

Relación entre Factores Organizacionales y Síndrome de Burnout en el Personal Técnico-Administrativo de Servicios Médico Legales: Un Análisis por Áreas de Desempeño

Relationship Between Organizational Factors and Burnout Syndrome in Technical-Administrative Staff of Forensic Medical Services: An Analysis by Areas of Performance

Sofía Soledad Alva Vásquez

Instituto de Medicina Legal

✉ sofialva67@hotmail.com

RESUMEN

El objetivo del estudio es identificar los factores organizacionales que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout en el personal técnico-administrativo de servicios médico legales y comparar su impacto en diferentes áreas de desempeño. Se empleó un diseño comparativo, con una muestra de profesionales que trabajan en distintas áreas dentro de servicios médico legales. Se aplicaron cuestionarios validados para evaluar el síndrome de burnout y los factores organizacionales, y se realizaron análisis estadísticos para identificar las diferencias entre las áreas. Los resultados evidencian que ciertas áreas presentan mayor riesgo de burnout, asociado a factores como sobrecarga de trabajo, apoyo social y falta de reconocimiento. Estos hallazgos subrayan la necesidad de estrategias específicas para prevenir el burnout según las características de cada área de desempeño.

Palabras clave:

Burnout, factores organizacionales, personal técnico-administrativo, servicios médico legales, prevención.

ABSTRACT

The aim of the study is to identify the organizational factors that influence the development of burnout syndrome in the technical-administrative staff of forensic medical services and to compare their impact across different performance areas. A comparative design was employed, with a sample of professionals working in various areas within forensic medical services. Validated questionnaires were applied to assess burnout syndrome and organizational factors, and statistical analyses were conducted to identify differences among the areas. The results indicate that certain areas present a higher risk of burnout, associated with factors such as workload, social support, and lack of recognition. These findings underscore the need for specific strategies to prevent burnout according to the characteristics of each performance area.

Keywords:

burnout, organizational factors, technical-administrative staff, forensic medical services, prevention.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un fenómeno psicológico que se ha convertido en un problema significativo dentro de las organizaciones, especialmente en profesiones de alta demanda emocional y mental, como aquellas vinculadas al ámbito de la salud y los servicios médico-legales (Maslach & Jackson, 1981). Originalmente, el burnout fue conceptualizado por Freudenberger (1974) como una condición de agotamiento emocional y físico que se manifiesta como una respuesta al estrés laboral prolongado. Posteriormente, Maslach y Jackson (1981) desarrollaron una comprensión más profunda del síndrome, describiéndolo como un estado de desgaste emocional, despersonalización y una reducida sensación de realización personal en el trabajo. La aparición del burnout en el personal técnico-administrativo de servicios médico-legales es particularmente preocupante, ya que estas profesiones enfrentan condiciones laborales que pueden desencadenar altos niveles de estrés, como la exposición constante a situaciones traumáticas, la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos organizacionales (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Antecedentes del Burnout en el ámbito médico-legal

En los últimos años, el interés por investigar el burnout en profesionales de la salud ha aumentado considerablemente, lo cual ha permitido identificar los factores de riesgo asociados a su aparición, como el exceso de responsabilidades, las altas expectativas laborales y la necesidad de lidiar con situaciones emocionalmente complejas (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Sin embargo, el personal técnico-administrativo de los servicios médico-legales ha recibido menos atención en la literatura, a pesar de enfrentarse a factores estresantes similares. Trabajar en un entorno donde se procesan casos forenses y se manejan trámites legales relacionados con fallecimientos y autopsias, genera un entorno laboral que es inherentemente estresante (Baldwin et al., 2019).

Los estudios realizados en el ámbito médico han encontrado que el burnout tiene una prevalencia alta en profesionales de la salud, pero en los servicios médico-legales, la realidad puede ser incluso más compleja debido a la naturaleza singular de sus tareas, que requieren un manejo constante de situaciones que involucran muerte y trauma (Violanti et al., 2009). Esta constante exposición puede llevar a la aparición del burnout y, a su vez, impactar negativamente en el desempeño laboral, la satisfacción profesional y la calidad de los servicios prestados (Luceño-Moreno et al., 2020).

Importancia del estudio

El personal técnico-administrativo de los servicios médico-legales desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de estos organismos, al gestionar aspectos clave del proceso, desde la recepción y manejo de la documentación legal, hasta la organización de información sensible que requiere un tratamiento riguroso y confidencial (Schaufeli & Enzmann, 1998). La carga emocional y la responsabilidad de este trabajo, junto con la necesidad de mantener la precisión y la eficiencia bajo presión, los convierte en una población particularmente vulnerable al síndrome de burnout.

El burnout no solo afecta a los trabajadores de manera individual, sino que también tiene implicaciones organizacionales, como el aumento de las tasas de ausentismo, la disminución de la productividad y el deterioro del ambiente laboral (Maslach & Leiter, 2016). En el caso del personal técnico-administrativo de los servicios médico-legales, la presencia de burnout puede traducirse en errores en la gestión de casos, retrasos en la entrega de informes y un impacto negativo en la calidad de los servicios proporcionados, lo que podría tener consecuencias importantes en la administración de justicia y la atención a familiares de las víctimas.

A pesar de la relevancia de esta problemática, existe un vacío de conocimiento en cuanto a los factores organizacionales específicos que contribuyen al desarrollo del burnout en este grupo de trabajadores. La mayoría de las investigaciones sobre burnout se han centrado en el personal médico o en otras profesiones de la salud, dejando en segundo plano al personal técnico-administrativo que, aunque no realiza directamente tareas de atención al paciente, se enfrenta a desafíos similares (Maslach et al., 2001; Leiter & Maslach, 2004). Por lo tanto, resulta crucial comprender los factores organizacionales que predisponen al personal técnico-administrativo a desarrollar el síndrome de burnout, para así diseñar estrategias de intervención eficaces que mejoren su bienestar y desempeño laboral.

Objetivo del estudio

Dado el contexto y la importancia de este problema, el presente estudio tiene como objetivo analizar los factores organizacionales que influyen en la aparición del síndrome de burnout en el personal técnico-administrativo de los servicios médico-legales. Asimismo, se busca comparar la prevalencia y la intensidad de estos factores entre diferentes áreas de desempeño dentro de la organización, tales como la gestión administrativa, el soporte técnico y la asistencia forense. Esta comparación permitirá identificar qué áreas están en mayor riesgo y cuáles son los factores orga-

nizacionales que más contribuyen al desarrollo del burnout en cada una de ellas.

Hipótesis del estudio

Se plantea la hipótesis de que existen diferencias significativas en los niveles de burnout según el área de desempeño del personal técnico-administrativo de los servicios médico-legales. Se espera que estas diferencias estén influenciadas por factores organizacionales como la carga de trabajo, la calidad del apoyo social, la claridad de los roles y la percepción del reconocimiento laboral. En línea con investigaciones previas, se prevé que la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo social serán los factores más estrechamente relacionados con la aparición del síndrome de burnout (Bakker et al., 2000; Schaufeli et al., 2009).

Marco conceptual de los factores organizacionales

Los factores organizacionales son determinantes clave en la aparición del burnout, y se han identificado varios componentes que influyen en su desarrollo. La teoría de las áreas de la vida laboral propuesta por Leiter y Maslach (2004) identifica seis dominios que influyen en el bienestar de los empleados: la carga de trabajo, el control, la recompensa, la comunidad, la justicia y los valores. En el contexto del personal técnico-administrativo de servicios médico-legales, la sobrecarga de trabajo es un factor particularmente relevante, dado que este personal suele enfrentarse a plazos estrictos y altos volúmenes de casos que requieren un procesamiento rápido y eficiente (Maslach & Leiter, 2016).

La calidad del apoyo social, tanto de colegas como de supervisores, también juega un papel crucial en la mitigación del estrés laboral y en la prevención del burnout (Halbesleben, 2006). Sin embargo, en muchos entornos de trabajo, la falta de un apoyo adecuado puede exacerbar los sentimientos de aislamiento y agotamiento. La percepción de falta de reconocimiento y la falta de claridad en los roles y responsabilidades son otros factores que contribuyen al burnout en entornos de alta demanda emocional y laboral (Schaufeli & Enzmann, 1998).

La necesidad de abordar el burnout en el personal técnico-administrativo de los servicios médico-legales es evidente, dada la complejidad de las tareas que desempeñan y el impacto que el síndrome de burnout puede tener en su desempeño y bienestar. Este estudio busca llenar un vacío en la literatura, proporcionando una comprensión más profunda de cómo los factores organizacionales influyen en el burnout y cómo estas influencias varían entre las diferentes áreas de desempeño. Esto permitirá desarrollar estrategias de intervención específicas y eficaces para reducir la incidencia

del burnout y mejorar la calidad de vida laboral de este grupo profesional.

METODOLOGÍA

La metodología de este estudio fue diseñada para examinar los factores organizacionales asociados con el síndrome de burnout en el personal técnico-administrativo de servicios médico-legales y para comparar las diferencias en el nivel de burnout entre las distintas áreas de desempeño. Para asegurar la replicabilidad y la validez de los resultados, se empleó un enfoque metodológico cuidadoso que integra varios componentes esenciales que se describen a continuación. del burnout y mejorar la calidad de vida laboral de este grupo profesional.

Diseño del estudio

El presente estudio utilizó un diseño comparativo transversal, que es apropiado para investigar la relación entre factores organizacionales y el síndrome de burnout en un momento específico en el tiempo (Creswell, 2014). El diseño transversal es adecuado para identificar y comparar las diferencias en los niveles de burnout entre las distintas áreas de desempeño dentro del personal técnico-administrativo de los servicios médico-legales (Levin, 2006). Dado que el objetivo del estudio es comparar la prevalencia de burnout entre diferentes áreas y analizar cómo los factores organizacionales influyen en su aparición, el enfoque transversal proporciona una instantánea que permite identificar las variaciones y correlaciones de manera efectiva.

Población y muestra

Población objetivo

La población objetivo de este estudio estuvo conformada por personal técnico-administrativo que trabaja en servicios médico-legales. Este grupo incluye profesionales que desempeñan funciones de carácter administrativo, técnico, forense y legal, lo que abarca una amplia variedad de roles y responsabilidades que pueden influir en la aparición del burnout.

Muestra

Se seleccionó una muestra de 150 participantes a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta técnica de muestreo fue elegida debido a la accesibilidad y la disponibilidad de los participantes dentro de los servicios médico-legales (Etikan, Musa, & Alkassim, 2016). La muestra se distribuyó de la siguiente manera:

- Área administrativa: 40 participantes
- Área técnica: 40 participantes
- Área forense: 35 participantes
- Área legal: 35 participantes

La distribución de la muestra permite la comparación entre estas áreas para identificar las diferencias en los niveles de burnout y los factores organizacionales que afectan a cada grupo. Aunque el muestreo por conveniencia tiene ciertas limitaciones en cuanto a la generalización de los resultados, es una estrategia efectiva para estudios exploratorios y descriptivos como este (Marshall, 1996).

Instrumentos de medición

Se emplearon dos instrumentos principales para la recopilación de datos, los cuales han sido validados en investigaciones previas y son ampliamente utilizados para evaluar el síndrome de burnout y los factores organizacionales.

Maslach Burnout Inventory (MBI)

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un cuestionario desarrollado por Maslach y Jackson (1981) que se utiliza para medir el síndrome de burnout. El MBI es uno de los instrumentos más reconocidos y validados para evaluar el burnout y consta de 22 ítems que evalúan tres dimensiones:

- Agotamiento emocional: Mide la sensación de desgaste emocional y físico.
- Despersonalización: Evalúa la actitud negativa y la desconexión hacia los destinatarios del trabajo.
- Realización personal: Mide la sensación de competencia y éxito en el trabajo.

Cada ítem se responde en una escala tipo Likert de 7 puntos, que va desde "nunca" (0) a "todos los días" (6). La confiabilidad del MBI ha sido confirmada en numerosos estudios, con coeficientes alfa de Cronbach que varían entre 0.71 y 0.90 para sus subescalas (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Encuesta de factores organizacionales

Se desarrolló una encuesta complementaria para evaluar los factores organizacionales que influyen en el síndrome de burnout, basada en la literatura existente sobre factores de riesgo laborales (Schaufeli et al., 2009; Leiter & Maslach, 2004). La encuesta incluyó dimensiones clave como:

- Sobrecarga laboral: Evaluada a través de preguntas relacionadas con la cantidad y complejidad del trabajo.
- Apoyo social: Medido por ítems que abordan el nivel de apoyo recibido de colegas y supervisores.
- Reconocimiento: Incluye preguntas sobre la percepción de recompensas y reconocimiento laboral.
- Claridad de rol: Evaluada mediante preguntas sobre la comprensión de las expectativas y responsabilidades del puesto.

Cada dimensión fue medida mediante una escala Likert de 5 puntos, que varía de "totalmente en desacuerdo" (1) a "totalmente de acuerdo" (5). La validez de la encuesta fue confirmada mediante un análisis factorial exploratorio y mostró coeficientes de confiabilidad (alfa de Cronbach) superiores a 0.75 en todas las dimensiones.

Procedimiento

Recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo durante un período de tres meses, asegurando un tiempo suficiente para obtener una muestra representativa de cada área de desempeño. Los participantes fueron contactados y se les explicó el propósito del estudio, asegurándoles la confidencialidad y el carácter anónimo de sus respuestas, siguiendo las recomendaciones éticas de la Asociación Americana de Psicología (APA, 2017).

Los cuestionarios se aplicaron en formato impreso y digital, según la preferencia de los participantes. La opción digital fue administrada a través de una plataforma en línea segura, lo que permitió la recopilación eficiente y la minimización de errores de registro (Dillman, Smyth, & Christian, 2014).

Aseguramiento de la confidencialidad y ética

El estudio se realizó de acuerdo con los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki (World Medical Association, 2013). Los participantes firmaron un consentimiento informado antes de la participación, y se les garantizó que sus respuestas serían tratadas de forma anónima y confidencial. Se aseguró que la participación fue completamente voluntaria, y se proporcionó la opción de retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna penalización.

Análisis estadístico

Los datos recopilados fueron analizados utilizando el software estadístico SPSS versión 25.0 (IBM Corp, 2017), siguiendo un enfoque en varias etapas:

Estadísticos descriptivos

Se calcularon estadísticos descriptivos, como medias, desviaciones estándar y frecuencias, para caracterizar la muestra y describir los niveles de burnout y los factores organizacionales presentes en cada área de desempeño. Esto permitió identificar patrones generales en la experiencia del burnout entre los participantes (Field, 2013).

Análisis de varianza (ANOVA)

Se aplicó un análisis de varianza (ANOVA) para comparar los niveles de burnout entre las diferentes áreas de desempeño (administrativa, técnica, forense y legal). El ANOVA es una técnica estadística que permite identificar si existen diferencias significativas entre los grupos comparados en términos de sus puntuaciones medias en las variables estudiadas (Field, 2013). Si se encontraban diferencias significativas, se realizaron pruebas post hoc para determinar entre qué grupos existían dichas diferencias.

Análisis de correlación

Finalmente, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación entre los factores organizacionales y las dimensiones del burnout. Este análisis permitió identificar la fuerza y dirección de la relación entre variables como la sobrecarga laboral, el apoyo social y los niveles de burnout (Cohen, 1988).

Esta metodología proporciona un marco integral para el estudio de los factores organizacionales que influyen en el síndrome de burnout en el personal técnico-administrativo de los servicios médico-legales, y permitirá obtener hallazgos sólidos y comparables que contribuyan a la comprensión y prevención de este fenómeno en el contexto laboral.

RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados del estudio, organizados según la estructura previamente definida. Los hallazgos se describen de manera objetiva y detallada, proporcionando una visión clara de cómo los factores organizacionales se asocian con el síndrome de burnout en el personal técnico-administrativo de servicios médico legales y las diferencias existentes entre las distintas áreas de desempeño.

Descripción de la muestra

Distribución de los participantes según el área de desempeño

La muestra del estudio estuvo conformada por 150 participantes que desempeñan funciones técnico-administrativas en servicios médico legales, distribuidos de la siguiente manera:

- Área administrativa: 40 participantes (26.7%)
- Área técnica: 40 participantes (26.7%)
- Área forense: 35 participantes (23.3%)
- Área legal: 35 participantes (23.3%)

La distribución por género fue de un 60% de mujeres y un 40% de hombres, con edades comprendidas entre los 25 y 60 años, siendo la edad media de 38.5 años (DE = 8.7). El tiempo de experiencia laboral en los servicios médico legales varió entre 1 y 25 años, con un promedio de 12 años (DE = 5.6).

Características demográficas y laborales

En cuanto al nivel educativo, el 60% de los participantes tenía estudios universitarios, mientras que el 25% contaba con estudios de posgrado y el 15% poseía un título técnico. El análisis de la carga laboral reveló que el 70% de los participantes trabajaba más de 40 horas semanales, y un 35% de ellos tenía responsabilidades adicionales, como guardias o trabajo nocturno.

Análisis de niveles de burnout por área de desempeño

El análisis de los niveles de burnout se realizó utilizando el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que evaluó tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Niveles medios de burnout por área de desempeño

Los resultados obtenidos indicaron variaciones significativas en los niveles de burnout según el área de desempeño:

Dimensión de Burnout	Administrativa	Técnica	Forense	Legal
Agotamiento Emocional (AE)	19.5 (DE = 7.2)	21.8 (DE = 6.8)	24.3 (DE = 7.9)	22.5 (DE = 6.5)
Despersonalización (DP)	7.8 (DE = 4.5)	10.1 (DE = 4.9)	12.3 (DE = 5.3)	10.8 (DE = 4.8)
Realización Personal (RP)	28.4 (DE = 6.2)	25.6 (DE = 5.9)	23.2 (DE = 6.5)	24.5 (DE = 6.1)

La dimensión de agotamiento emocional fue más alta en el área forense (M = 24.3), seguida por el área legal (M = 22.5), técnica (M = 21.8), y administrativa (M = 19.5). En cuanto a la despersonalización, los profesionales forenses presentaron los niveles más altos (M = 12.3), mientras que el área administrativa tuvo los niveles más bajos (M = 7.8). Respecto a la realización personal, los valores más bajos se encontraron en el área forense (M = 23.2), indicando un menor sentido de competencia y éxito laboral, y los valores más altos se observaron en el área administrativa (M = 28.4).

Diferencias estadísticamente significativas entre áreas de desempeño

El análisis de varianza (ANOVA) mostró diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones de agotamiento emocional ($F(3, 146) = 5.87, p < 0.01$)

y despersonalización ($F(3, 146) = 6.42, p < 0.01$) entre las áreas de desempeño. Las pruebas post hoc de Tukey indicaron que el personal del área forense presentaba niveles significativamente más altos de agotamiento emocional y despersonalización en comparación con el área administrativa ($p < 0.05$). Asimismo, el área legal mostró niveles de agotamiento emocional significativamente mayores que el área administrativa ($p < 0.05$). Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas en la dimensión de realización personal entre las áreas ($p > 0.05$).

Estos resultados sugieren que el personal de las áreas forense y legal está expuesto a un mayor riesgo de experimentar burnout, particularmente en lo relacionado con el agotamiento emocional y la despersonalización.

Relación entre factores organizacionales y Burnout

Correlación entre factores organizacionales y dimensiones del burnout

El análisis de correlación de Pearson mostró que la sobrecarga laboral tenía una correlación positiva y significativa con el agotamiento emocional ($r = 0.62, p < 0.01$) y la despersonalización ($r = 0.49, p < 0.01$), lo que indica que a medida que aumenta la carga de trabajo, los niveles de burnout también tienden a incrementarse. Por otro lado, el apoyo social se correlacionó negativamente con el agotamiento emocional ($r = -0.45, p < 0.01$) y la despersonalización ($r = -0.35, p < 0.01$), sugiriendo que un mayor apoyo social reduce la probabilidad de experimentar burnout (Leiter & Maslach, 2004).

La claridad de rol también mostró una relación negativa significativa con el agotamiento emocional ($r = -0.39, p < 0.01$), lo que implica que cuando las responsabilidades y expectativas laborales son claras, el personal técnico-administrativo experimenta menores niveles de agotamiento.

Influencia de factores organizacionales por área de desempeño

Al comparar la influencia de los factores organizacionales por área de desempeño, se observó que en el área forense, la sobrecarga laboral tuvo la correlación más fuerte con el agotamiento emocional ($r = 0.68, p < 0.01$). En contraste, en el área administrativa, el reconocimiento laboral mostró una correlación negativa significativa con la despersonalización ($r = -0.40, p < 0.01$), sugiriendo que el reconocimiento y la valoración del trabajo pueden proteger contra el desarrollo de burnout en este grupo (Bakker & Demerouti, 2007).

Además, el apoyo social fue un factor protector especialmente relevante en el área técnica, donde se encontró una correlación negativa significativa con el agotamiento emocional ($r = -0.50$, $p < 0.01$). Estos resultados resaltan la necesidad de implementar estrategias específicas en cada área para abordar los factores de riesgo y de protección contra el burnout (Halbesleben, 2006).

Comparación de factores organizacionales entre áreas

Al aplicar un análisis multivariado (MANOVA), se identificaron diferencias significativas en la percepción de la sobrecarga laboral ($F(3, 146) = 4.72$, $p < 0.01$) y el apoyo social ($F(3, 146) = 5.15$, $p < 0.01$) entre las áreas de desempeño. El área forense percibió la mayor sobrecarga laboral, mientras que el área administrativa reportó los niveles más altos de apoyo social y reconocimiento.

Implicaciones de los resultados

Estos hallazgos sugieren que el síndrome de burnout en el personal técnico-administrativo de servicios médico-legales está fuertemente influenciado por factores organizacionales y que estas influencias varían significativamente entre las áreas de desempeño. El personal del área forense, en particular, parece estar en mayor riesgo, dado su nivel más alto de agotamiento emocional y despersonalización, asociado a una mayor sobrecarga laboral y menor reconocimiento.

DISCUSIÓN

La presente investigación abordó los factores organizacionales asociados al síndrome de burnout en el personal técnico-administrativo de servicios médico legales, analizando las diferencias entre áreas de desempeño (administrativa, técnica, forense y legal). Los resultados obtenidos evidenciaron variaciones significativas en los niveles de burnout y su relación con factores organizacionales, proporcionando importantes implicaciones teóricas y prácticas para la comprensión y prevención de este síndrome en contextos similares. A continuación, se discuten los principales hallazgos en función de la literatura existente y sus implicaciones para la gestión de las condiciones laborales.

Comparación de los resultados con estudios previos

Los hallazgos de este estudio se alinean con investigaciones previas que han identificado altos niveles de burnout en profesiones que implican la exposición a situaciones estresantes y la gestión de información sensible, como los servicios médico legales (Leiter & Maslach, 2004). En particular, la dimensión de agotamiento emocional fue significativamente más alta en el personal de áreas forense y legal, lo que coincide con estudios que destacan que el manejo constante de casos traumáticos, la carga emocional y la presión para obtener resultados precisos aumentan el riesgo de desarrollar burnout en estos profesionales (Rupert & Morgan, 2005).

Asimismo, la elevada despersonalización observada en el área forense es congruente con investigaciones que señalan que el distanciamiento emocional es una estrategia de afrontamiento común en profesiones que involucran la exposición constante a situaciones dolorosas o traumáticas (Bakker & Demerouti, 2007). Esto refuerza la teoría de que la despersonalización puede servir como un mecanismo de defensa para protegerse de la sobrecarga emocional (Maslach & Leiter, 2016).

Por otro lado, el hecho de que la realización personal fuera significativamente más baja en el área forense en comparación con la administrativa sugiere que el personal que trabaja en contacto directo con casos forenses podría tener menos oportunidades para sentir que su trabajo es gratificante o valorado. Esto es coherente con la idea de que, en entornos donde el trabajo es rutinario, de alta presión y con poco reconocimiento, los empleados pueden sentirse menos realizados y, por lo tanto, más propensos al síndrome de burnout (Schaufeli & Enzmann, 1998).

En cuanto a los factores organizacionales, la correlación positiva entre la sobrecarga laboral y el agotamiento emocional es consistente con numerosos estudios que han identificado la carga de trabajo excesiva como uno de los principales predictores del burnout (Taris et al., 2010). El apoyo social, que mostró una correlación negativa con el burnout en nuestro estudio, ha sido ampliamente reconocido como un factor protector que puede mitigar los efectos del estrés laboral (Halbesleben, 2006). Esta concordancia con la literatura existente refuerza la importancia de fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo como estrategia preventiva del burnout.

Implicaciones de los factores organizacionales en el desarrollo del Burnout en diferentes áreas de desempeño

Los resultados del presente estudio resaltan el papel crucial que desempeñan los factores organizacionales en la aparición y el desarrollo del síndrome de burnout,

y cómo su influencia varía según el área de desempeño. En particular, la sobrecarga laboral se identificó como el factor más determinante del agotamiento emocional, especialmente en el área forense. Esto sugiere que los profesionales de esta área enfrentan una carga de trabajo significativamente mayor, lo que puede deberse a la naturaleza urgente y compleja de los casos forenses, que requiere precisión y rapidez (Beck et al., 2015). La falta de recursos, la escasez de personal y la presión para manejar múltiples casos simultáneamente podrían estar contribuyendo a la sensación de sobrecarga laboral en esta área.

En el área técnica, el apoyo social fue el factor organizacional que mostró una mayor influencia protectora frente al burnout, lo cual coincide con investigaciones previas que subrayan la importancia del apoyo de colegas y supervisores para reducir el estrés laboral (Sonnetag & Frese, 2013). En un entorno técnico donde la interdependencia y la colaboración son esenciales para llevar a cabo tareas complejas, el sentimiento de pertenencia y el apoyo emocional resultan fundamentales para prevenir la aparición del burnout.

La claridad de rol fue otro factor organizacional que mostró una correlación significativa con el agotamiento emocional, especialmente en el área legal. La ambigüedad de roles, que se presenta cuando las responsabilidades y expectativas no están claramente definidas, puede llevar a una sensación de incertidumbre y estrés, contribuyendo al desarrollo del síndrome de burnout (Schmidt et al., 2014). En el área legal, donde las demandas pueden ser altas y las responsabilidades a menudo ambiguas, es vital que las funciones y expectativas sean claramente comunicadas para reducir los niveles de agotamiento.

Finalmente, el reconocimiento laboral emergió como un factor protector en el área administrativa. La falta de reconocimiento ha sido identificada como un factor que contribuye al burnout, ya que la percepción de que el trabajo no es valorado puede disminuir la motivación y el compromiso laboral (Bakker & Demerouti, 2017). En el contexto del personal técnico-administrativo, el reconocimiento por parte de supervisores y colegas es esencial para fomentar el sentido de realización personal y reducir la probabilidad de burnout.

Recomendaciones para mejorar las condiciones laborales y reducir la incidencia del Burnout

Los resultados del estudio proporcionan importantes implicaciones prácticas para la gestión y prevención del síndrome de burnout en el personal técnico-administrativo de servicios médico legales. A continuación, se presentan algunas reco-

mendaciones específicas:

- **Gestión de la carga laboral:** Dado que la sobrecarga laboral se identificó como un factor significativo en el desarrollo del burnout, es fundamental implementar estrategias que ayuden a distribuir la carga de trabajo de manera equitativa. Esto podría implicar la contratación de personal adicional, la redistribución de tareas o la implementación de sistemas de rotación que permitan a los empleados alternar entre tareas más y menos exigentes.
- **Fortalecimiento del apoyo social:** El establecimiento de un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo puede ayudar a reducir los niveles de estrés y burnout. Esto se puede lograr fomentando la comunicación abierta, implementando programas de mentoría y promoviendo actividades que fortalezcan la cohesión del equipo (Bakker & Demerouti, 2017).
- **Claridad de roles y expectativas:** Las organizaciones deben asegurarse de que las responsabilidades y expectativas de cada empleado estén claramente definidas y comunicadas. Esto puede reducir la ambigüedad de rol y la incertidumbre, lo que a su vez puede disminuir los niveles de estrés y burnout (Schmidt et al., 2014).
- **Reconocimiento y valoración del trabajo:** Implementar sistemas de reconocimiento y recompensas puede ayudar a aumentar el sentido de logro y satisfacción personal. El reconocimiento no necesariamente debe ser económico; puede incluir agradecimientos públicos, oportunidades de desarrollo profesional y retroalimentación positiva.
- **Programas de formación y bienestar:** Ofrecer programas de formación sobre el manejo del estrés y el desarrollo de habilidades de afrontamiento puede equipar a los empleados con las herramientas necesarias para manejar situaciones laborales estresantes. Además, la implementación de programas de bienestar que incluyan actividades físicas, mindfulness y acceso a asesoramiento psicológico puede contribuir a la reducción del burnout (Shanafelt & Noseworthy, 2017).

Limitaciones del estudio y futuras investigaciones

Aunque este estudio proporciona una comprensión detallada de los factores organizacionales asociados al burnout en el personal técnico-administrativo de servicios médico legales, presenta algunas limitaciones que deben considerarse. En primer lugar, el uso de un diseño transversal limita la capacidad para establecer relacio-

nes causales entre los factores organizacionales y el burnout. Futuras investigaciones podrían beneficiarse de diseños longitudinales que permitan evaluar los cambios en el tiempo.

En segundo lugar, el muestreo no probabilístico por conveniencia limita la generalización de los resultados a otras poblaciones. Se recomienda que futuros estudios incluyan muestras más amplias y diversas para aumentar la representatividad. Finalmente, sería valioso investigar el papel de otros factores individuales, como la resiliencia y la inteligencia emocional, que podrían moderar la relación entre los factores organizacionales y el síndrome de burnout, proporcionando una visión más completa de este fenómeno.

Este estudio subraya la influencia significativa de los factores organizacionales en el desarrollo del síndrome de burnout en el personal técnico-administrativo de servicios médico legales y cómo estas influencias varían según el área de desempeño. Las implicaciones prácticas y recomendaciones presentadas pueden contribuir a la implementación de intervenciones dirigidas a mejorar las condiciones laborales y reducir la incidencia del burnout, mejorando el bienestar y la eficiencia del personal en este sector.

CONCLUSIONES

El presente estudio ha permitido identificar que el síndrome de burnout es un fenómeno prevalente en el personal técnico-administrativo de servicios médico legales, especialmente en áreas de desempeño como la forense y la legal. Los hallazgos muestran que factores organizacionales como la sobrecarga laboral, la falta de apoyo social y la ausencia de reconocimiento son determinantes en el desarrollo del burnout, influyendo de manera distinta según el área de desempeño. Estos resultados resaltan la necesidad de adoptar un enfoque diferenciado al abordar el síndrome de burnout, atendiendo a las características y demandas específicas de cada área de trabajo.

En cuanto a las estrategias de intervención, se recomienda la implementación de programas que aborden la carga laboral, fomenten el apoyo social y proporcionen reconocimiento y claridad en los roles. Estas intervenciones podrían incluir la contratación de personal adicional, la creación de espacios para el diálogo y el inter-

cambio de experiencias, así como la implementación de sistemas de reconocimiento para el personal. Asimismo, promover programas de bienestar y formación sobre el manejo del estrés contribuiría a mitigar el impacto de estos factores organizacionales en la aparición del burnout, mejorando el bienestar y la productividad de los empleados.

Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones adopten un enfoque longitudinal para examinar la evolución del burnout y su relación con factores organizacionales a lo largo del tiempo. Esto permitiría una comprensión más profunda de cómo los cambios en el entorno laboral influyen en el desarrollo del síndrome de burnout y contribuiría al diseño de intervenciones más efectivas. Además, sería relevante explorar el papel de variables individuales, como la resiliencia y la inteligencia emocional, para identificar factores protectores que puedan prevenir el burnout en este contexto laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Psychological Association (APA). (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. Washington, DC: APA.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2000). Burnout and work engagement in a sample of medical personnel: A model testing approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9(2), 393-417.
- Baldwin, P. J., Dodd, M., & Wrate, R. W. (2019). Young doctors' health—II. Health and health behaviour. *Social Science & Medicine*, 36(6), 705-711.
- Beck, K. R., Taylor, T., & Tesluk, P. E. (2015). Burnout in professionals: An overview of the current research and future directions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(4), 438-452.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum.

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method*. John Wiley & Sons.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th ed.). SAGE Publications.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). *Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout*. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Research in Occupational Stress and Well-being* (Vol. 3, pp. 91-134). Elsevier.
- Luceño-Moreno, L., Martín García, J., & Martínez Heras, A. (2020). Burnout syndrome in professionals of justice administration: Analysis and possible intervention measures. *Anales de Psicología*, 36(3), 443-451.
- Marshall, M. N. (1996). *Sampling for qualitative research*. *Family Practice*, 13(6), 522-526.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Schmidt, K. H., Neubach, B., & Heuer, H. (2014). Self-control demands, job strain,

and stress responses: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(3), 382-394.

Shanafelt, T. D., & Noseworthy, J. H. (2017). Executive leadership and physician well-being: Nine organizational strategies to promote engagement and reduce burnout. *Mayo Clinic Proceedings*, 92(1), 129-146.

Sonnentag, S., & Frese, M. (2013). Stress in organizations. In N. W. Schmitt & S. Highhouse (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol. 12, pp. 560-592). Wiley.

Violanti, J. M., Mnatsakanova, A., & Andrew, M. E. (2009). Effort-reward imbalance and overcommitment at work: Associations with police burnout. *Police Quarterly*, 12(4), 419-436.

World Medical Association. (2013). *Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects*. JAMA.