



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

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

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO PSICOSOCIAL: EL CASO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FUSAGASUGÁ CUNDINAMARCA

**FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL CLIMATE AND THEIR
PSYCHOSOCIAL IMPACT: THE CASE OF THE MUNICIPAL
OMBUDSMAN'S OFFICE IN FUSAGASUGÁ, CUNDINAMARCA**

Yennifer Angelica Barbosa Castellanos
Corporación Universitaria Minuto de Dios

Yolima Muñoz Gonzalez
Corporación Universitaria Minuto de Dios

Jorge Armando Patiño Pinilla
Corporación Universitaria Minuto de Dios

Factores del clima organizacional y su impacto psicosocial: El caso de la personería municipal de Fusagasugá Cundinamarca

Yennifer Angelica Barbosa Castellanos¹

ybarbosacas@uniminuto.edu.co

<https://orcid.org/0009-0001-2447-8426>

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Colombia

Yolima Muñoz Gonzalez

ymunozgonza@uniminuto.edu.co

<https://orcid.org/0009-0004-7810-0332>

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Colombia

Jorge Armando Patiño Pinilla

jpatinopini@uniminuto.edu.co

<https://orcid.org/0009-0002-9892-7607>

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Colombia

RESUMEN

La gestión de los riesgos psicosociales en el sector público es un desafío crítico para garantizar la salud mental de los trabajadores y la eficiencia institucional. Bajo este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre los factores del clima organizacional y su impacto psicosocial en los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Fusagasugá, Cundinamarca. Mediante un enfoque mixto, no experimental y transversal, se aplicó el cuestionario sociodemográfico y el instrumento *Maslach Burnout Inventory* (MBI), el cual evalúa agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, a una población censal de 14 participantes, y un grupo focal con ocho de ellos. Los resultados cuantitativos revelaron un preocupante desgaste ocupacional: 64% presentó baja realización personal, 36% alta despersonalización y 29% alto agotamiento emocional. Cualitativamente, se identificaron como principales factores de riesgo la carga laboral, la presión por tiempos de respuesta, el insuficiente apoyo institucional y las dificultades para la desconexión laboral. Se concluye que el clima organizacional influye significativamente en el bienestar emocional, destacando la necesidad de fortalecer estrategias de promoción de la salud mental y prevención del riesgo psicosocial en el marco del SG-SST.

Palabras clave: clima organizacional, riesgo psicosocial, síndrome de burnout, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo.

¹ Autor principal

Correspondencia: ybarbosacas@uniminuto.edu.co

Factors Affecting Organizational Climate and Their Psychosocial Impact: The Case of the Municipal Ombudsman's Office in Fusagasugá, Cundinamarca

ABSTRACT

Managing psicosocial risks in the public sector is a critical challenge to ensuring workers' mental health and institutional efficiency. Within this context, this research aimed to analyze the relationship between organizational climate factors and their psychosocial impact on officials and contractors at the Municipal Ombudsman's Office (*Personería Municipal*) of Fusagasugá, Cundinamarca. Using a mixed-method, non-experimental, and cross-sectional design, a sociodemographic questionnaire and the Maslach Burnout Inventory (MBI)—which evaluates emotional exhaustion, despersonalización, and personal accomplishment—were administered to a census population of 14 participants, alongside a focus group conducted with eight of them. The quantitative results revealed a concerning level of ocupacional burnout: 64% exhibited low personal accomplishment, 36% high depersonalization, and 29% high emotional exhaustion. Qualitatively, the main risk factors identified were workload, pressure regarding response times, insufficient institutional support, and difficulties with workplace detachment. It is concluded that organizational climate significantly influences emotional well-being, highlighting the need to strengthen mental health promotion and psychosocial risk prevention strategies within the framework of the Ocupacional Health and Safety Management System (OHSMS).

Keywords: organizational climate, psychosocial risk, burnout syndrome, workplace well-being, occupational safety and health.

Artículo recibido 20 mayo 2026

Aceptado para publicación: 20 junio 2026



INTRODUCCIÓN

El desarrollo económico y la productividad organizacional constituyen pilares fundamentales para el crecimiento social e institucional de los países; sin embargo, dicho progreso depende en gran medida del recurso humano que participa en los diferentes procesos operativos, administrativos y de atención a la comunidad. En este contexto, el cumplimiento de metas organizacionales, las altas exigencias laborales, la presión por resultados y la necesidad constante de adaptación a dinámicas cambiantes han incrementado las demandas físicas, cognitivas y emocionales sobre los trabajadores, generando condiciones que pueden afectar de manera significativa su salud mental y su bienestar integral. En consecuencia, en el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), el análisis de los factores psicosociales y del clima organizacional ha adquirido una importancia creciente debido a su influencia directa sobre la salud, el bienestar y el desempeño laboral. Las transformaciones en las dinámicas laborales contemporáneas, caracterizadas por mayores exigencias emocionales, sobrecarga de trabajo y presión organizacional, han favorecido la aparición de fenómenos asociados al estrés laboral crónico, entre ellos el síndrome de burnout, reconocido por la Organización Mundial de la Salud como un fenómeno ocupacional derivado del estrés laboral no gestionado adecuadamente (OMS, 2019). Este síndrome se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, constituyéndose en una problemática de interés creciente para las organizaciones públicas y privadas debido a su impacto sobre la salud mental, la productividad y la calidad del servicio prestado. (Jackson & Maslach., 1981).

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio se fundamenta principalmente en el modelo tridimensional del burnout propuesto por el cual explica el síndrome a partir de tres dimensiones esenciales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. (Maslach & Jackson, *The Measurement of Experienced Burnout*, 1981). En complemento a esta perspectiva, se incorporan postulados clásicos y contemporáneos relacionados con los factores psicosociales laborales y su influencia sobre la salud mental de los trabajadores. En este sentido, Karasek y Theorell sostienen que los factores psicosociales se encuentran asociados a altas demandas laborales, bajo control sobre las actividades y limitada percepción de apoyo social dentro de la organización, condiciones que favorecen la aparición de estrés laboral y agotamiento emocional en los trabajadores. (Karasek & Theorell, 1990).



De igual manera, Siegrist plantea que el desequilibrio entre el esfuerzo realizado por el trabajador y las recompensas obtenidas constituye un importante factor de riesgo psicosocial asociado al deterioro de la salud mental, la desmotivación y el desgaste emocional. (Siegrist, 1996). Asimismo, se retoman aportes del modelo Demandas-Recursos Laborales propuesto por el cual establece que las elevadas demandas laborales y la insuficiencia de recursos organizacionales generan desgaste psicológico y disminución del bienestar ocupacional, condiciones estrechamente relacionadas con el síndrome de burnout. (Demerouti E. , Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). En concordancia con estos planteamientos, el presente estudio incorpora el clima organizacional como categoría de análisis, entendiendo este como el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores respecto a las condiciones, relaciones y dinámicas existentes dentro de la organización. Bajo esta perspectiva, variables como liderazgo, comunicación organizacional, apoyo social, carga laboral, relaciones interpersonales y bienestar laboral constituyen elementos fundamentales para el análisis del entorno psicosocial institucional.

En relación con los antecedentes investigativos, la literatura científica ha documentado ampliamente la relación entre factores organizacionales, condiciones psicosociales y síndrome de burnout en ocupaciones con alta interacción humana y elevada carga emocional. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud ha señalado que los factores psicosociales derivados de ambientes laborales desfavorables constituyen una de las principales causas de afectación de la salud mental en los trabajadores, destacando variables como la sobrecarga laboral, la ambigüedad de rol, la baja participación organizacional y las deficiencias en la comunicación institucional, condiciones que incrementan significativamente los niveles de estrés y agotamiento emocional. (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2022). De manera complementaria, investigaciones desarrolladas por la Organización Internacional del Trabajo evidencian que un clima organizacional negativo impacta de forma directa la satisfacción laboral, el compromiso institucional y el desempeño profesional, especialmente en contextos caracterizados por liderazgo deficiente, escaso reconocimiento y limitada cohesión organizacional, factores que favorecen la aparición de riesgos psicosociales y alteraciones emocionales en los trabajadores. (International Labour Organization (ILO), 2022). Asimismo, en el contexto latinoamericano, diversos estudios han identificado que los funcionarios públicos presentan una exposición frecuente a factores de riesgo psicosocial relacionados con elevada carga mental, presión



administrativa y atención continua a usuarios, circunstancias asociadas al agotamiento emocional, disminución del bienestar psicológico y deterioro de la satisfacción laboral. (Moreno-Jiménez & Báez-León, 2010). De igual forma, la literatura científica reciente ha evidenciado que los trabajadores expuestos a ambientes laborales con altas demandas emocionales, atención permanente al público y limitados recursos organizacionales presentan mayor vulnerabilidad al desgaste psicológico y agotamiento profesional, siendo estas condiciones particularmente frecuentes en instituciones de servicio social y entidades públicas. (Bakker & Demerouti, 2017). Bajo esta perspectiva, revisiones teóricas y sistemáticas han demostrado que variables como el exceso de trabajo, la falta de reconocimiento, la baja participación organizacional y los climas laborales negativos incrementan significativamente el riesgo de agotamiento laboral. (Dall’Ora C. , Ball, Reinius, & Griffiths, 2020). De igual manera, investigaciones recientes destacan que un clima organizacional favorable actúa como factor protector frente al desgaste emocional y mejora el bienestar psicológico de los trabajadores. No obstante, gran parte de estas investigaciones se han concentrado en el sector salud y educativo, dejando limitada evidencia en entidades públicas administrativas de carácter municipal, especialmente en contextos latinoamericanos y colombianos. En consecuencia, el estudio titulado “Factores del clima organizacional y su impacto psicosocial: el caso de la Personería Municipal de Fusagasugá, Cundinamarca” surge ante la necesidad de profundizar en el análisis de los factores psicosociales presentes en escenarios institucionales públicos, donde convergen demandas emocionales, presión administrativa y dinámicas organizacionales complejas que pueden afectar el bienestar integral de los trabajadores.

La investigación se desarrolla en la Personería Municipal de Fusagasugá, Cundinamarca, entidad pública encargada de la promoción y protección de los derechos humanos, vigilancia administrativa y atención a población en situación de vulnerabilidad. Este contexto institucional implica una exposición constante a problemáticas sociales complejas, atención ciudadana permanente y demandas emocionales elevadas, condiciones que pueden impactar significativamente el bienestar psicológico y laboral de los funcionarios. Desde una perspectiva social y organizacional, la Personería constituye un escenario pertinente para analizar la relación entre clima organizacional y riesgo psicosocial, dado que convergen factores laborales, emocionales y administrativos que pueden influir en la salud ocupacional de los

trabajadores. En este sentido, la presente investigación parte de la siguiente pregunta problema: ¿cuál es la influencia del clima organizacional en los funcionarios de la Personería Municipal de Fusagasugá, Cundinamarca? Este interrogante orienta el análisis sobre cómo las dinámicas organizacionales, las relaciones laborales y las condiciones psicosociales presentes en el entorno institucional pueden incidir en el bienestar laboral y en la aparición de síntomas asociados al síndrome de burnout.

En este marco, el objetivo general de la investigación consiste en analizar la relación del clima organizacional y su impacto en el entorno de los funcionarios de la Personería Municipal de Fusagasugá, Cundinamarca. Para el cumplimiento de este propósito investigativo, se plantean como objetivos específicos caracterizar las variables sociodemográficas y laborales de los funcionarios objeto de estudio, considerando que dichos factores pueden influir en la percepción del clima organizacional y en la manifestación de riesgos psicosociales; asimismo, identificar el nivel de bienestar laboral y personal de los funcionarios, con el fin de comprender cómo las condiciones organizacionales repercuten sobre la satisfacción, estabilidad emocional y percepción del entorno de trabajo. De igual manera, se busca determinar la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios de la Personería Municipal de Fusagasugá, Cundinamarca, mediante la evaluación de dimensiones como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, permitiendo reconocer posibles afectaciones derivadas de las exigencias laborales y emocionales propias del contexto institucional. Finalmente, la investigación pretende proponer estrategias orientadas a mitigar los efectos asociados al riesgo psicosocial, promoviendo acciones de fortalecimiento organizacional, bienestar laboral y prevención del desgaste ocupacional dentro de la entidad. En coherencia con lo anterior, el estudio parte de la premisa de que las condiciones del clima organizacional influyen significativamente en el bienestar laboral, en el entorno psicosocial y en la aparición de síntomas asociados al síndrome de burnout en los funcionarios públicos, orientando así el desarrollo analítico e interpretativo de la investigación.

METODOLOGIA

La presente investigación, titulada Factores del clima organizacional y su impacto psicosocial: el caso de la Personería Municipal de Fusagasugá, Cundinamarca, se desarrolló bajo un enfoque mixto, integrando componentes cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una comprensión amplia e integral de los factores psicosociales y del síndrome de burnout presentes en el entorno laboral



de los funcionarios y contratistas de la entidad. Este enfoque permitió combinar la medición objetiva de variables mediante instrumentos estandarizados con el análisis interpretativo de las experiencias, percepciones y dinámicas organizacionales presentes en el contexto institucional. La investigación correspondió a un estudio de tipo no experimental y de diseño transversal, dado que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas y analizadas en su contexto natural en un único momento temporal. Asimismo, la investigación adoptó un alcance descriptivo, correlacional y analítico; para ello, se caracterizaron inicialmente las variables sociodemográficas y laborales de la población de estudio junto a su nivel de bienestar laboral y personal, lo que sirvió de base para evaluar la posible incidencia del síndrome de burnout y examinar su relación con los factores del clima organizacional. Este análisis relacional, en última instancia, fundamenta la formulación de estrategias de intervención específicas orientadas a mitigar los efectos asociados al riesgo psicosocial en la entidad.

La población objeto de estudio estuvo conformada por catorce (14) funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Fusagasugá, Cundinamarca. Dado que se trató de una población accesible, delimitada y de tamaño reducido, se implementó un muestreo censal que incluyó a la totalidad de los integrantes de la entidad, con el propósito de garantizar una representación integral del fenómeno investigado y fortalecer la validez interna de los resultados. De manera complementaria, para el componente cualitativo se realizó una selección intencional de ocho (8) participantes pertenecientes a diferentes áreas institucionales, con el fin de recoger una multiplicidad de experiencias y perspectivas frente a las dinámicas laborales y organizacionales.

A continuación, se desarrolla el primer objetivo. En relación con la recolección de información, se emplearon instrumentos cuantitativos y cualitativos. Inicialmente, se administró un cuestionario sociodemográfico orientado a caracterizar la población participante mediante variables relacionadas con edad, sexo, tipo de vinculación, cargo desempeñado, antigüedad laboral y condiciones generales de trabajo; **esto** facilitó la contextualización del perfil laboral de la muestra. Posteriormente, para evaluar el componente cualitativo asociado al clima organizacional, se implementó la técnica de grupo focal, la cual permitió profundizar en la percepción del entorno laboral. Por su parte, la evaluación cuantitativa del síndrome de burnout se realizó mediante el instrumento *Maslach Burnout Inventory* (MBI), administrado en formato digital a través de la plataforma Google Forms. Este instrumento, ampliamente

reconocido para la evaluación de dicho síndrome, está conformado por veintidós (22) ítems distribuidos en tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. De este modo, permite evaluar aspectos relacionados con el cansancio emocional derivado de las demandas laborales, el distanciamiento frente a usuarios o compañeros de trabajo, y la percepción de satisfacción y competencia profesional.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, como complemento al componente cuantitativo y con el propósito de profundizar en las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes frente al clima organizacional y su impacto psicosocial, posteriormente se desarrolló la técnica cualitativa de grupo focal. Esta actividad se realizó el día 20 de mayo de 2026 y contó con la participación voluntaria de ocho (8) funcionarios y contratistas pertenecientes a distintas áreas institucionales. Para su desarrollo, se utilizó una guía semiestructurada compuesta por siete preguntas abiertas orientadas a explorar aspectos relacionados con las condiciones laborales, la carga de trabajo, los tiempos de respuesta, las relaciones interpersonales y el apoyo institucional; asimismo, se indagó sobre las estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral y las propuestas orientadas al fortalecimiento del bienestar psicosocial dentro de la entidad.

El procedimiento metodológico se desarrolló de manera secuencial a través de fases estructuradas. En la primera etapa, se realizó la socialización del estudio y la gestión de la autorización institucional correspondiente, seguida de la firma del consentimiento informado para garantizar la participación voluntaria y el tratamiento confidencial de los datos. En la segunda fase, se administró el cuestionario sociodemográfico y el instrumento *Maslach Burnout Inventory* (MBI) a la totalidad de la población objeto de estudio. Una vez recolectada la información cuantitativa, se procesaron las subescalas del instrumento con el propósito de evaluar la prevalencia en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Finalmente, se llevó a cabo el grupo focal como estrategia de profundización cualitativa, lo que permitió la integración de los hallazgos de ambos componentes para, en última instancia, formular las estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento del bienestar psicosocial en la entidad.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo, el tratamiento y análisis de la información se realizó mediante estrategias cuantitativas y cualitativas. Los datos obtenidos a través de Google Forms fueron

organizados, tabulados y procesados mediante herramientas de análisis descriptivo, permitiendo la elaboración de frecuencias, porcentajes y tablas para identificar patrones asociados al síndrome de burnout y al clima organizacional. Por su parte, la información derivada del grupo focal fue revisada e interpretada mediante un análisis temático de contenido, identificando ideas recurrentes relacionadas con carga laboral, agotamiento emocional, relaciones interpersonales, bienestar laboral y factores psicosociales. Posteriormente, los hallazgos obtenidos fueron integrados con los resultados cuantitativos para lograr una comprensión más amplia e integral del fenómeno investigado.

A partir del diagnóstico integral realizado en la Personería Municipal de Fusagasugá, donde se articularon los hallazgos cuantitativos del Maslach Burnout Inventory (MBI) y las percepciones cualitativas emergentes del grupo focal, se evidencia la necesidad apremiante de estructurar una respuesta institucional. Esta propuesta no solo da cumplimiento al último objetivo específico de esta investigación, sino que se fundamenta en el marco legal colombiano vigente (Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo), el cual obliga a las entidades públicas a implementar acciones de intervención frente a los factores de riesgo psicosocial detectados.

La estrategia se consolida como un modelo de intervención multinivel, diseñado para mitigar los factores de riesgo en los catorce (14) servidores entre funcionarios y contratistas de la entidad. Su viabilidad radica en su adaptabilidad operativa; al estar dirigida a una población de tamaño delimitado, su ejecución no requiere un impacto presupuestal adverso, sino una articulación administrativa con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Para contener de manera efectiva el desgaste profesional y fortalecer el ambiente laboral, se estructuran tres ejes de intervención dirigidos a impactar directamente las dimensiones críticas del burnout y las necesidades del clima organizacional:

Optimización de la Carga Organizacional y Tiempos de Respuesta (Dimensión: Agotamiento Emocional): Su objetivo es mitigar la saturación de tareas que los participantes identificaron en el grupo focal como detonante principal del cansancio emocional. Para ello, se propone una Mesa Técnica de Balanceo de Cargas, orientada a diseñar una matriz interna donde se mapeen los requerimientos de la comunidad y de los entes de control, redistribuyendo las funciones de acuerdo con las áreas institucionales. Asimismo, se implementará un Protocolo de Tiempos de Espera Institucional,

estableciendo un manual de cara al usuario que clarifique de forma realista los tiempos de respuesta de los trámites, protegiendo al funcionario de la presión inmediata que desborda sus capacidades laborales.

Fortalecimiento de la Cohesión y Comunicación Interna (Dimensión: Despersonalización): Orientado a contrarrestar las actitudes de distanciamiento o cinismo hacia los usuarios y compañeros, promoviendo relaciones interpersonales saludables. Incluye Talleres de Comunicación Asertiva y Descompresión para implementar de forma bimensual espacios de dos horas guiados por profesionales, enfocados en el manejo de usuarios difíciles, resolución pacífica de conflictos internos y empatía institucional. Adicionalmente, se habilitarán Canales de Retroalimentación Horizontal, mediante la creación de buzones de sugerencias internas y espacios breves de diálogo en los comités de área para que los contratistas y funcionarios puedan manifestar sus alertas sobre el ambiente laboral de manera segura.

Plan de Reconocimiento y Estrategias de Afrontamiento Individual (Dimensión: Realización Personal): Diseñado para elevar la autopercepción de competencia, la motivación y la satisfacción profesional dentro de la Personería. Contempla un Programa de Incentivos No Pecuniarios enfocado en estructurar una política de salario emocional que incluya flexibilidad horaria en fechas especiales (cumpleaños, días familiares) y reconocimientos públicos por el cumplimiento de metas institucionales. Complementariamente, se ejecutarán Micro-pausas Activas de Regulación Emocional para capacitar al personal en técnicas breves de respiración diafragmática, manejo del tiempo y *mindfulness*, estructurando pausas obligatorias de 10 minutos durante la jornada para romper el ciclo del estrés agudo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Caracterización sociodemográfica de la población

Los resultados cuantitativos y cualitativos se integraron para favorecer una comprensión más amplia e integral del fenómeno estudiado, fortaleciendo así el análisis sobre la influencia del clima organizacional y su impacto psicosocial en los funcionarios de la Personería Municipal de Fusagasugá.

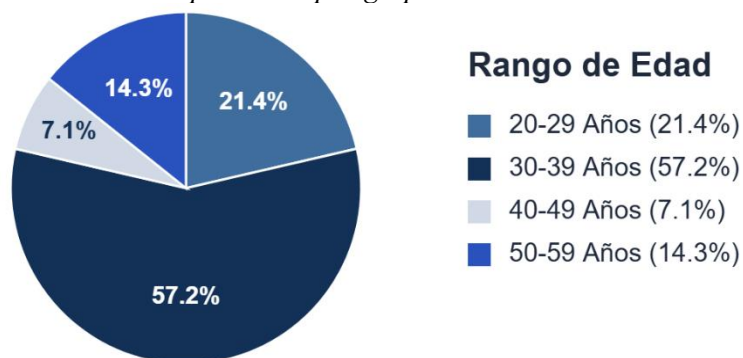
Los resultados del cuestionario sociodemográfico orientado a caracterizar la población participante mediante variables relacionadas con edad, sexo, tipo de vinculación, cargo desempeñado, antigüedad laboral y condiciones generales de trabajo.

Distribución de la población por grupos de edad

Figura 1



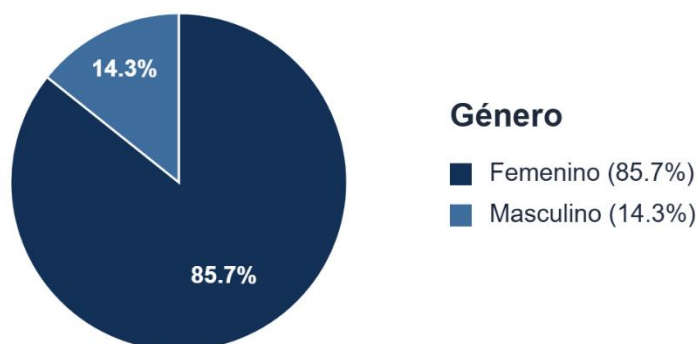
Distribución de la población por grupos de edad



Fuente: elaboración propia, abril 2026

La población que participó en este estudio estaba formada principalmente por personas que trabajan y tienen entre 30 y 39 años, lo que representa el 57,2 por ciento. Luego vienen las personas que tienen entre 20 y 29 años, que son el 21,4 por ciento. También hay personas que tienen entre 50 y 59 años, que son el 14,3 por ciento, y personas que tienen entre 40 y 49 años, que son el 7,1 por ciento.

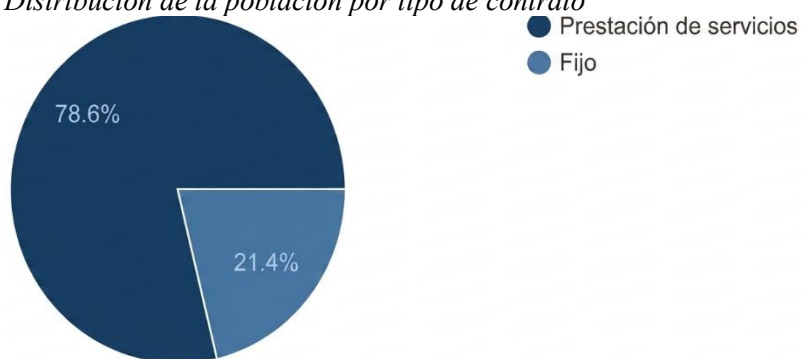
Figura 2
Distribución de la población por género



Fuente: elaboración propia, abril 2026

La mayoría de las personas que participan en este estudio son mujeres, que representan el 85,7 por ciento. Los hombres son el 14,3 por ciento. Esto muestra que la mayoría de las personas que trabajan en esta entidad son mujeres.

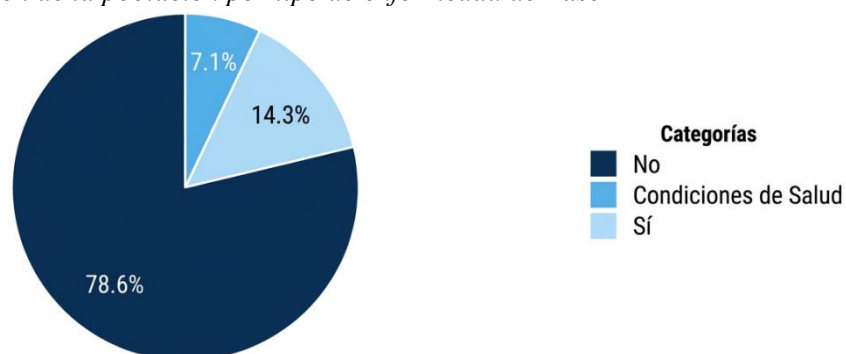
Figura 3
Distribución de la población por tipo de contrato



Fuente: elaboración propia, abril 2026

En cuanto a los contratos, el 78,6 por ciento de las personas que participan tienen contratos por prestación de servicios, y el 21,4 por ciento tienen contratos fijos. Esto muestra que la mayoría de las personas que trabajan en esta entidad tienen contratos temporales.

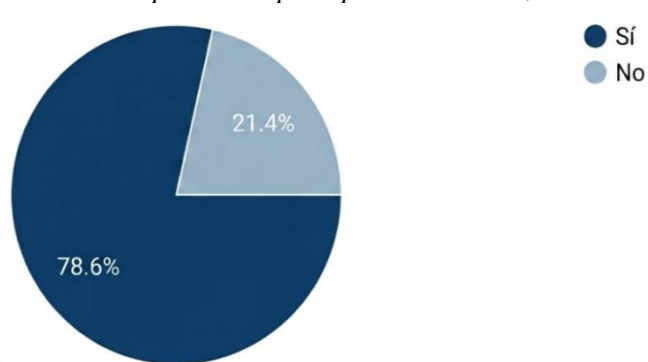
Figura 4
Distribución de la población por tipo de enfermedad de Base



Fuente: elaboración propia, abril 2026

La mayoría de las personas que participan en este estudio, el 78,6 por ciento, no tienen enfermedades de base. El porcentaje restante de personas sí tiene enfermedades de base o condiciones de salud previas, pero es menor.

Figura 5
Distribución de la población por tipo de Ansiedad, irritabilidad o tristeza.

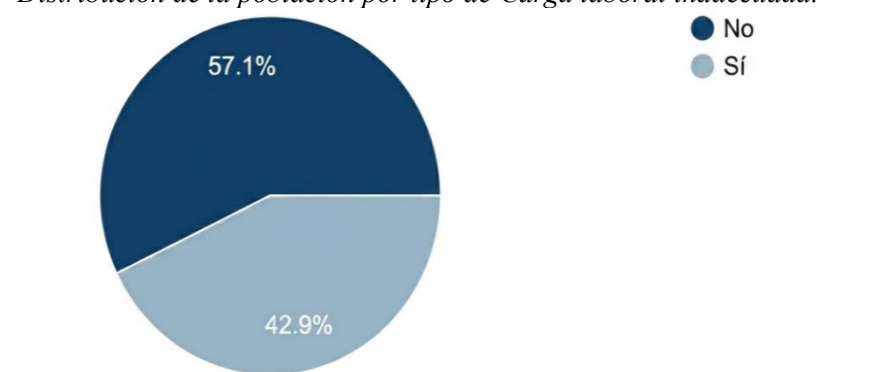


Fuente: elaboración propia, abril 2026

El 78,6 por ciento de las personas que participaron en este estudio han experimentado como síntomas de ansiedad, irritabilidad o tristeza en el trabajo. El 21,4 por ciento no ha experimentado estos síntomas.

Figura 6

Distribución de la población por tipo de Carga laboral inadecuada.

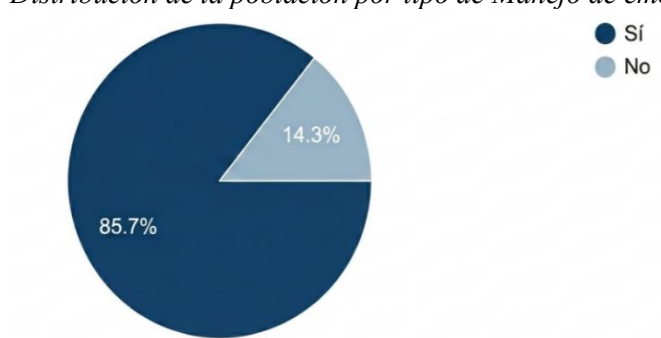


Fuente: elaboración propia, abril 2026

El 42,9 por ciento de las personas que participan en este estudio cree que su carga laboral es inadecuada para las exigencias de su trabajo. El 57,1 por ciento cree que su carga laboral es adecuada.

Figura 7

Distribución de la población por tipo de Manejo de emociones intensas.

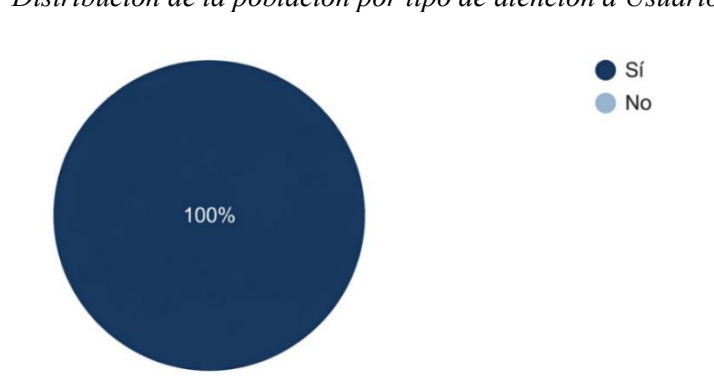


Fuente: elaboración propia, abril 2026

La mayoría de las personas que participan en este estudio, el 85,7 por ciento, cree que su trabajo requiere manejar emociones intensas constantemente. Esto muestra que las personas que trabajan en esta entidad están expuestas a demandas emocionales significativas.

Figura 8

Distribución de la población por tipo de atención a Usuarios/clientes difíciles.



Fuente: elaboración propia, abril 2026.

Todas las personas que participan en este estudio, el 100 por ciento, han interactuado con usuarios o situaciones complejas en su trabajo. Esto muestra que las personas que trabajan en esta entidad están expuestas a exigencias emocionales constantes al atender al público.

Resultados de aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) mediante encuesta digital a través de la plataforma Google Forms. El MBI.

Técnicas de recolección de la información

Tabla 1

Descripción de variables

Variables	Definición	Naturaleza	Categoría
Aspectos Sociodemográficos			
Edad	Edad del encuestado	Cuantitativa (continua, aunque presentada en rangos).	20 - 30
	expresada en años		31 - 40
	cumplidos al momento de la aplicación de la encuesta.		41 - 50
			51 - 60
Género	Identidad de género del encuestado según su autopercepción o características biológicas.	Cualitativa nominal.	Masculino
			Femenino
			Otro

	Modalidad de vinculación laboral del encuestado con la institución, que determina sus condiciones de contratación.	Cualitativa nominal.	Fijo Indefinido
Tipo de Contrato	Presencia de alguna condición de salud		Prestación de Servicios Si
Enfermedad de Base	crónica o preexistente diagnosticada en el encuestado.	Cualitativa dicotómica.	No
Aspectos Laborales			
	Percepción del encuestado sobre la presencia de síntomas emocionales como ansiedad o irritabilidad	Cualitativa dicotómica.	Si
Ha sentido ansiedad, irritabilidad o tristeza	asociados a su actividad laboral.		No
	Percepción del encuestado sobre si la cantidad de trabajo asignado es acorde con su capacidad y tiempo disponible.	Cualitativa dicotómica.	Si
Carga laboral adecuada			No
		Cualitativa dicotómica.	Si

Su trabajo le exige manejar emociones intensas	Percepción del encuestado sobre la necesidad de regular o gestionar sus emociones en el desempeño de sus funciones laborales.	No
Indica si el encuestado interactúa directamente		Si
Debe tratar con usuarios/clientes difíciles	con usuarios, clientes o público en el desarrollo de su trabajo.	Cualitativa dicotómica. No

Tabla 2
Subescala para la valoración del cuestionario MASLACH BURNOUT INVENTORY

Subescalas	Ítems	Número de ítems	Puntaje de ítems	Puntaje por Subescala	Indicios de Síndrome de Burnout
Agotamiento emocional	1,2,3,4,5,6,7,8,9	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	10,11,12,14	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización Personal	15,16,17,18,19,20,21,22	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

Fuente: Adaptado de (Maslach, Jackson & Leiter, 2018).

Tabla 3

Subescala de valoración del cuestionario MASLACH BURNOUT INVENTORY

Subescalas	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30
Realización Personal	De 0 a 33	De 34 a 39	De 40 a 56

Fuente: Adaptado de (Maslach, Jackson & Leiter, 2018).

Tabla 4

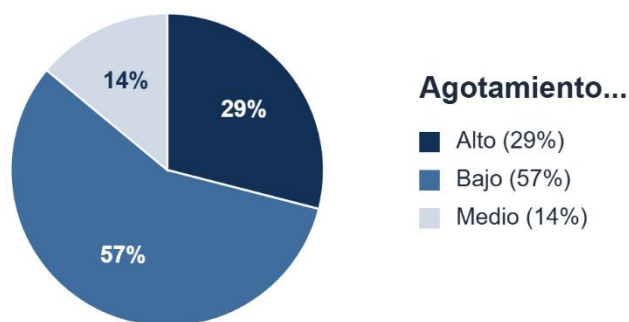
Subescala de clasificación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory

Percentiles de Subescalas para la clasificación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory

Percentiles	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Percentil 25 (25%)	28,25	12,00	22,25
Percentil 75 (75%)	32,75	14,00	26,00

Figura 9

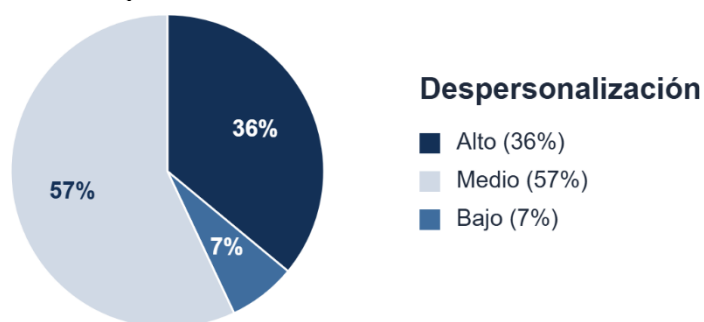
Subescala de Agotamiento Emocional



Fuente: elaboración propia, abril 2026

Los resultados muestran que el 57% de los participantes tienen un nivel bajo de agotamiento emocional. El 14% está en un nivel medio y el 29% en un nivel alto. Aunque la mayoría de los participantes tienen niveles bajos, un porcentaje importante muestra signos de desgaste emocional. Esto puede deberse a las exigencias del trabajo ya las condiciones en la organización.

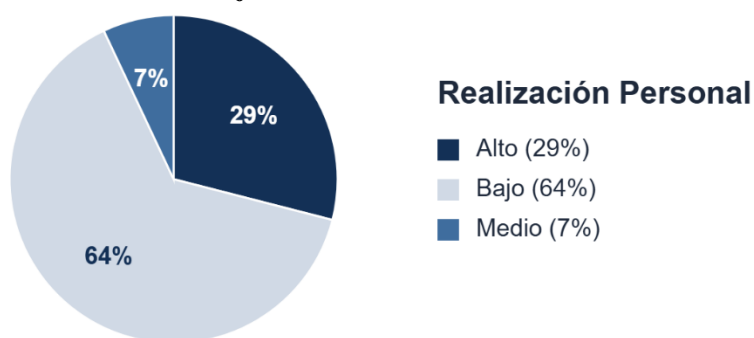
Figura 10
Subescala de Despersonalización.



Fuente: elaboración propia, abril 2026

En cuanto a la despersonalización, el 57% de los participantes tiene un nivel bajo. El 7% está en un nivel medio y el 36% por ciento en un nivel alto. Esto significa que muchos funcionarios pueden sentirse distantes emocionalmente o estar desgastados por su trabajo y las interacciones con sus compañeros.

Figura 11
Subescala de Realización Personal.



Fuente: elaboración propia, abril 2026

En cuanto a la realización personal, el 64% de los participantes tiene un nivel bajo. El 7% está en un nivel medio y el 29% en un nivel alto. Estos resultados indican que muchos participantes no se sienten satisfechos con su trabajo y no se sienten reconocidos por su desempeño. Esto es importante para mejorar el bienestar en el trabajo y el clima en la organización.

Hallazgos cualitativos del grupo focal.

Posterior a la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), y con el propósito de ampliar la comprensión de los hallazgos obtenidos en el componente cuantitativo, se realizó un análisis temático de la información recolectada durante el grupo focal desarrollado con ocho (8) funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Fusagasugá. Este proceso permitió identificar categorías emergentes relacionadas con el clima organizacional y su impacto psicosocial. En primer lugar, los participantes identificaron la carga laboral, la presión por tiempos de respuesta, la atención continua a usuarios y la multiplicidad de funciones como principales generadores de estrés y desgaste ocupacional. Asimismo, se señaló que la insuficiencia de recursos y la ausencia de procedimientos claramente definidos incrementan la percepción de presión laboral. Como lo expresó uno de los participantes: “La constante presión por entregar resultados rápidos hace que muchas veces terminemos apagando incendios y no gestionando adecuadamente los procesos.” (Participante 3). Estos hallazgos evidencian la presencia de factores organizacionales con potencial impacto sobre el bienestar psicosocial. De manera complementaria, los participantes describieron manifestaciones asociadas con agotamiento físico y emocional, irritabilidad y dificultades para desconectarse del trabajo fuera de la jornada laboral, identificándose además afectaciones sobre la convivencia familiar y el bienestar personal. Uno de los testimonios indicó: “*Uno llega a casa y muchas veces descarga el cansancio con la familia sin darse cuenta.*” (Participante 2). En este sentido, los resultados sugieren una interacción entre las demandas laborales y el deterioro del equilibrio entre la vida personal y el trabajo. Frente al ambiente organizacional, aunque algunos participantes percibieron una convivencia laboral adecuada, también emergieron opiniones relacionadas con tensiones derivadas de la presión institucional, dificultades de comunicación y necesidad de mayor acompañamiento organizacional. En este sentido, un participante manifestó: “*Hace falta más acompañamiento para que algunos procesos se gestionen mejor y no recaigan siempre sobre las mismas personas.*” (Participante 1). Adicionalmente, se evidenció una



percepción de insuficiente reconocimiento y apoyo institucional frente a las exigencias emocionales del trabajo. Respecto a las estrategias utilizadas para afrontar el estrés, se mencionaron prácticas como la desconexión digital fuera del horario laboral, actividades recreativas y mecanismos de autorregulación emocional. Como expresó uno de los participantes: “Después del horario laboral decidí dejar de responder mensajes institucionales para cuidar mis espacios personales.” (Participante 6). Finalmente, los participantes propusieron fortalecer acciones relacionadas con reconocimiento laboral, actividades de integración, respeto por horarios y desarrollo de protocolos para la gestión emocional y prevención del riesgo psicosocial. En conjunto, los hallazgos cualitativos permitieron evidenciar que las dinámicas organizacionales, las cargas laborales y el apoyo institucional influyen significativamente en el bienestar emocional y laboral de los funcionarios y contratistas, complementando e integrando los resultados obtenidos mediante el MBI.

CONCLUSIONES

La investigación que se realizó nos permitió analizar cómo el clima organizacional afecta a los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Fusagasugá, Cundinamarca. Se encontró que el entorno en el que trabajan tiene un impacto significativo en su bienestar emocional, psicológico y laboral. Al combinar los resultados de la encuesta y los comentarios de los participantes, se identifican problemas relacionados con el desgaste ocupacional, como el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la satisfacción laboral.

Aunque algunos participantes presentaron niveles bajos en algunas áreas evaluadas, también se encontraron niveles altos de agotamiento emocional, despersonalización y baja satisfacción laboral. Estos resultados son importantes porque coinciden con las experiencias que los trabajadores compartieron durante la reunión del grupo focal. Los factores que más se mencionaron fueron la carga laboral, la presión para responder rápidamente una tarea delegada, la dificultad para desconectarse del trabajo, la falta de apoyo institucional y la necesidad de mejorar el reconocimiento y la humanización en el lugar de trabajo.

Estos resultados nos ayudan a entender que el desgaste ocupacional no es solo un problema individual, sino que también está relacionado con las exigencias del trabajo y las condiciones organizacionales. Desde la perspectiva de la Seguridad y Salud en el Trabajo, es importante tomar medidas preventivas



para reducir el riesgo psicosocial y promover el bienestar laboral como un elemento clave en la institución.

Aunque las áreas responsables de la gestión del bienestar y la seguridad y salud en el trabajo están haciendo esfuerzos para promover y prevenir problemas, a menudo enfrentan limitaciones que restringen su alcance. Por lo tanto, es importante que la institución se comprometa a mejorar el bienestar laboral en sus funcionarios y contratistas.

Esta investigación también nos hace reflexionar sobre la importancia de promover una cultura de autocuidado, no solo como responsabilidad del trabajador, sino también como una práctica que debe ser fortalecida por la institución. Reconocer señales tempranas de agotamiento, irritabilidad y dificultades para desconectarse del trabajo es crucial para prevenir problemas más graves.

Es importante proteger integralmente a los trabajadores para garantizar servicios institucionales de calidad. Promover ambientes laborales saludables, fortalecer el reconocimiento institucional, optimizar la distribución de cargas y educar en herramientas de gestión del autocuidado, son acciones prioritarias para preservar la salud de los trabajadores y favorecer una gestión pública más humana y sostenible.

Como limitaciones del estudio, se reconoce que la población evaluada era pequeña y que el diseño metodológico no permitió generalizar los resultados a otros contextos institucionales. Se recomienda que futuras investigaciones amplíen el tamaño muestral, incorporen diseños longitudinales y profundicen en el análisis de factores psicosociales y del síndrome de burnout en entidades públicas que atienden a usuarios de manera continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). *Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward*. Journal of Occupational Health Psychology, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Dall’Ora, C., Ball, J., Reinius, M., & Griffiths, P. (2020). *Burnout in nursing: A theoretical review*. Human Resources for Health, 18(41), 1–17. <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00469-9>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). *The job demands-resources model of burnout*. Journal of Applied Psychology, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>



- International Labour Organization (ILO). (2022). *World employment and social outlook: Trends 2022*.
- International Labour Organization. <https://www.ilo.org>
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Moreno-Jiménez, B., & Báez-León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). *Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases (ICD-11)*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Mental health at work*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>
- Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>