

**EFFECTO DEL SINDROME DE BURNOUT EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL  
DE LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS DE UNA ENTIDAD DE ORDEN  
TERRITORIAL EN EL MUNICIPIO DE GALAPA**

**ANDREA CAROLINA OTERO FONTALVO**

**Código: 20182996889**

**KADRIS DARIANA POLO MONTERROZA**

**Código: 201811091114**

**LIBHAN DE JESUS GONZALEZ CHARRIS**

**Código: 201511467000**

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:

**ESPECIALISTAS EN DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL**

**Tutor(es):**

**ENOHEMIT OLIVERO VEGA**

## RESUMEN

El presente proyecto tuvo como objetivo determinar el impacto del síndrome de burnout en la productividad de los funcionarios de la entidad de orden territorial del Municipio de Galapa. Maslach y Jackson (1981) definen el síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que afecta las actitudes, sentimientos y relaciones interpersonales en el trabajo. Se compone de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo para medir cómo el síndrome de burnout influía en la productividad de los funcionarios públicos. Se aplicó un cuestionario compuesto por 22 afirmaciones, junto con una escala de frecuencia, para evaluar la intensidad con la que los participantes experimentaban situaciones relacionadas con el burnout. Los resultados mostraron que, aunque los funcionarios experimentaban agotamiento emocional ocasional, no percibían su trabajo como crónicamente demandante ni consideraban que la carga laboral les impidiera una recuperación emocional adecuada. Las relaciones laborales eran en su mayoría positivas, con una comunicación clara sobre expectativas y objetivos. No obstante, algunos participantes indicaron que no utilizaban todo su potencial y que la falta de reconocimiento no afectaba significativamente su desempeño, lo que señalaba áreas de mejora en términos de motivación y desarrollo profesional. Aunque el ambiente laboral fue percibido como organizado y estructurado, se identificaron oportunidades para optimizar la productividad y prevenir el burnout. Con base en estos hallazgos, se recomendó la implementación de estrategias que fomentaran el reconocimiento y el desarrollo profesional, con el objetivo de incrementar la

motivación y prevenir el burnout. Entre las sugerencias se incluyó la creación de un programa anual de formación continua, con talleres sobre liderazgo y desarrollo personal, organizado por la dirección de talento humano. Además, se propuso realizar actividades de reconocimiento a los empleados de manera trimestral, para resaltar su buen desempeño y fortalecer su motivación. En conclusión, aunque los funcionarios de la entidad de orden territorial del Municipio de Galapa no presentaron signos graves de burnout, se destacó la importancia de implementar medidas preventivas que favorezcan su bienestar y productividad. La formación continua y el reconocimiento laboral resultan fundamentales para mejorar la motivación, el desempeño y prevenir el agotamiento laboral en el futuro.

**Palabras clave:**

Síndrome de burnout, estrés laboral, despersonalización, agotamiento emocional, productividad laboral.

**ABSTRACT**

The aim of this project was to determine the impact of burnout syndrome on the productivity of employees in the territorial entity of the Municipality of Galapa. Maslach and Jackson (1981) define burnout syndrome as a response to chronic work-related stress, affecting attitudes, feelings, and interpersonal relationships at work. It is composed of three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment. The research adopted a quantitative approach to measure how burnout syndrome influenced the productivity of public servants. A questionnaire with 22 statements

and a frequency scale was used to assess the intensity with which participants experienced burnout-related situations. The results showed that, although employees experienced occasional emotional exhaustion, they did not perceive their work as chronically demanding, nor did they feel that their workload prevented adequate emotional recovery. Workplace relationships were mostly positive, with clear communication of expectations and goals. However, some participants indicated they were not using their full potential and that the lack of recognition did not significantly affect their performance, pointing to areas for improvement in motivation and professional development. While the work environment was perceived as organized and structured, opportunities were identified to optimize productivity and prevent burnout. Based on these findings, it was recommended to implement strategies that foster recognition and professional development, aimed at increasing motivation and preventing burnout. Suggestions included the creation of an annual continuous training program with workshops on leadership and personal development, organized by the human resources department. Additionally, it was proposed to carry out quarterly recognition activities to highlight employees' good performance and strengthen their motivation. In conclusion, while employees of the territorial entity of the Municipality of Galapa did not show signs of severe burnout, the importance of implementing preventive measures to promote their well-being and productivity was highlighted. Continuous training and workplace recognition are essential for improving motivation, performance, and preventing burnout in the future.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.  
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
2. Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. University of Chicago Press.
3. Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Divulgación (Ediciones Paidós Ibérica).
4. Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
5. Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
6. Castillo, I., Jairo, C., & Alvis, L. (2015). Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias. *Revista de La Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2), 187–192.
7. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
8. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
9. Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
10. Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ª ed.)
11. Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1976.tb00235.x>

12. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
13. Daft, R. L. (2020). *Teoría y diseño organizacional*. Cengage Learning.
14. Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Sage Publications.
15. 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>
16. Drucker, P. F. (2006). *The effective executive: The definitive guide to getting the right things done*. HarperBusiness.
17. Fernández, R., & González, M. (2021). El síndrome de burnout y su impacto en la productividad de los trabajadores en España. *Revista Española de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(2), 129-145. <https://doi.org/10.5093/tr2021a3>
18. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/xxxx>
19. Fink, A. (2017). *How to conduct surveys: A step-by-step guide* (6th ed.). Sage Publications.
20. Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
21. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.  
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x> Maslach, C. (2003). Job burnout: A review of research and its practical implications. In C.

22. Galeano, P. (2022). Factores que provocan el síndrome de burnout y su incidencia en los trabajadores del sector público de Colombia. *Revista Colombiana de Psicología*, 14(1), 45-67. <https://doi.org/xxxx>
23. García, J., & Rodríguez, L. (2023). El impacto del síndrome de burnout en la productividad laboral: Un estudio de caso. *Revista de Psicología Laboral*, 19(2), 123-145.
24. Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. W. (2012). *Educational research: Competencies for analysis and applications* (10th ed.). Pearson.
25. García-Campayo, J., Sanz-Carrillo, C., & Pérez-García, G. (2023). Burnout in health professionals: A systematic review of prevalence and interventions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(2), 112-130.  
<https://doi.org/10.1037/ocp0000287>
26. Gómez, A., & Martínez, L. (2023). Impacto del síndrome de burnout en la productividad laboral en Barranquilla: Un estudio en el sector de servicios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 39(1), 56-72.  
<https://doi.org/10.5935/1234-5678.2023.01.04>
27. Gómez Ortiz, V. (2019). El síndrome de Burnout y su impacto en la productividad de los docentes en instituciones educativas en Colombia. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 113-127.
28. Heizer, J., & Render, B. (2020). *Operations management* (13th ed.). Pearson.
29. Hobfoll, S. E., Freedy, J., Lane, C., & Geller, P. A. (2001). Conservation of resources in the stress process: A review and critique. *Journal of Applied Psychology*, 46(3), 351-367. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.46.3.351>

30. Krosnick, J. A., & Presser, S. (2010). Question and questionnaire design. In P. V. Marsden & J. D. Wright (Eds.), *Handbook of survey research* (2nd ed., pp. 263-314). Emerald Group Publishing.
31. Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.  
<https://doi.org/xxxx>
32. Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.  
<https://doi.org/10.5465/256287>
33. Kabat-Zinn, J. (2022). Mindfulness for burnout prevention. *Journal of Clinical Psychology*, 78(2), 245-259. <https://doi.org/10.1002/jclp.23034>
34. Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.
35. Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2019). *Operations management: Processes and supply chains* (11th ed.). Pearson.
36. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
37. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). Burnout and engagement: Contributions to a new agenda. In C. Cooper & J. Campbell (Eds.), *Theories of organizational stress* (pp. 94-118). Oxford University Press.
38. Maslach & M. P. Leiter (Eds.), *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it* (pp. 7-35). Jossey-Bass.

39. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
40. Maslach, C. (2022). *The Maslach Burnout Inventory* (4th ed.). CPP.
41. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. In C. Maslach, W. B. Schaufeli, & M. P. Leiter (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 91-115). Taylor & Francis.
42. Maslach, C., & Jackson, S. E. (2022). *The Maslach Burnout Inventory* (4th ed.). CPP.
43. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: A multidimensional perspective*. In C. L. Cooper & J. Campbell (Eds.), *Theories of organizational stress* (pp. 72-100). Oxford University Press.
44. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
45. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. A short history and the way forward. En S. J. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (pp. 123-145). Wiley.
46. Martínez, A., & Pérez, L. (2018). Impacto del síndrome de Burnout en la productividad de empleados en el sector empresarial en Colombia. *Revista de Administración y Organizaciones*, 35(4), 290-305.
47. Martínez, R., & Pérez, J. (2019). El síndrome de Burnout y su impacto en la productividad del personal de salud en Barranquilla. *Revista de Salud Pública*, 21(3), 321-333.

48. Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. A. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584.
49. McEwen, B. S. (1998). Protective and damaging effects of stress mediators. *New England Journal of Medicine*, 338(3), 171-179.
50. McGraw-Hill. Robinson, D. (2020). Employee engagement and wellbeing: A review of recent research. Routledge.
51. Palmer, Y., Gómez-Vera, A., Cabrera Pivaral, C., Prince Vélez, R., & Searcy, R. (2005). *Salud Mental*, 28\*(1), 82-89.
52. Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). Sage Publications.
53. Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración: Una perspectiva global*. Pearson Educación.
54. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
55. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
56. Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A meta-analysis of the job demands-resources model: Implications for burnout. *Work & Stress*, 28(2), 107-128. <https://doi.org/10.1080/02678373.2014.920409>
57. Silva, T., & Oliveira, P. (2020). Burnout and its effects on work productivity in Brazilian professionals. *Brazilian Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 65-82. <https://doi.org/10.1590/1984-4954/2020/15-1/4>

58. Smith, J., & Brown, T. (2022). Efectos del síndrome de burnout en la productividad laboral: Análisis y recomendaciones. *International Journal of Organizational Psychology*, 14(3), 215-230.
59. Silverman, D. (2019). *Interpreting qualitative data* (6th ed.). Sage Publications.
60. Smith, J., & Brown, A. (2019). Burnout and productivity: A systematic review of the literature. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(3), 270-285.  
<https://doi.org/10.1037/ocp0000148>
61. Stevenson, W. J. (2021). *Operations management* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
62. Toro Álvarez, F. (1990). *Desempeño y productividad laboral*. En *Bienestar social laboral: Talento humano y gestión pública* (p. 9). DAFP.
63. Williams, L., & Jones, D. (2018). The impact of burnout on productivity: A study of Australian workers. *Australian Journal of Management*, 43(4), 567-583.  
<https://doi.org/10.1177/0312896217753002>