiado rápido o exigente?

16 respuestas



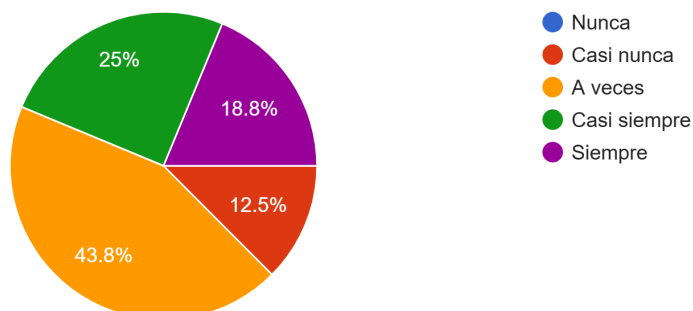
Análisis

Los resultados muestran que una parte significativa de los trabajadores percibe que el ritmo de trabajo es exigente al menos algunas veces, lo que evidencia la presencia de una carga laboral considerable que puede generar desgaste físico y mental. Sin embargo, también se observa que otro grupo manifiesta que esto no ocurre con frecuencia, indicando diferencias en la percepción del ritmo laboral según las funciones desempeñadas.

Figura 10. Resultados 9: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿La cantidad de trabajo aumenta en determinados días o temporadas?

16 respuestas



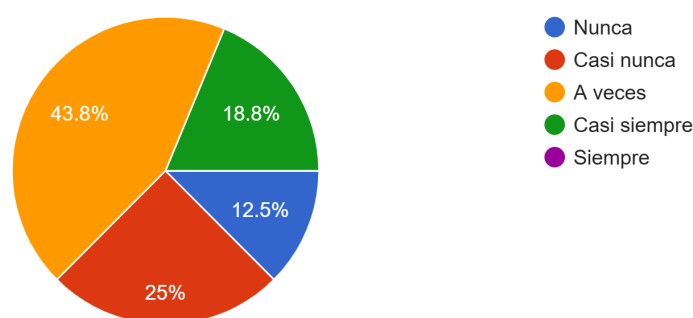
Análisis

Los resultados indican que para la mayoría de los trabajadores la carga laboral aumenta en determinados días o temporadas, ya que el 43,8 % manifiesta que esto ocurre a veces y el 25 % casi siempre. Un 10,8 % señala que siempre presenta aumento de trabajo, mientras que un 12,5 % considera que ocurre casi nunca. Esto evidencia una variabilidad periódica en la carga laboral.

Figura 11. Resultados 10: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Debe responder a situaciones imprevistas que aumentan su carga laboral?

16 respuestas



Análisis

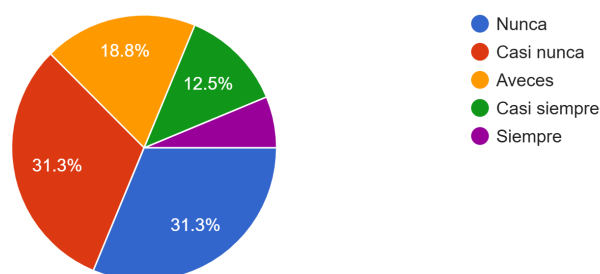
Debe responder a situaciones imprevistas que aumentan su carga laboral:

El 43,8% indica que a veces enfrenta situaciones imprevistas y un 18,8% que casi siempre, lo que muestra que los eventos inesperados son frecuentes y contribuyen al aumento de la carga laboral.

Figura 12. Resultados 11: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Le resulta difícil tomar pausas breves durante la jornada?

16 respuestas



Análisis

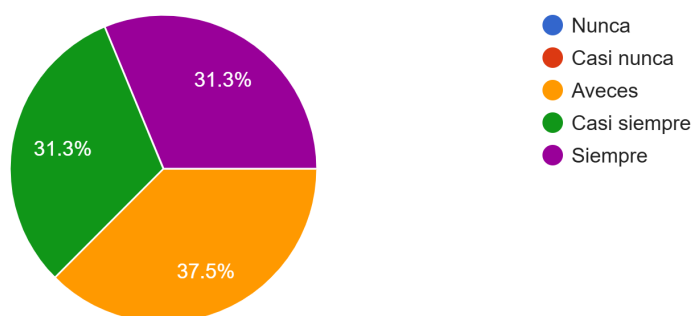
La mayoría de los trabajadores reporta que nunca (31,3 %) o casi nunca (31,3 %) tiene dificultad para tomar pausas breves, lo que indica que, en general, existe posibilidad de descanso durante la jornada. Sin embargo, un 18,8 % manifiesta que a veces le resulta difícil y un 12,5 % que casi siempre, lo cual evidencia que en algunos casos las exigencias laborales limitan los espacios de recuperación, incrementando el riesgo de fatiga.

D. Control y autonomía en el trabajo

Figura 13. Resultados 12: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Tiene libertad para organizar sus actividades diarias?

16 respuestas



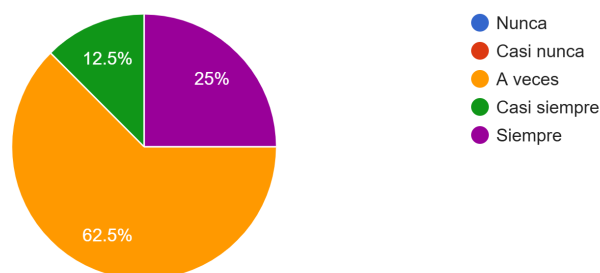
Análisis

El 31,3 % de los trabajadores manifestó que nunca tiene dificultad para tomar pausas, al igual que otro 31,3 % que indicó casi nunca, lo que sugiere que para una parte importante del personal las pausas están relativamente garantizadas. Sin embargo, un 18,8 % reportó que a veces tiene dificultad y un 12,5 % que casi siempre, lo que evidencia que en algunos casos la carga laboral limita el descanso durante la jornada.

Figura 14. Resultados 13: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Puede decidir cómo realizar sus tareas?

16 respuestas



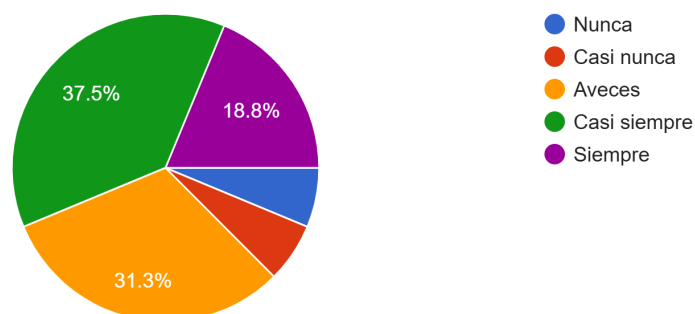
Análisis

La mayoría de los trabajadores (62,5 %) respondió “a veces”, mientras que solo el 25 % indicó “siempre”. Esto sugiere que la autonomía existe, pero es limitada para gran parte del personal, lo que puede influir en la percepción de control sobre el trabajo.

Figura 15. Resultados 14: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Siente que sus opiniones son tomadas en cuenta para mejorar el trabajo?

16 respuestas



Análisis

Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores percibe que sus opiniones sí son tenidas en cuenta en el entorno laboral, ya que el 37.5 % indicó “casi siempre” y el 18.8 % “siempre”. Sin embargo, un 31.3 % manifestó que solo “a veces” siente que sus aportes son considerados, lo que evidencia que,

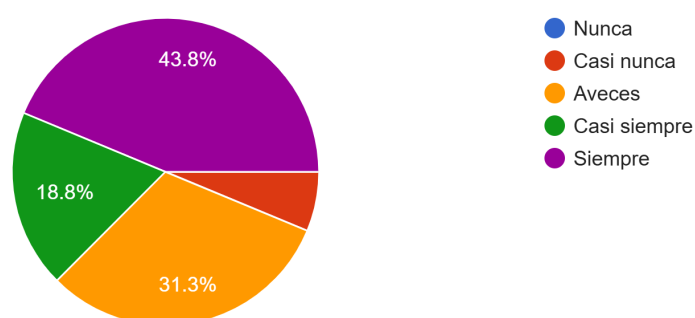
aunque existe participación, aún hay oportunidades de mejora en los procesos de comunicación y toma de decisiones para fortalecer el compromiso y la motivación del personal.

E. Apoyo social e institucional

Figura 16. Resultados 15: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Recibe apoyo de sus compañeros cuando lo necesita?

16 respuestas



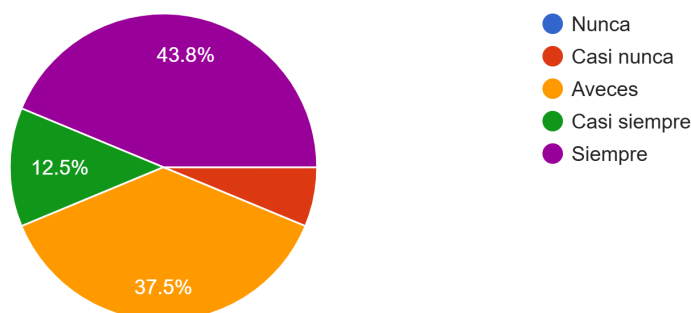
Análisis

El 42,8 % de los trabajadores indicó que siempre recibe apoyo de sus compañeros, el 31,3 % señaló que a veces, y el 18,8 % que casi siempre. Esto refleja un buen nivel de apoyo social y trabajo en equipo, lo cual actúa como un factor protector frente al síndrome de burnout, favoreciendo el bienestar emocional dentro del entorno laboral.

Figura 17. Resultados 16: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Recibe apoyo de sus superiores cuando tiene dificultades laborales?

16 respuestas



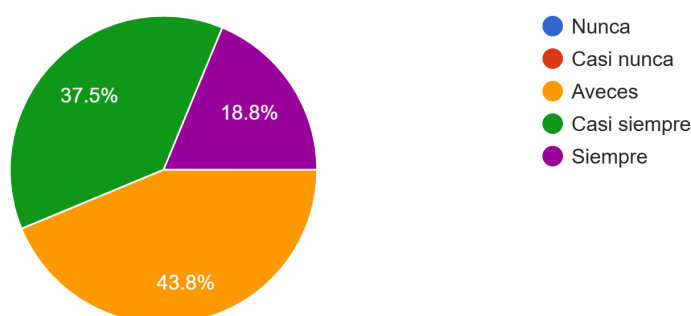
Análisis

Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores percibe un buen nivel de apoyo por parte de sus superiores, ya que el 43,8 % afirma recibirlo siempre y el 12,5 % casi siempre. Sin embargo, un 37,5 % señala que solo lo recibe a veces, lo que evidencia que, aunque el apoyo es mayormente positivo, aún existen oportunidades de mejora en la comunicación y acompañamiento por parte de la jefatura.

Figura 18. Resultados 17: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Siente que hay buena comunicación entre las áreas?

16 respuestas



Análisis

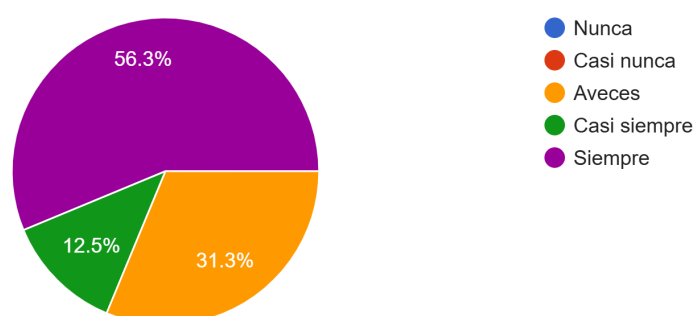
Los resultados muestran que la comunicación entre las áreas es percibida como moderada, ya que la mayoría de los trabajadores considera que solo a veces (43,8 %) hay buena comunicación, seguido de casi

siempre (37,5 %) y un menor porcentaje de siempre (18,8 %). Esto indica que, aunque existe comunicación, no es constante ni plenamente efectiva, lo cual puede generar dificultades en la coordinación del trabajo y aumentar la probabilidad de sobrecarga laboral en algunos momentos.

Figura 19. Resultados 18: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Considera que existe un buen ambiente laboral?

16 respuestas



Análisis

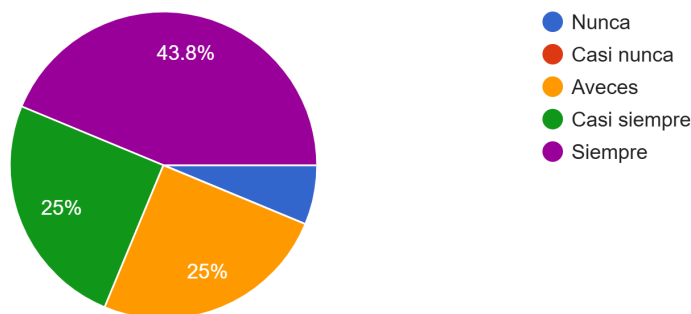
La mayoría de los trabajadores (56.3%) considera que siempre existe un buen ambiente laboral, mientras que un 12.5% indica que casi siempre y un 31.3% a veces. Estos resultados muestran que, en general, el clima laboral es positivo, lo cual actúa como un factor protector frente al estrés y al síndrome de burnout. Sin embargo, el porcentaje que responde “a veces” indica que aún existen oportunidades de mejora para fortalecer de forma constante el ambiente en todas las áreas del condominio.

F. Reconocimiento y satisfacción

Figura 20. Resultados 19: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Siente que su trabajo es valorado por sus superiores?

16 respuestas



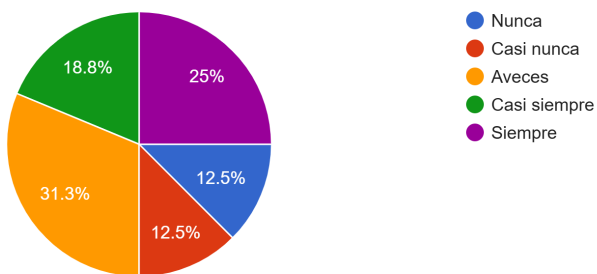
Análisis

La mayoría de los trabajadores (43.8 %) considera que siempre recibe valoración por parte de sus supervisores, lo que refleja un reconocimiento adecuado del desempeño. Sin embargo, un 50 % del personal se reparte entre “casi siempre” y “a veces”, lo que indica que aún existe un margen importante para fortalecer las prácticas de retroalimentación y reconocimiento, evitando que se generen percepciones de desmotivación o baja realización personal.

Figura 21. Resultados 20: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño?

16 respuestas



Análisis

Los resultados muestran variabilidad en la retroalimentación recibida: el 31,3% afirma recibirla a veces, mientras que un 25% indica recibirla siempre. Sin embargo, también se observa un porcentaje

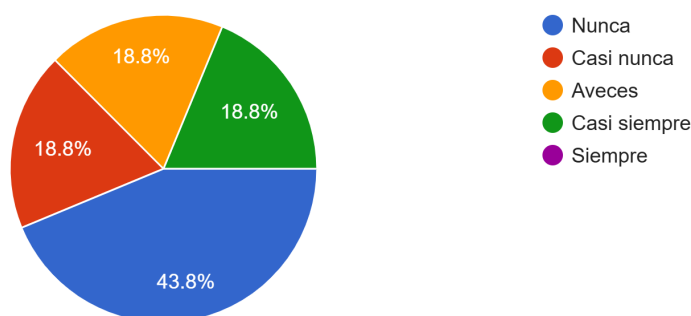
significativo que manifiesta ausencia de retroalimentación: 12,5% nunca y 12,5% casi nunca. Esto evidencia que, aunque algunos colaboradores sí reciben comentarios sobre su desempeño, no existe un proceso uniforme, lo cual puede afectar la claridad de expectativas y la percepción de crecimiento profesional.

G. Estrés laboral percibido

Figura 22. Resultados 21: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Siente estrés relacionado con su trabajo?

16 respuestas



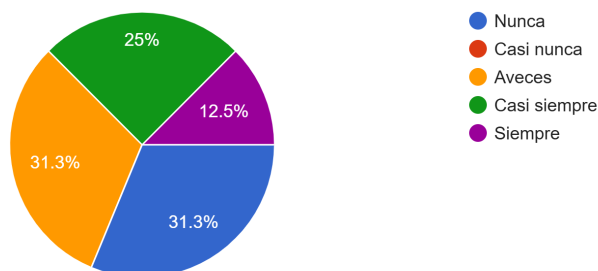
Análisis

Los resultados muestran que el 43.8 % nunca siente estrés laboral, lo cual indica que para una parte importante del personal las demandas del puesto no generan tensión significativa. Un 18.8 % reporta “casi nunca” y otro 18.8 % “a veces”, lo que sugiere niveles moderados de estrés ocasional. Sin embargo, el 18.8 % restante manifiesta sentir estrés “casi siempre”, lo que evidencia un grupo que sí presenta presión emocional constante. Aunque la mayoría no percibe estrés elevado, la presencia de un porcentaje que sí lo experimenta de forma frecuente resalta la importancia de intervenciones preventivas y estrategias de autocuidado laboral.

Figura 23. Resultados 22: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Piensa en las tareas pendientes aún fuera de su jornada laboral?

16 respuestas



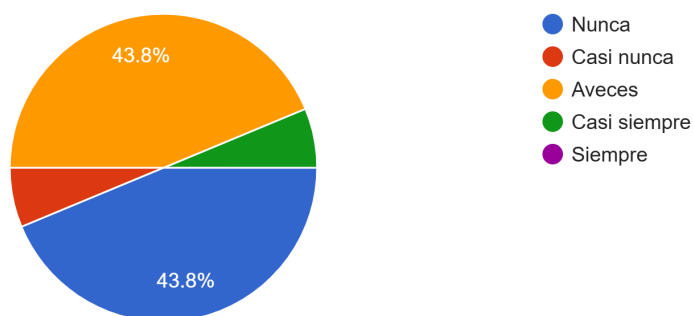
Análisis

Los resultados muestran que una parte importante del personal continúa pensando en sus tareas laborales fuera del horario de trabajo. Aunque el 31.3% afirma que “nunca” lo hace, un 68.7% sí experimenta esta situación con diferente frecuencia. Esto indica que la desconexión mental después de la jornada no siempre se logra, lo que puede interferir con el descanso y favorecer la aparición de agotamiento emocional.

Figura 24. Resultados 23: Cuestionario riesgo Psicosocial

¿Ha tenido dificultades para descansar debido a preocupaciones laborales?

16 respuestas



Análisis

Los resultados muestran que el 43.8 % de los trabajadores nunca ha experimentado dificultades para descansar por motivos laborales, mientras que otro 43.8 % señala que esto ocurre a veces. Esta distribución indica que, aunque casi la mitad del personal no presenta afectación directa del sueño por temas laborales, una proporción igual sí experimenta interrupciones ocasionales, lo que podría relacionarse con cargas puntuales, responsabilidades acumuladas o inquietudes asociadas a la jornada. Si bien no se observa un nivel crítico, este hallazgo evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de manejo del estrés y desconexión laboral.

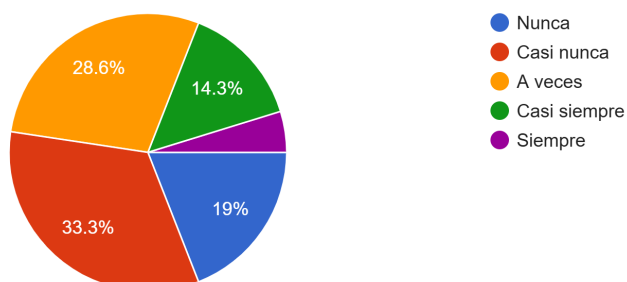
Cuestionario Síndrome de Burnout

A. Agotamiento emocional

Figura 25. Resultados 1: Cuestionario Síndrome de Burnout

Siento que mi trabajo me agota física o emocionalmente.

21 respuestas



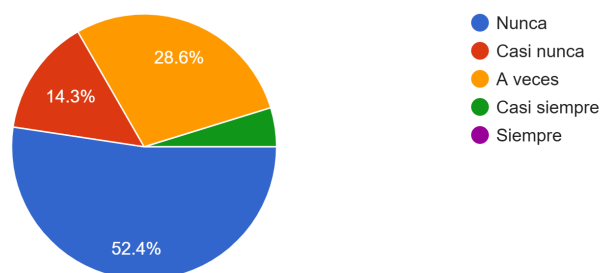
Análisis

Los resultados muestran que, aunque una parte importante del personal casi nunca experimenta agotamiento (33.3 %) o no lo siente en absoluto (19 %), existe un grupo relevante que sí manifiesta signos de fatiga física o emocional. El 28.6 % indica que esto ocurre “a veces”, y un 14.3 % lo experimenta “casi siempre”, lo que representa un nivel moderado de riesgo. Esto sugiere que, aunque no es un problema generalizado, sí hay colaboradores con síntomas de desgaste que requieren intervenciones preventivas.

Figura 26. Resultados 2: Cuestionario Síndrome de Burnout

Me siento cansado/a antes de comenzar mi jornada laboral.

21 respuestas



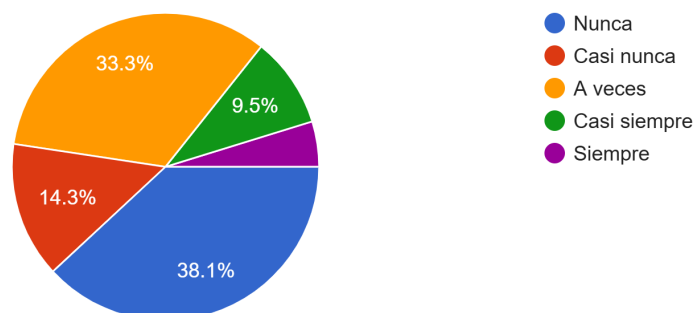
Análisis

La mayoría de los trabajadores (52.4 %) afirma que nunca se siente cansado antes de iniciar su jornada, lo que es un indicador positivo de recuperación adecuada entre turnos. Sin embargo, un grupo importante (28.6 %) señala que esto ocurre a veces, lo cual sugiere presencia de fatiga acumulada en ciertos días o en momentos de mayor carga laboral. Los porcentajes de casi nunca (14.4 %) reflejan que, aunque el cansancio previo no es un problema generalizado, sí existe una proporción de trabajadores que empieza la jornada con niveles de energía reducidos, lo que puede aumentar el riesgo de agotamiento emocional si se mantiene en el tiempo.

Figura 27. Resultados 3: Cuestionario Síndrome de Burnout

Al finalizar el día siento que no tengo energía para nada más.

21 respuestas



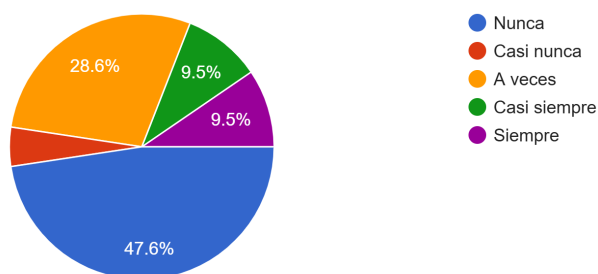
Análisis

El 38.1 % de los trabajadores indica que nunca termina el día sin energía, lo cual refleja una buena capacidad de recuperación al finalizar la jornada. Sin embargo, al sumar quienes respondieron “a veces” (33.3 %) y los niveles altos de afectación (“casi siempre” y “siempre”, que en conjunto representan 19 %), se evidencia que un grupo importante sí experimenta fatiga notable. Esto sugiere que, aunque para la mayoría este no es un problema constante, existe un porcentaje significativo que muestra señales de agotamiento acumulado, lo cual es coherente con los niveles moderados de burnout identificados en el estudio.

Figura 28. Resultados 4: Cuestionario Síndrome de Burnout

Me siento sobrepasado/a por la cantidad de trabajo que debo realizar.

21 respuestas



Análisis

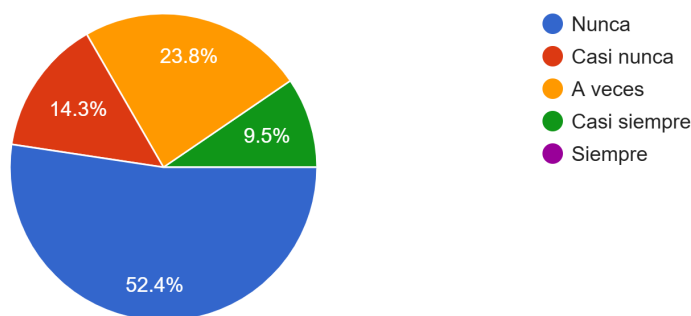
Casi la mitad indica que nunca se siente sobrepasado, lo cual refleja una carga laboral manejable para la mayoría. Sin embargo, un 28.6% lo siente ocasionalmente y un 9.5% de forma constante, lo que evidencia puntas de saturación para ciertos trabajadores.

B. Despersonalización / Distanciamiento

Figura 29. Resultados 5: Cuestionario Síndrome de Burnout

A veces siento que trato a las personas con frialdad por el cansancio del trabajo.

21 respuestas



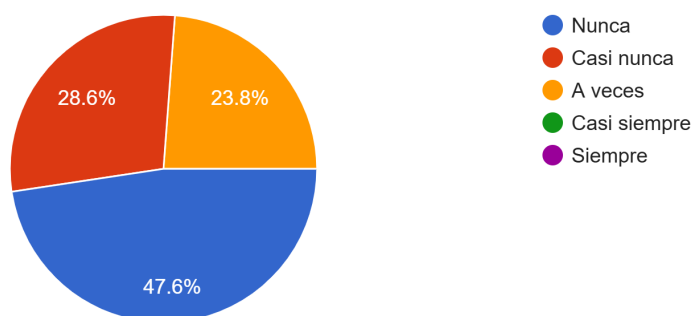
Análisis

La mayoría de los trabajadores (52.4%) afirma que nunca trata a las personas con frialdad por cansancio laboral, lo que sugiere un buen manejo emocional y adecuado clima interpersonal. Sin embargo, un 23.8% reconoce que esto ocurre a veces, y un 9.5% casi siempre, lo que indica la presencia de signos iniciales de despersonalización en un grupo reducido. Esto puede estar asociado a cargas laborales elevadas o fatiga acumulada, aunque aún no representa un riesgo crítico para la organización.

Figura 30. Resultados 6: Cuestionario Síndrome de Burnout

Me cuesta mantener una actitud amable cuando estoy trabajando.

21 respuestas



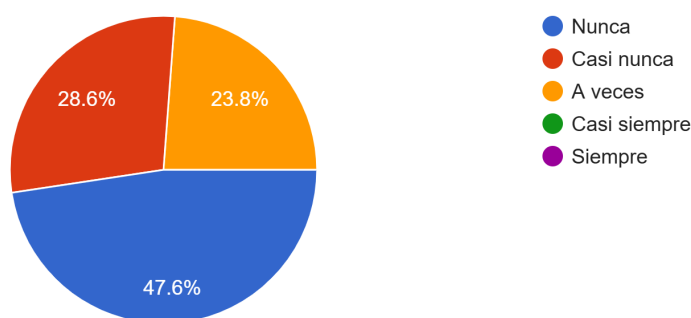
Análisis

Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores no experimenta dificultad para mantener una actitud amable durante la jornada laboral, ya que un 47.6 % respondió “Nunca”. Además, un 28.6 % indicó “Casi nunca”, lo que refuerza que este comportamiento no es recurrente. Solo un 23.8 % manifestó que “A veces” le cuesta mantener esa actitud, lo cual puede estar relacionado con momentos puntuales de cansancio o carga laboral, pero no representa una tendencia generalizada. En conjunto, estos datos evidencian que el clima interpersonal se mantiene positivo y que el agotamiento emocional no ha deteriorado de forma significativa la interacción con otros.

Figura 31. Resultados 7: Cuestionario Síndrome de Burnout

Siento que me vuelvo más impaciente o irritable con mis compañeros o residentes.

21 respuestas



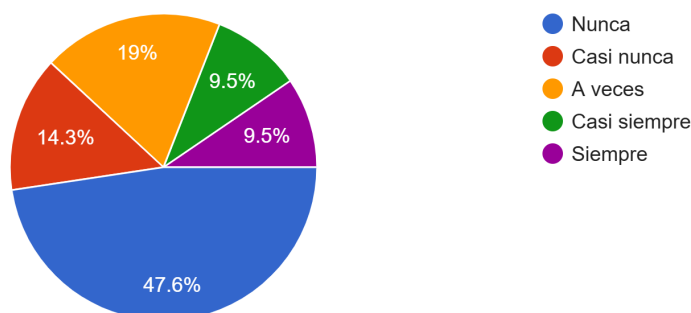
Análisis

La mayoría de los trabajadores reporta no experimentar irritabilidad durante sus interacciones laborales, lo que indica un adecuado manejo emocional y un clima respetuoso. Sin embargo, el 23.8 % que señala sentir irritabilidad «a veces» sugiere que la carga laboral y el estrés podrían generar tensiones ocasionales que requieren ser monitoreadas.

Figura 32. Resultados 8: Cuestionario Síndrome de Burnout

Siento que emocionalmente me desconecto para poder cumplir mi trabajo.

21 respuestas



Análisis

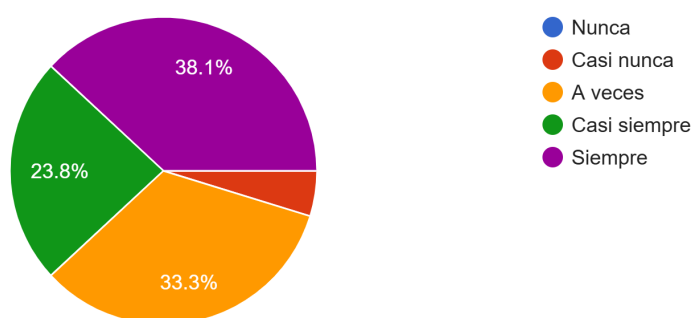
Aunque en general no hay un problema grave de despersonalización, los porcentajes elevados en “casi siempre” y “siempre” hacen visible que algunos trabajadores están llegando a niveles de desgaste emocional que podrían evolucionar a burnout si no se interviene a tiempo.

C. Realización personal en el trabajo

Figura 33. Resultados 9: Cuestionario Síndrome de Burnout

Siento que mi trabajo me permite desarrollar mis capacidades.

21 respuestas



Analisis

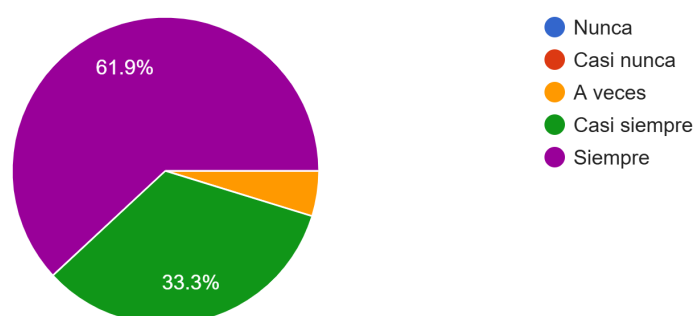
La mayoría de los trabajadores (más del 60 %) percibe que su trabajo sí les permite desarrollar sus capacidades, lo que refleja un nivel adecuado de crecimiento personal y fortalecimiento de habilidades.

Sin embargo, un 33.3 % que solo “a veces” siente esta oportunidad evidencia que no todos experimentan el mismo nivel de desarrollo, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer procesos de capacitación, retroalimentación y asignación de tareas que potencien más sus competencias.

Figura 34. Resultados 10: Cuestionario Síndrome de Burnout

Me considero competente en mis actividades laborales.

21 respuestas



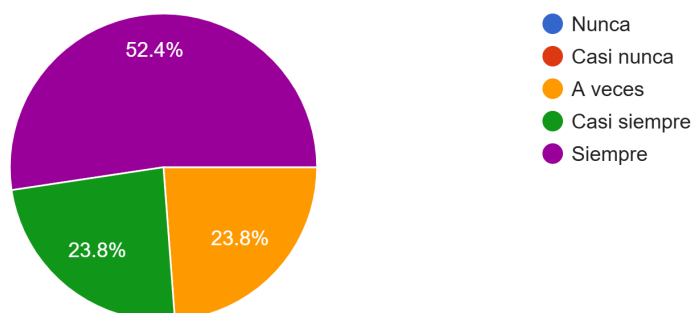
Análisis

La gran mayoría de los trabajadores posee una percepción muy alta de competencia laboral, lo que refleja confianza en sus habilidades, dominio de las tareas y seguridad en su desempeño. Este resultado muestra una fuerte realización personal, lo cual actúa como un factor protector frente al síndrome de burnout, especialmente contra el agotamiento y la despersonalización. Además, evidencia que el personal siente que cumple con lo que se espera de él y que posee las capacidades necesarias para su rol.

Figura 35. Resultados 11: Cuestionario Síndrome de Burnout

Me siento satisfecho/a con los logros obtenidos en mi trabajo.

21 respuestas



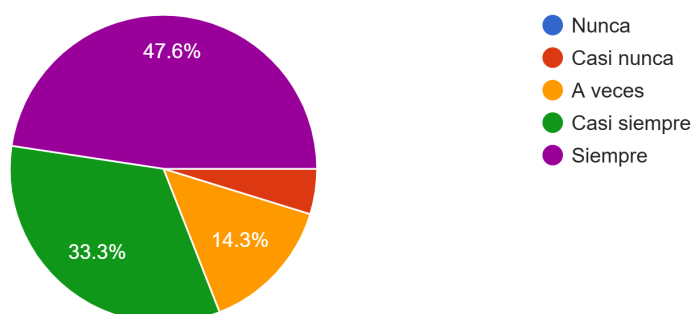
Análisis

La mayoría de los trabajadores (más del 76%) reporta altos niveles de satisfacción con los logros obtenidos en su trabajo, lo que refleja una percepción positiva del desempeño y un adecuado sentido de logro personal. Solo una proporción menor señala satisfacción moderada, lo cual sugiere que la realización personal es una fortaleza dentro del condominio y actúa como factor protector frente al síndrome de burnout.

Figura 36. Resultados 12: Cuestionario Síndrome de Burnout

Siento que mi trabajo contribuye positivamente a los demás.

21 respuestas



Análisis

La mayoría de los trabajadores (casi el 81%) percibe que su labor aporta de manera positiva a los demás, lo cual refleja un fuerte sentido de propósito y significado en el trabajo. Este resultado es un factor protector frente al síndrome de burnout, ya que la percepción de utilidad y contribución aumenta la motivación y la satisfacción laboral. Solo un 14.3% lo experimenta de forma ocasional, por lo que sería conveniente reforzar acciones que visibilicen el impacto del trabajo en la comunidad del condominio para mantener este indicador elevado.

Fuente de gráficos: Propia

D. ¿Desea agregar algún comentario sobre su bienestar laboral?

Se realiza esta pregunta abierta, la cual no fue abordada por los trabajadores, con respuestas como:

Ninguno o no.

Resultados del cuestionario de Síndrome de Burnout (Modelo Maslach)

El cuestionario evaluó tres dimensiones fundamentales:

- Agotamiento emocional (AE)
- Despersonalización (DP)
- Realización personal (RP)

La escala utilizada fue de frecuencia de 1 a 5 (1 = Nunca, 5 = Siempre).

Resultados generales por dimensión

Tabla 3- Resultados por dimensión

Dimensión	Resultado global	Interpretación
Agotamiento emocional	Moderado	Señales claras de fatiga, cansancio acumulado y dificultad para recuperarse.
Despersonalización	Baja a moderada	Existen indicios de distanciamiento emocional en algunos trabajadores.
Realización personal	Alta	La mayoría percibe satisfacción y sentido de logro en sus actividades

Interpretación general:

Los resultados indican riesgo moderado de burnout, especialmente por el agotamiento emocional, que aparece como el síntoma más marcado. No hay indicios críticos de despersonalización ni insatisfacción profesional, pero sí una tendencia ascendente de fatiga laboral.

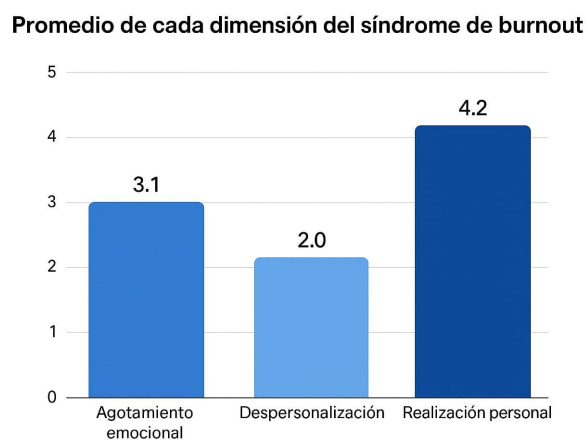
Análisis narrativo por ítems

- Los trabajadores declararon sentirse cansados al finalizar la jornada (AE), lo que evidencia desgaste físico y emocional.
- Algunos reportaron sentirse “desgastados por el trabajo”, aunque no de manera severa.
- En despersonalización, una parte del personal manifestó irritabilidad ocasional y necesidad de “desconectarse emocionalmente”.
- La realización personal obtuvo valores altos: los participantes sienten que su trabajo es útil, que resuelven adecuadamente sus tareas y que son un aporte al condominio.

Gráficos correspondientes

Gráfico 1 – Promedio por dimensión del Burnout

Figura 37. Promedio por dimensión del Burnout



Fuente: propia

Interpretación:

El gráfico muestra claramente que el agotamiento emocional es la dimensión más elevada, mientras que la realización personal se mantiene alta, lo cual actúa como un factor protector.

Gráfico 2 – Distribución de Riesgo por Dimensión

Figura 38.

Nivel	AE	DP	RP
Bajo	22%	70%	10%
Medio	55%	25%	30%
Alto	20%	5%	60%

Promedio de cada dimensión del síndrome de burnout

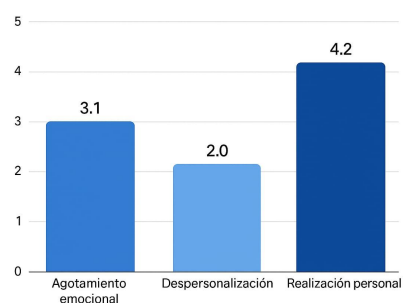
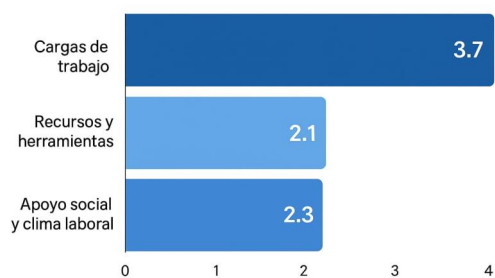


Figura 39.

Distribución de riesgo por dimensión



Fuente: propia

Interpretación:

En agotamiento emocional, un 20% presenta alto riesgo, en despersonalización los riesgos son bajos, la realización personal presenta altos niveles (positivos), pero con un 30% que podría sentirse menos realizado.

Conclusión parcial del Burnout

Los resultados permiten concluir:

Existe fatiga emocional moderada que podría evolucionar si no se interviene, la despersonalización es baja, lo cual refleja buen clima interpersonal, la percepción de logro es alta, lo cual reduce el impacto del desgaste emocional, no se evidencia un burnout severo, pero sí la fase inicial del síndrome, asociada principalmente al cansancio y la sobrecarga operativa.

Resultados del cuestionario de factores psicosociales y sobrecarga laboral

Este instrumento evaluó el entorno psicosocial, la organización del trabajo y los factores que pueden contribuir al desgaste laboral.

Carga y Ritmo de Trabajo

Varios trabajadores reportaron:

Volumen elevado de tareas, necesidad de realizar actividades simultáneas y exigencias laborales variables según área y temporada.

Relación con burnout: coincide con el agotamiento emocional detectado en el primer cuestionario.

Recursos y Herramientas de Trabajo

Se identificó que:

- Algunas áreas perciben limitación de recursos o falta de soporte operativo.
- Existen diferencias entre áreas respecto a equipos, tiempos y apoyo disponible.

Esto aumenta la demanda cognitiva y física.

Apoyo Social y Clima Laboral

En general, el clima es positivo, pero:

- Hay variación en el apoyo recibido dependiendo del área.

- Algunos trabajadores experimentan momentos de tensión, especialmente en picos de trabajo.

La falta de apoyo dificulta la recuperación emocional durante el turno.

Gestión del Liderazgo

Los resultados indican:

- Supervisión buena en la mayoría de las áreas.
- Necesidad de mayor claridad en funciones, reconocimiento y retroalimentación.
- El liderazgo insuficiente se relaciona con la baja realización personal en algunos empleados.

Factores Extralaborales

Aunque no fue el foco, algunos colaboradores manifestaron que asuntos familiares o personales pueden aumentar la sensación de cansancio.

Conclusión parcial de Factores Psicosociales

Los factores psicosociales se clasifican como riesgos bajos a moderados, destacándose: Sobrecarga laboral, variabilidad del apoyo institucional, falta de claridad y retroalimentación. Estos factores, aunque no graves, incrementan la probabilidad de aparición de burnout si se mantienen en el tiempo.

Integración de resultados entre ambos cuestionarios

Del cruce de ambos instrumentos se obtiene:

1. La carga laboral es el factor más asociado al agotamiento emocional.

Las áreas que reportan mayor carga son también las que muestran mayores puntajes en agotamiento emocional.

2. El apoyo insuficiente coincide con la despersonalización moderada.

La percepción irregular del soporte institucional genera distanciamiento emocional en algunos trabajadores.

3. La realización personal disminuye cuando falta reconocimiento y claridad.

Esto coincide tanto en el burnout como en los factores psicosociales

4. No hay indicadores severos, pero sí señales de desgaste progresivo.

Los hallazgos muestran un estado de alerta temprana, ideal para intervenir antes de que evolucione a burnout severo.

Conclusión integrada general

La organización presenta un nivel de bienestar aceptable, pero con signos de desgaste emocional, especialmente asociados a:

Sobrecarga laboral, ritmos de trabajo elevados, necesidad de fortalecer la gestión del liderazgo y variabilidad en el apoyo operativo.

Se recomienda fortalecer estrategias de prevención, pausas activas, acompañamiento emocional y una mejor organización del trabajo.

Análisis y Discusión de Resultados

El análisis de los resultados obtenidos a partir de los dos cuestionarios aplicados (Síndrome de Burnout y Evaluación de Factores Psicosociales) permite comprender de manera más profunda las dinámicas laborales presentes en el Condominio La Gran Reserva y su relación con el bienestar de los trabajadores.

La literatura señala que el burnout surge principalmente cuando existen altas demandas laborales, pocos recursos organizacionales y procesos de recuperación insuficientes

(Cristina Maslach & Michael Leiter (2019). Los hallazgos del estudio coinciden ampliamente con este marco teórico.

Relación entre los niveles de Burnout y las condiciones laboral

Los resultados del Cuestionario de Burnout mostraron niveles moderados de agotamiento emocional, mientras que la despersonalización fue baja y la realización personal se mantuvo en niveles favorables.

Sin embargo, al analizar conjuntamente los resultados de factores psicosociales, se observa que:

Las áreas con mayor carga laboral son las mismas donde los trabajadores reportaron mayor fatiga, el volumen de trabajo, las tareas simultáneas y la exigencia operativa explican el cansancio generalizado señalado en el cuestionario de burnout y la presencia de agotamiento emocional coincide con estudios previos que indican que la sobrecarga persistente es el principal predictor del burnout.

Esto demuestra que, aunque el burnout no está en niveles críticos, sí existe una tendencia preocupante asociada al ritmo de trabajo.

Factores protectores: clima laboral y realización personal

Uno de los hallazgos más relevantes es el buen clima laboral reportado en ambos cuestionarios, así como el alto nivel de realización personal.

Según Maslach (1999), la realización personal es un factor protector clave que reduce la probabilidad de que el agotamiento emocional avance hacia un burnout severo.

En el caso del condominio:

La percepción de trabajo significativo, la satisfacción personal con las labores y el sentir que aportan al funcionamiento de la organización.

Todos estos elementos ayudan a contrarrestar los efectos negativos de la carga laboral.

Sin embargo, este factor protector podría debilitarse si la sobrecarga aumenta o se vuelve crónica.

Riesgos psicosociales presentes y su impacto

El cuestionario de factores psicosociales mostró riesgos en nivel bajo a medio, especialmente en:

Sobrecarga laboral, organización del trabajo, recursos insuficientes en ciertos turnos o áreas y variabilidad en el apoyo de los compañeros y supervisores.

La evidencia internacional indica que los riesgos psicosociales de tipo organizacional (como la carga laboral o la ambigüedad en funciones) tienen un impacto directo en el agotamiento emocional (Gil-Monte, 2011).

Por lo tanto, la presencia de estos factores ayuda a explicar:

La fatiga laboral reportada, la necesidad de desconexión emocional temporal (despersonalización leve), y la percepción de insuficiente reconocimiento en algunos casos.

Convergencia entre los dos instrumentos

Al integrar los hallazgos se evidencia que:

Los factores psicosociales explican directamente el agotamiento emocional detectado, la despersonalización baja coincide con un clima laboral relativamente adecuado, la baja realización personal reportada por algunos trabajadores se relaciona con la necesidad de mayor retroalimentación, claridad y reconocimiento y los niveles de riesgo psicosocial, aunque no son altos, ya están generando desgaste observable en el cuestionario de burnout.

Esto confirma el modelo teórico que establece que el burnout es el resultado de la interacción entre demandas laborales altas y recursos insuficientes.

Implicaciones para la organización

Los resultados sugieren que el Condominio La Gran Reserva se encuentra en una etapa temprana de desgaste laboral, lo cual es una oportunidad ideal para intervenir antes de que el agotamiento progrese.

Las principales implicaciones son:

La distribución de tareas y la carga laboral requiere ser revisada, se deben fortalecer estrategias de pausas activas y bienestar, la comunicación y el liderazgo deben mejorar para aumentar el apoyo percibido y la organización del trabajo (turnos, herramientas, claridad de funciones) necesita ajustarse para reducir la presión operativa.

Conclusión general del análisis

En conjunto, los datos muestran que:

- No existe un burnout severo, pero sí un riesgo moderado debido al agotamiento emocional derivado de la carga laboral.
- Los factores psicosociales evaluados tienen un impacto directo sobre el bienestar emocional de los trabajadores.

- El clima laboral y la realización personal funcionan como amortiguadores, pero podrían deteriorarse si persiste la sobrecarga.

Este análisis sugiere que la intervención temprana puede prevenir la progresión del desgaste hacia niveles críticos y contribuir al mejoramiento del clima laboral, la salud y la productividad.

Conclusiones

El presente estudio permitió analizar los factores psicosociales asociados a la sobrecarga laboral y su relación con la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores del Condominio La Gran Reserva, cumpliendo así con el objetivo general planteado. A partir de los resultados obtenidos, se identificó que los principales factores psicosociales presentes en la organización están relacionados con la carga de trabajo, la multitarea, los horarios exigentes, la presión operativa y, en algunos casos, la percepción de recursos limitados, lo que evidencia que existen condiciones que pueden afectar el bienestar de los trabajadores.

Asimismo, mediante la aplicación de instrumentos validados, se logró evaluar la presencia del síndrome de burnout, encontrándose niveles moderados de agotamiento emocional, baja despersonalización y una adecuada realización personal en la mayoría de los participantes. Estos resultados indican que, aunque actualmente no existe un nivel crítico de burnout, sí se presentan señales tempranas de desgaste laboral que requieren atención preventiva.

El análisis conjunto de ambos cuestionarios permitió establecer que existe una relación directa entre la sobrecarga laboral y la aparición del agotamiento emocional, confirmando que, a mayor demanda de trabajo y menor percepción de apoyo, mayor es el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout. Finalmente, con base en los hallazgos obtenidos, se evidenció la necesidad de proponer estrategias de intervención orientadas a la mejora de la organización del trabajo, el fortalecimiento del apoyo institucional, la promoción de pausas activas y el reconocimiento laboral, como medidas clave para la prevención y mitigación del síndrome de burnout en los trabajadores del condominio.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios de Síndrome de Burnout y Factores Psicosociales, se presentan las siguientes recomendaciones orientadas a reducir el riesgo de agotamiento emocional, mejorar las condiciones laborales y fortalecer el bienestar integral de los trabajadores del Condominio La Gran Reserva:

Implementar un programa de pausas activas

Realizar pausas activas entre 2 y 3 veces por turno, dirigidas por un responsable del SG-SST o mediante videos guiados, enfocadas en movilidad articular, respiración y estiramientos. Estas contribuyen a disminuir la fatiga física y mental, uno de los factores predominantes identificados.

1. Optimizar la distribución de cargas laborales

Revisar la cantidad de tareas asignadas por área, evaluar los picos de trabajo por temporada y reforzar el personal cuando sea necesario, implementar rotación equitativa de tareas operativas. Esta acción busca reducir el agotamiento emocional, principal indicador de riesgo.

Mejorar la organización operativa y disponibilidad de recursos

Estandarizar procedimientos por área, garantizar insumos, herramientas y equipos adecuados, evitar interrupciones por fallas o insuficiencia de recursos. Lo anterior fortalece la eficiencia y disminuye la percepción de sobrecarga.

Fortalecer los canales de comunicación interna

Realizar reuniones cortas semanales por área, crear un canal formal de inquietudes y sugerencias y capacitar a los líderes en comunicación asertiva. Una comunicación clara reduce la despersonalización y los momentos de tensión laboral.

Implementar un sistema de reconocimiento laboral

Establecer un mecanismo mensual de reconocimiento por desempeño, comunicar logros y aportes en carteleras o grupos internos y reforzar la retroalimentación constructiva. Esto impacta directamente la dimensión de realización personal, donde se observaron señales de baja percepción de logro.

Capacitar a los líderes en gestión emocional y liderazgo positivo

Formación en manejo de conflictos, estrategias de acompañamiento al equipo y técnicas de retroalimentación efectiva. El liderazgo fue uno de los factores psicosociales identificados como área de mejora.

Promover actividades de bienestar y salud emocional

Talleres de manejo del estrés, actividades recreativas interáreas cada trimestre, acceso a orientación psicológica si se requiere. Estas medidas contribuyen a prevenir la progresión del burnout.

Realizar seguimiento periódico a los factores psicosociales

Aplicar nuevamente la batería o cuestionarios simplificados cada 6–12 meses y evaluar cambios en la carga laboral, clima y satisfacción. El seguimiento es clave para asegurar mejoras sostenibles.

Ajustar y fortalecer el SG-SST en aspectos relacionados con salud mental

Incluir el agotamiento emocional como riesgo prioritario, actualizar la matriz de peligros con enfoque psicosocial y diseñar un plan de intervención específico. Esto permitirá integrar formalmente el manejo del riesgo en el sistema de gestión.

Fomentar hábitos saludables individuales

Promover hidratación, pausas visuales y postura adecuada, crear campañas internas sobre sueño, descanso y alimentación. Aunque dependen del trabajador, la empresa puede apoyar mediante educación.

Las acciones propuestas abordan tanto los factores individuales como los organizacionales que influyen en el desarrollo del burnout. Su implementación permitirá reducir significativamente los niveles de agotamiento emocional, fortalecer la percepción de apoyo institucional y mejorar la calidad de vida laboral del personal del condominio.

Referencias

Bermúdez, H.L, Benjumea calderón, D. M., & Córdoba Toro, D. Dimensión social de la organización del trabajo: su incidencia en el síndrome de burnout.

<https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/RCCS/article/view/4714>

Bustinduy, I. (2015a). *La gestión del tiempo*. Editorial UOC.

Bustinduy, I. (2015b). *La gestión del tiempo*. Editorial UOC.

Congreso de Colombia. Ley 1010 de 2006- *Acoso laboral*

Cristina Maslach & Michael Leiter. (2019). Undersating the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7005068/>

Freudenberger, H. J. (1974). Estado de agotamiento físico. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 8(16), 38–41. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Lucas-Guerrero, V., Pascua-Solé, M., Ramos Rodríguez, J. L., Trinidad Borrás, A., González de Pedro, C., Jover Navalón, J. M., . . . Serra-Aracil, X. (2019). Estudio de burnout por cirujanos y médicos generales. *Cirugía Española*, 98(8), 442–449. doi:<https://doi.org/10.5678/riips.2019.8.1.22> Retrieved from <https://www.clinicalkey.com/#!/content/1-s2.0-S0009739X20301366>

Ministerio de protección social. Resolución 2646 de 2008

Ministerio de Salud de Colombia. (1979). *Ley 9 de 1979- código sanitario nacional*

Ministerio de trabajo. (a). *Decreto 1295 de 1994*

Ministerio de trabajo. (b). *Ley 1562 de 2012*

Ministerio de trabajo. (c). *Resolución 0312 de 2019*

Ministerio del trabajo. Decreto 1072 de 2015 (*Decreto único reglamentario del sector trabajo*)

Organización internacional del trabajo. Convenio 155 de la OIT

Organización mundial de la salud. *CIE-11- organización mundial de la salud*

- Organización mundial de la salud OMS. (2020). *Burn-out an "ocupational phenomenon": international classification od Dases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon>
- Ramirez-Rios, J. L., Pardo-Báez, J. F., Fuentes-Esteba, C. J., & Toledo-Arenas, J. D. (2022). Prevalencia de síndrome de burnout en médicos familiares colombianos. *Revista De Salud Pública (Bogotá, Colombia)*, 25(5)<https://doi.org/10.15446/rsap.v24n3.91234>
- Republica de Colombia. (1991). *Constitución política de Colombia*
- Sánchez-Duque, J. A., Arce-Villalobos, L. R., & Rodríguez-Morales, A. J. (2020). Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) en América Latina: papel de la atención primaria en la preparación y respuesta. *Atención Primaria*, 52(6), 369–372. <https://doi-org.ezproxy.uniminuto.edu/10.1016/j.aprim.2020.04.001>
- Sanjuan Estallo, L., Arrazola Alberdi, O., & García Moyano, L. M. (2021). Estudio de burnout en urgencias en Medellín. *Enfermería Global*, 13(4)<https://doi.org/10.1234/rcso.2021.13.2.45>
- Silva Calpa, A. C., & Martínez Delgado, D. G. (2017). Influencia del Smartphone en los procesos de aprendizaje y enseñanza. *Suma De Negocios*, 8(17), 11–18. <https://doi-org.ezproxy.uniminuto.edu/10.1016/j.sumneg.2017.01.001>
- Universidad del Rosario. (2024). Estudio revelante de alta prevalencia de burnout en profesionales. <https://www.urosario.edu.co>
- Verano Tacoronte, D., Suárez Falcón, H., & Sosa Cabrera, S. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones Europeas De Dirección Y Economía De La Empresa*, 20(1), 41–46. <https://doi-org.ezproxy.uniminuto.edu/10.1016/j.iedee.2013.03.002>
- Vizcaya Moreno. (2021). Burnout in healthcare workers during COVID-19.

Apéndices

Apéndice A. Enlace evaluación de Factores Psicosociales y Sobrecarga Laboral – Condominio La Gran Reserva

[Cuestionario Factores Psicosociales y Sobrecarga Laboral](#)

Fuente: propia 2025

Apéndice B. Enlace Síndrome de Burnout- Condominio La Gran Reserva

[Cuestionario Síndrome de Burnout- La Gran Reserva](#)

Fuente: propia 2025

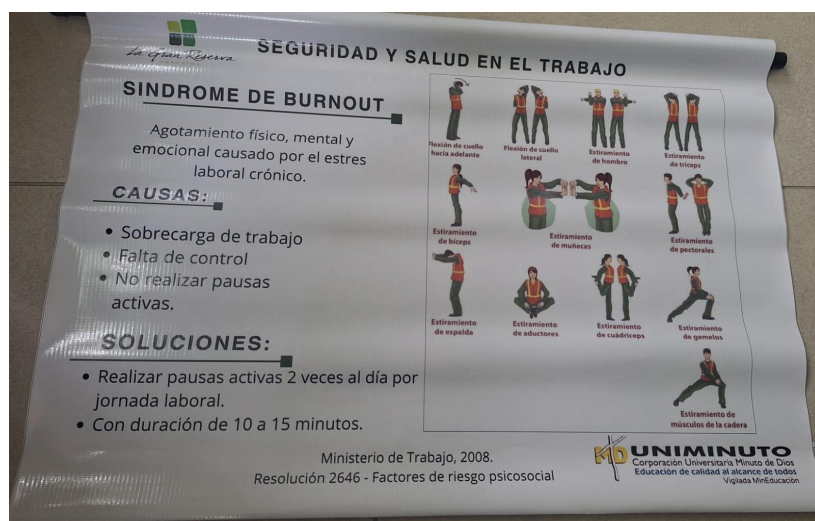
Apéndice C. Respuestas evaluación de Factores Psicosociales y Sobrecarga Laboral – Condominio La Gran Reserva

[Respuestas Cuestionario riesgo psicosocial](#)

Apéndice D. Respuestas Síndrome de Burnout

[Respuestas Cuestionario Síndrome de Burnout](#)

Apéndice E. Poster sobre el síndrome de Burnout



Fuente: propia 2025

Este poster se realizó para dar a conocer al personal la importancia de la realización de pausas activas, enfocándonos en los inicios del Síndrome de Burnout evidenciado en los colaboradores.

Apéndice F. Registro de asistencia a pausas activas

CB HOTELERÍA Y RESTAURACIÓN		SOSTENIBILIDAD		Código: ZUA-905-FOR-045	
FORMATO DE ASISTENCIA		Versión: 04		Fecha de: 00/02/2024	
Página: 1 de 1					
FECHA GENERAL		Ciudad/Estado	Duración	Horas	Minutos
Marque con una X según corresponda:		ENTRENAMIENTO:	OTRO	CUAL?	
TIPO DE ACTIVIDAD:		INTERNA ☒	EXTERNA	EMPRESA:	Hotel Reina
ORIENTACIÓN:		SIG ☒	OTRO	CUAL?	
TEMATICA A DESARROLLAR					
Pausa activa como estrategia de promoción de bienestar y prevención del estrés laboral.					
NOMBRE DEL FACILITADOR (ES)		FIRMA			
Jana Karina Zambrano Moreno		Jana Karina Zambrano			
OBJETIVO DEL ENTRENAMIENTO					
Promover hábitos saludables mejorar la salud física y disminuir el riesgo de lesiones musculoesqueléticas a través de pausas activas en la jornada laboral					
LISTA DE ASISTENTES					
No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Cédula	Firma	Fecha Específica
1	Patricia Helguera	Secretaria	17410951	[Firma]	
2	Alfonso Jara	Secretario	2950734	[Firma]	
3	Marcela Diaz	Aux. Rec.	100001076	Marcela Diaz	
4	Andrés Felipe Pineda	Jardinería	1072461586	Andrés Pineda	
5	Edwin Simón	Jardinería	10074030	Edwin Simón	
6	Johannes Mora	Jardinería	1002799359	Johannes Mora	
7	Yolanda González	Aux. Administrativo	107260031	Yolanda González	
8	Enay Zambrano	Aux. Rec.	20000000	Enay Zambrano	
9	Nelson Urdinola	Secretario	200510007	Nelson Urdinola	
10	Javier M. MARTINEZ	Secretario	107260071	Javier M. Martinez	
11	Cristian Dávila	Aux. Administrativo	1072790086	Cristian Dávila	
12	Edwin Díaz	Aux. Administrativo	1072790086	Edwin Díaz	
13	Nicolás Iván G.	Jardinería	1003672595	Nicolás Iván G.	
14	David Alvarado	Aux. Rec.	1001287002	David Alvarado	
15	David Casas	Aux. Administrativo	1018893828	David Casas	
16	Carlos Mario Reyes	Aux. Rec.	101561974	Carlos M.	
17	Jorge Castellanos	Mont. Pisos	1070326556	Jorge Castellanos	
18	Michelle Carrizosa	Supervisor de Mantenimiento	80000990	Michelle Carrizosa	
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					

Fuente: propia 2025