ReGeo ISSN: 2177-3246

IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN DESEMPEÑO LABORAL Y COSTOS ORGANIZACIONALES

IMPACTO DA SÍNDROME DE BURNOUT NO DESEMPENHO LABORAL E NOS CUSTOS ORGANIZACIONAIS

IMPACT OF BURNOUT SYNDROME ON JOB PERFORMANCE AND ORGANIZATIONAL COSTS

https://doi.org/10.56238/revgeov17n7-183

Data de submissão: 30/06/2026 **Data de publicação:** 31/07/2026

Citlalli Arroyo Rosas
Doutora em Administração
Instituição: Universidad Autónoma de Guerrero, México
E-mail: 15892@uagro.mx
Orcid: https://orcid.org/0009-0005-5773-8932

Shaila Aleciran Cabrera Luna
Doutora em Administração
Instituição: Universidad Autónoma de Guerrero, México
E-mail: 18410@uagro.mx
Orcid: https://orcid.org/0009-0006-9771-6225

Remigio Marin Ibarra
Doutor em Administração
Instituição: Universidad Autónoma de Guerrero, México
E-mail: 18410@uagro.mx
Orcid: https://orcid.org/0000-0001-8329-3328

Daniel Isaac Roque
Doutor em Ciências Contábeis e Financeiras
Instituição: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Colômbia
E-mail: droque@universidadmayor.edu.co
Orcid: https://orcid.org/0000-0002-7536-025X

Miguel Ángel Velázquez Ruiz
Doutor em Ciências Fiscais
Instituição: Centro Universitario de la Costa – Universidad de Guadalajara, México
E-mail: miguel.vruiz@academicos.udg.mx
Orcid: https://orcid.org/0000-0002-9837-1461

RESUMEN

El síndrome de burnout representa un problema creciente de salud ocupacional que afecta el bienestar del personal sanitario, disminuye el desempeño laboral y genera costos organizacionales asociados al ausentismo, la rotación y la reducción de la calidad del servicio. El objetivo del estudio fue analizar su impacto en el personal del Hospital del Quemado de Acapulco, Guerrero. Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y descriptivo, aplicando un cuestionario de 55 ítems (α=0.88) a una muestra de 180 trabajadores. Los resultados evidenciaron niveles moderados de agotamiento emocional y baja despersonalización, mientras que la productividad,

eficiencia y compromiso organizacional fueron elevados. No obstante, más del 52% de los participantes reconoció que el burnout incrementa los costos organizacionales y afecta la calidad del servicio. Se concluye que fortalecer las estrategias de prevención de riesgos psicosociales contribuirá a proteger la salud del personal y mejorar la eficiencia institucional.

Palabras clave: Costos Organizacionales. Desempeño Laboral. Síndrome de Burnout.

RESUMO
A síndrome de burnout representa um problema crescente de saúde ocupacional que afeta o bem-estar dos profissionais de saúde, reduz o desempenho no trabalho e gera custos organizacionais associados ao absenteísmo, à rotatividade de pessoal e à diminuição da qualidade dos serviços prestados. O objetivo deste estudo foi analisar seu impacto entre os profissionais do Hospital del Quemado de Acapulco, Guerrero, México. Foi realizada uma pesquisa de abordagem quantitativa, com delineamento não experimental, transversal e descritivo, utilizando um questionário de 55 itens (α = 0,88) aplicado a uma amostra de 180 trabalhadores. Os resultados evidenciaram níveis moderados de exaustão emocional e baixa despersonalização, enquanto a produtividade, a eficiência e o comprometimento organizacional apresentaram níveis elevados. Entretanto, mais de 52% dos participantes reconheceram que a síndrome de burnout aumenta os custos organizacionais e compromete a qualidade dos serviços. Conclui-se que o fortalecimento de estratégias de prevenção dos riscos psicossociais contribuirá para proteger a saúde dos trabalhadores e melhorar a eficiência institucional.

Palavras-chave: Custos Organizacionais. Desempenho Laboral. Síndrome de Burnout.

ABSTRACT
Burnout syndrome represents a growing occupational health problem that affects the well-being of healthcare personnel, decreases job performance, and generates organizational costs associated with absenteeism, turnover, and reduced service quality. The objective of this study was to analyze its impact on the staff of the Burn Hospital in Acapulco, Guerrero. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and descriptive study was conducted, applying a 55-item questionnaire (α=0.88) to a sample of 180 workers. The results showed moderate levels of emotional exhaustion and low depersonalization, while productivity, efficiency, and organizational commitment were high. However, more than 52% of the participants acknowledged that burnout increases organizational costs and affects service quality. It is concluded that strengthening psychosocial risk prevention strategies will contribute to protecting staff health and improving institutional efficiency.

Keywords: Organizational Costs. Job Performance. Burnout Syndrome.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El síndrome de burnout constituye una de las principales problemáticas de salud ocupacional en los entornos laborales contemporáneos, especialmente en aquellas profesiones que demandan una interacción constante con otras personas. Sus manifestaciones y consecuencias varían de acuerdo con las características individuales de cada trabajador, pudiendo generar afectaciones físicas, emocionales y psicológicas de diversa intensidad. Entre los síntomas asociados destacan sentimientos de culpa, agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, elementos que resultan fundamentales para su identificación y diagnóstico. En este sentido, el burnout puede considerarse una respuesta al estrés laboral crónico derivado de condiciones organizacionales adversas y exigencias laborales sostenidas en el tiempo (Figueiredo & Gil, 2016).

La magnitud del problema ha sido evidenciada en organizaciones de reconocimiento internacional. Un análisis realizado en diversas empresas tecnológicas durante 2018 reportó elevados índices de agotamiento laboral entre sus empleados, destacando Credit Karma (71 %), Oracle (63 %), Amazon (60 %), Microsoft (58 %), Apple (57 %), Google (54 %), Facebook (50 %) y Netflix (40 %). Estos resultados evidencian que incluso organizaciones consideradas referentes en innovación y gestión empresarial enfrentan importantes desafíos relacionados con el bienestar psicológico de sus colaboradores (Amorós et al., 2019). Tales hallazgos sugieren que el burnout trasciende sectores productivos específicos y representa una amenaza para la productividad, el compromiso organizacional y la sostenibilidad institucional.

En el contexto mexicano, la regulación de los riesgos laborales ha evolucionado de manera gradual para incorporar la dimensión psicosocial dentro de la salud ocupacional. La NOM-030-STPS-2009 establece mecanismos de protección para trabajadores diagnosticados con enfermedades derivadas de riesgos laborales, principalmente asociados a factores físicos, químicos o de peligrosidad industrial. Sin embargo, esta normativa presenta limitaciones en cuanto al reconocimiento explícito de afectaciones psicológicas relacionadas con el trabajo, como el síndrome de burnout, situación que ha generado debates respecto a la integralidad de las estrategias de prevención y protección de la salud laboral (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2009).

Posteriormente, la implementación de la NOM-035-STPS-2018 representó un avance significativo en materia de prevención de riesgos psicosociales en los centros de trabajo. Esta normativa establece lineamientos para identificar, analizar y prevenir factores que puedan generar trastornos de ansiedad, alteraciones del sueño y estrés grave en los trabajadores. Asimismo, contempla la aplicación de instrumentos de evaluación que permiten detectar oportunamente condiciones

asociadas al desgaste ocupacional y, en determinados casos, facilitar la reubicación laboral de los empleados afectados. Bajo este marco regulatorio, el síndrome de burnout adquiere mayor visibilidad dentro de las organizaciones, favoreciendo el desarrollo de estrategias preventivas orientadas a la protección de la salud mental de los trabajadores (STPS, 2018).

Desde una perspectiva conceptual, el término burnout fue introducido por Herbert Freudenberger para describir un estado de agotamiento extremo derivado de la exposición prolongada a situaciones laborales altamente demandantes. La metáfora utilizada por el autor compara este fenómeno con un edificio consumido internamente por el fuego, cuya estructura externa aparenta permanecer intacta. Esta analogía permite comprender cómo los trabajadores pueden mantener una apariencia funcional mientras experimentan un profundo desgaste emocional y psicológico en su interior (Gaytán, 2019). Actualmente, el burnout se caracteriza por tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, las cuales afectan significativamente el desempeño profesional y la calidad de vida de quienes lo padecen.

La disminución de la realización personal constituye una de las consecuencias más relevantes del síndrome, ya que se manifiesta mediante sentimientos de insatisfacción, desvalorización profesional y pérdida del sentido de logro en el trabajo. Esta situación repercute directamente en la motivación, la autoestima y la capacidad para desempeñar las funciones laborales de manera eficiente. En consecuencia, los trabajadores pueden desarrollar percepciones negativas sobre sus competencias y experimentar un deterioro progresivo en su rendimiento cotidiano, afectando tanto sus resultados individuales como los objetivos organizacionales (Saca & Álvarez, 2022).

Asimismo, el burnout puede entenderse como una evolución psicológica del estrés laboral cuando este se mantiene durante períodos prolongados sin mecanismos adecuados de afrontamiento o apoyo institucional. Su desarrollo suele observarse con mayor frecuencia en profesiones vinculadas a la atención directa de personas, donde las exigencias emocionales y relacionales son particularmente elevadas. De acuerdo con Requena et al. (2016), esta condición surge principalmente en contextos laborales caracterizados por altos niveles de presión, conflictos interpersonales y demandas continuas de servicio, circunstancias que coinciden con la realidad de numerosos profesionales de la salud.

En el caso específico del Hospital del Quemado de Acapulco, Guerrero, el personal médico, de enfermería y de apoyo enfrenta diariamente situaciones complejas asociadas con la atención de pacientes que presentan lesiones graves, dolor intenso y procesos de recuperación prolongados. Estas condiciones incrementan la exposición a factores de riesgo psicosocial y pueden favorecer el desarrollo del síndrome de burnout. Por ello, resulta pertinente analizar su impacto en el desempeño laboral y los costos organizacionales, considerando aspectos como el ausentismo, la rotación de personal, la

disminución de la productividad y la calidad de la atención brindada. El conocimiento de estos efectos permitirá diseñar estrategias institucionales orientadas a fortalecer el bienestar de los trabajadores y mejorar la eficiencia organizacional.

El síndrome de burnout constituye una problemática compleja que afecta múltiples dimensiones del bienestar humano y del desempeño organizacional. Como se observa en la Tabla 1, este fenómeno involucra una amplia variedad de manifestaciones emocionales, cognitivas, actitudinales, conductuales y fisiológicas que dificultan la adaptación de los trabajadores a su entorno laboral. Entre sus principales expresiones se encuentran el agotamiento emocional, la frustración, la pérdida de motivación, el deterioro de las relaciones interpersonales y diversos síntomas físicos derivados del estrés crónico. Estas condiciones representan obstáculos significativos para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo, particularmente en organizaciones donde las exigencias laborales son elevadas (Figueiredo & Gil, 2016).

Tabla 1. Afectaciones por comportamiento en los trabajadores

Comportamiento	Síntomas
Emociones	• Agotamiento Emocional • Odio • Irritabilidad Cogniciones
Cogniciones	• Baja autoestima • Baja realización profesional • Sentimiento de impotencia para el desempeño del rol profesional
Actitudes	• Cinismo • Despersonalización
Conductas	• Aislamiento • Absentismo • Conductas agresivas hacia los clientes
Sistema Fisiológico	• Insomnio • Dolores de cabeza • Dolores de espalda • Fatiga • Hipertensión • Alteraciones hormonales

Fuente: (Figueiredo y Gil, 2016).

Las dimensiones asociadas al burnout evidencian cómo el agotamiento laboral puede afectar simultáneamente distintas esferas de la vida de una persona. Además de comprometer el bienestar emocional y psicológico, este síndrome repercute en la salud física, la capacidad de concentración, la toma de decisiones y la calidad de las relaciones sociales dentro y fuera del trabajo. En consecuencia, los trabajadores pueden experimentar una disminución progresiva de su compromiso organizacional, afectando tanto su rendimiento individual como el desempeño general de la institución. De acuerdo con Vásquez et al. (2019), el concepto de burnout ha evolucionado significativamente a lo largo del

tiempo gracias a los avances científicos y a la aplicación de instrumentos de medición como el Maslach Burnout Inventory (MBI), los cuales han permitido profundizar en la comprensión de sus causas, manifestaciones y consecuencias en el ámbito laboral.

En relación con el desempeño laboral, diversos estudios han demostrado que los problemas de salud mental constituyen un factor determinante en la productividad de las organizaciones. En el contexto mexicano, el programa "Bienestar Emocional en el Trabajo" señala que aproximadamente el 40 % de las afecciones mentales que experimentan los trabajadores están relacionadas con estrés, depresión, trastornos de pánico y agorafobia. Estas condiciones generan repercusiones directas en la asistencia laboral, provocando ausencias que pueden extenderse entre 15 y 25 días consecutivos, lo que afecta el cumplimiento oportuno de las responsabilidades asignadas y reduce la eficiencia operativa de las organizaciones (Gaytán, 2019).

La disminución del desempeño laboral derivada del burnout no solo impacta los resultados individuales de los trabajadores, sino que también genera costos organizacionales significativos. El ausentismo, la rotación de personal, la reducción de la productividad y el incremento de errores en la ejecución de tareas representan algunas de las consecuencias más frecuentes asociadas con esta problemática. En instituciones de salud, donde la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño del recurso humano, estas afectaciones adquieren una relevancia aún mayor debido a sus posibles repercusiones en la seguridad y atención de los pacientes.

Ante esta situación, resulta fundamental que las organizaciones desarrollen entornos laborales saludables mediante estrategias de gestión orientadas al bienestar integral de los trabajadores. La implementación de programas de capacitación, apoyo psicológico, fortalecimiento de competencias y prevención de riesgos psicosociales puede contribuir significativamente a reducir los niveles de agotamiento laboral. Asimismo, es necesario promover una cultura organizacional que favorezca el equilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles para afrontarlas, evitando que los problemas derivados del trabajo trasciendan al ámbito familiar y personal de los empleados (Saca & Álvarez, 2022).

En el caso del Hospital del Quemado de Acapulco, Guerrero, estas consideraciones adquieren especial relevancia debido a las exigencias físicas y emocionales que enfrenta diariamente el personal sanitario. La atención de pacientes con quemaduras graves implica altos niveles de responsabilidad, exposición constante al sufrimiento humano y jornadas laborales demandantes, factores que incrementan el riesgo de desarrollar síndrome de burnout. Por ello, resulta pertinente analizar la relación entre este fenómeno, el desempeño laboral y los costos organizacionales, con el propósito de

generar evidencia que contribuya al diseño de estrategias institucionales orientadas a fortalecer la salud ocupacional y mejorar la eficiencia organizacional.

Esta visión más holística refuerza la necesidad de abordar la prevención y el manejo del burnout desde una perspectiva multidimensional, considerando tanto los aspectos emocionales como los físicos y organizativos para garantizar un ambiente laboral saludable y sostenible. Asimismo, se expone en la (Tabla 2) esos factores:

Tabla 2. Clasificación de factores de los riesgos laborales

Factor	Característica
Condiciones de seguridad	Referentes a máquinas, vehículos, superficie de trabajo, pasillos, entre otras
Condiciones del medio ambiente	Factores físicos (ruido, vibraciones), agentes químicos (aerosoles, gases) y contaminantes biológicos (virus, microbios).
Carga de trabajo	Problemas derivados de las exigencias físicas y mentales (esfuerzo, posturas, responsabilidad).
Factores organizativos	Problemas que puede generar la propia institución (jornada laboral, horarios, turnos).

Fuente: (Mejía, et al., 2021)

Los profesionales de la salud constituyen uno de los grupos ocupacionales con mayor vulnerabilidad al desarrollo del síndrome de burnout debido a las características inherentes a su actividad laboral. Las extensas jornadas de trabajo, la exposición continua al sufrimiento humano, la presión asociada a la toma de decisiones críticas, la escasez de recursos y el insuficiente reconocimiento institucional generan condiciones propicias para el desgaste físico y emocional. Estas circunstancias convierten a médicos, enfermeras y demás trabajadores sanitarios en una población de alto riesgo para experimentar agotamiento laboral crónico, con repercusiones directas en su bienestar personal y desempeño profesional (Baudrit & Jiménez, 2015).

Asimismo, investigaciones recientes han identificado factores organizacionales específicos que contribuyen al desarrollo del burnout. Entre ellos destacan la ambigüedad de roles, la falta de autonomía en la toma de decisiones y los estilos de liderazgo excesivamente centralizados. Según Amiri et al. (2024), estas condiciones generan incertidumbre laboral, disminuyen el sentido de control sobre el trabajo y favorecen sentimientos de frustración y desmotivación. En entornos hospitalarios altamente jerarquizados, estas circunstancias pueden amplificar el desgaste emocional de los trabajadores, limitando su capacidad para responder de manera efectiva a las demandas del servicio y afectando negativamente su desempeño laboral.

Por otra parte, la literatura reciente ha comenzado a explorar la influencia de variables sociodemográficas en la aparición del síndrome de burnout. En este contexto, Alvarado y Quinde (2024) identificaron diferencias significativas relacionadas con el género, evidenciando que las

mujeres presentan mayores niveles de agotamiento emocional en comparación con los hombres. Esta situación puede estar asociada a la persistencia de desigualdades laborales y sociales, así como a la doble carga derivada de las responsabilidades profesionales y familiares. Aunque estos resultados corresponden al contexto ecuatoriano, ofrecen elementos relevantes para comprender cómo determinados grupos pueden experimentar una mayor vulnerabilidad frente a los factores de riesgo psicosocial presentes en las organizaciones.

En instituciones especializadas como el Hospital del Quemado de Acapulco, Guerrero, estos factores adquieren una relevancia particular debido a la complejidad de la atención brindada. El contacto permanente con pacientes que presentan lesiones graves, el manejo de situaciones de dolor intenso, la presión por obtener resultados clínicos favorables y la necesidad de mantener altos estándares de calidad asistencial constituyen factores que incrementan las exigencias emocionales y laborales del personal sanitario. Como consecuencia, el síndrome de burnout puede afectar significativamente el desempeño laboral, generando disminución de la productividad, incremento del ausentismo, errores en la atención, rotación de personal y mayores costos organizacionales.

Desde una perspectiva organizacional, comprender la relación entre burnout, desempeño laboral y costos institucionales resulta fundamental para el diseño de estrategias preventivas orientadas a fortalecer la salud ocupacional. La identificación temprana de factores de riesgo psicosocial, el fortalecimiento del liderazgo organizacional, la promoción del bienestar emocional y la implementación de programas de apoyo al personal pueden contribuir a reducir el impacto del agotamiento profesional. En consecuencia, el análisis de esta problemática en el Hospital del Quemado de Acapulco permitirá generar evidencia relevante para la toma de decisiones y el desarrollo de políticas que favorezcan tanto el bienestar de los trabajadores como la eficiencia institucional.

2 OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral y los costos organizacionales del personal del Hospital del Quemado de Acapulco, Guerrero, México, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en el centro hospitalario.

3 METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo, ya que no se manipularon variables y la información se recolectó en un solo momento del tiempo.

La población estuvo conformada por personal que labora en el Hospital del Quemado de Acapulco, Guerrero, México. La muestra estuvo integrada por 180 trabajadores de diversas áreas, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad y disposición de los participantes para responder el instrumento.

La técnica utilizada fue la aplicación de un instrumento de investigación (Cuestionario) en Google form https://forms.gle/9LXc6Q4jxRBbF7u9A con 55 ítems, donde se hicieron 5 preguntas por cada aspecto evaluado, como son: agotamiento emocional, Despersonalización. Baja realización personal, Rendimiento individual, Eficiencia laboral, Compromiso afectivo, Compromiso de permanencia, Intención de permanencia, Ausentismo asociado al agotamiento, Costo organizacional, Consecuencias operativas, dicho instrumento tiene una alfa de Cronbach de 0.88. Las respuestas se midieron mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, La aplicación del cuestionario se realizó de manera y posteriormente, los datos fueron capturados y analizados mediante estadística descriptiva, la actividad antes mencionada se llevó a cabo en el periodo del 01 de enero al 30 de marzo 2025

4 RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron en la aplicación del instrumento se presentan a continuación por grupos con las evaluaciones siguiente:

1.- Totalmente en desacuerdo

2.- En desacuerdo

3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4.- De acuerdo

5.- Totalmente de acuerdo

Tabla 3. Aspecto a evaluar: Agotamiento emocional

Aspecto a evaluar: **Agotamiento emocional**						
Ítem		1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado al finalizar mi jornada laboral.	10.8	16.7	25.5	27.5	19.6
2	Mi trabajo me deja sin energía para realizar otras actividades.	6.9	24.5	30.4	26.5	11.8
3	Me siento cansado incluso antes de iniciar mi jornada laboral.	18.6	38.2	20.6	13.7	8.8
4	Las exigencias de mi trabajo superan mis recursos personales.	13.7	33.3	26.5	17.6	8.8
5	Siento que el trabajo consume gran parte de mi energía física y emocional.	11.8	20.6	30.4	23.5	13.7
	Global	12.3	26.66	26.68	21.76	12.54

Fuente: elaborado por los autores

Se aprecia que el 27.5% de la población encuestada se siente agotado al finalizar su jornada laboral, el 30.4% siente que el hacer su trabajo lo hace por responsabilidad y el 26.5% acepta que sale sin energías al terminar su jornada laboral, así también el 38.2% está en desacuerdo de sentirse cansado al iniciar su jornada, el 33.3% no está de acuerdo en que su trabajo le demande de más y el 23.5% siente que su trabajo le consume gran parte de su energía física y emocional.

En total la población encuestada considera que está en desacuerdo de que su trabajo les cause agotamiento emocional y el 21.7% considera que si causa agotamiento emocional el ir a trabajar.

Tabla 4. Aspecto a evaluar: Despersonalización

Aspecto a evaluar: **Despersonalización**						
Ítem		1	2	3	4	5
5	Trato a algunas personas de mi trabajo de forma impersonal.	14.7	42.2	23.5	14.7	4.9
7	Me resulta difícil mostrar empatía hacia compañeros o clientes.	32.4	49	9.8	4.9	3.9
8	Siento indiferencia hacia los problemas laborales de otras personas	24.5	45.1	22.5	6.9	1
9	Mantengo una actitud distante ante situaciones laborales complejas	26.5	40.2	21.6	8.8	2.9
10	Me involucro cada vez menos emocionalmente en mi trabajo	20.6	39.2	21.6	15.7	2.9
	Global	23.74	43.14	19.8	10.2	3.12

Fuente: elaborado por los autores

El resultado de la encuesta arroja los siguientes resultados sobre el análisis de la Despersonalización y se encontraron los siguientes datos: el 42.2% de la población encuestada señala que trata a todos de manera personal, el 32.4% señala ser empático con la población que atiende, señala también el 45.1% que se preocupa por los problemas laborales de otras personas, en este sentido se aprecia que el 43.14% de la población encuestada no aplica la despersonalización

Tabla 5. Aspecto a evaluar: Baja realización personal

Aspecto a evaluar: **Baja realización personal**						
Ítem		1	2	3	4	5
11	Considero que mi trabajo tiene poco impacto positivo	28.4	41.2	16.7	10.8	2.9
12	Rara vez me siento satisfecho con mis logros laborales	27.5	37.3	21.6	9.8	3.9
13	Tengo pocas oportunidades para desarrollar mis capacidades	21.8	35.6	22.8	16.8	3
14	Siento que mis contribuciones son poco valoradas	11.8	30.4	20.6	24.5	12.7
15	Percibo escaso crecimiento profesional en mi organización.	18.8	29.7	19.8	20.8	10.9
	Global	21.66	34.84	20.3	16.54	6.68

Fuente: elaborado por los autores

Los resultados de la encuesta reflejan que el 41.2% de la población está en desacuerdo de que su trabajo tenga un impacto positivo en la organización, el 37.3% se siente satisfecho con las labores que realiza, 35.6% siente oportunidad para desarrollas sus capacidades, 30.4% siente que sus contribuciones son poco valoradas, 29.7% percibe escaso crecimiento profesional en la organización y en síntesis el 34.84% siente que el laborar en el hospital del quemado les da baja realización personal

Tabla 6. Aspecto a evaluar: Productividad laboral

Aspecto a evaluar: **Productividad laboral**						
Ítem		1	2	3	4	5
16	Cumplo oportunamente con mis tareas asignadas	2	2	10.8	46.1	39.2
17	Alcanzó las metas establecidas por mi puesto.	2	3.9	10.8	54.9	28.4
18	Mi desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales.	2.9	2.9	22.5	47.1	24.5
19	Mantengo un nivel alto de calidad en mi trabajo	2	3	14.9	43.6	36.6
20	Logro resolver problemas laborales de manera eficiente	2	1	10.9	48.5	37.6
	Global	2.18	2.56	13.98	48.04	33.26

Fuente: elaborado por los autores

La aplicación del instrumento de investigación arrojo los siguientes resultados, el 85.3% considera que cumple oportunamente con las tareas asignadas, el 83.3% considera que se alcanzan las metas de productividad ya que el hospital del quemado es el que más atiende a la población con la referencia médica y sin ella, el 71.6% considera que su desempeño contribuye al logro de objetivos organizacionales, el 80.2% considera que en el hospital se mantiene un nivel alto de calidad en la atención y el 86.1% que logra resolver problemas laborales de manera eficiente; por lo tanto a nivel de productividad laboral se aprecia que el 81.3% considera que se cumple con la productividad en el hospital general Acapulco, “El Quemado”

Tabla 7. Aspecto a evaluar: Eficiencia laboral

Aspecto a evaluar: **Eficiencia laboral**						
Ítem		1	2	3	4	5
21	Aprovecho adecuadamente el tiempo de trabajo	2	1	13.9	46.5	36.6
22	Cumplo con mis actividades sin necesidad de supervisión constante	2.9	2	6.9	45.1	43.1
23	Utilizo eficientemente los recursos disponibles	3	3	8.9	50.5	34.7
24	Mi nivel de productividad es consistente durante la jornada laboral.	1	3.9	10.8	52.9	31.4
25	Entrego resultados dentro de los plazos establecidos	0	2.9	11.8	48	37.3
	Global	1.78	2.56	10.46	48.04	36.62

Fuente: elaborado por los autores

Se aprecia que en cuanto a la eficiencia laboral se contestan 5 ítems en los cuales se obtienen los siguientes valores, el 83.1% de la población encuestada señala que aprovecha su tiempo en el trabajo o sea que es eficiente, el 88.2% señala no requerir supervisión, el 85.2% señala utilizar eficientemente los recursos disponibles, el 84.3% considera ser productivo de acuerdo a su jornada laboral y el 85.3% comenta que presenta resultados dentro de los plazos establecidos.

Tabla 8. Aspecto a evaluar: Compromiso Organizacional

Aspecto a evaluar: **Compromiso Organizacional**						
Ítem		1	2	3	4	5
26	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización	2	3	19.8	30.7	44.6
27	Me identifico con los valores de la organización	1	2.9	14.7	45.1	36.3
28	Me gusta hablar positivamente de la organización	2	4	18.8	47.5	27.7
29	Me siento emocionalmente vinculado a la organización	0	5	23.8	44.6	26.7
30	Disfruto trabajar en esta institución	2	1	17.8	41.6	37.6
	Global	1.4	3.18	18.98	41.9	34.64

Fuente: elaborado por los autores

Sobre el clima organizacional se aprecia que es favorable y se contesta con 5 ítems que arrojaron el resultado siguiente: el 75.3% de la población encuestada señala sentirse orgulloso de pertenecer a la organización, el 81.4% se identifica con los valores de la misma, el 75.2% señala que le gusta hablar bien de donde trabaja, en la vinculación a la organización se tiene que el 71.3% se siente vinculada y el 79.2% disfruta trabajar en la institución.

Tabla 9. Aspecto a evaluar: Compromiso de permanencia

Aspecto a evaluar: **Compromiso de permanencia**						
Ítem		1	2	3	4	5
31	Deseo continuar trabajando en esta organización	1	2	12.7	42.2	42.2
32	Considero que esta organización ofrece oportunidades de crecimiento	7.8	4.9	14.7	37.3	35.3
33	Me sentiría afectado si tuviera que abandonar la organización	2	7.9	26.7	29.7	33.7
34	Visualizo mi futuro profesional en esta organización.	3	4	16.8	35.6	40.6
35	Tengo intención de permanecer en la organización durante los próximos	1	2.9	14.7	34.3	47.1
	Global	2.96	4.34	17.12	35.82	39.78

Fuente: elaborado por los autores

Los resultados señalan que el 84.4% de la población encuestada desea continuar trabajando en la organización, el 72.6% considera que hay oportunidades de crecimiento, el 63.4% percibe que se sentiría afectado si tuviera que abandonar la empresa, el 76.2% visualiza su futuro en la organización

y el 81.4% planea durar mucho tiempo en la organización, en global, el compromiso organizacional está por arriba del 75.6% y el 17.12% está indeciso sobre si tendrán permanencia o no.

Tabla 10. Aspecto a evaluar: Rotación o Intención de Rotación Laboral

Aspecto a evaluar: **Rotación o Intención de Rotación Laboral**						
Ítem		1	2	3	4	5
36	He pensado en renunciar durante los últimos meses.	42.6	29.7	17.8	5	5
37	Busco oportunidades laborales fuera de esta organización	26.7	27.7	13.9	24.8	6.9
38	Considero abandonar la organización en el corto plazo	42.6	31.7	16.8	5	4
39	Me siento motivado para continuar trabajando aquí.	4	5.9	22.8	42.6	24.8
40	Recomendaría esta organización como lugar de trabajo.	4	5	23.8	34.7	32.7
	Global	23.98	20	19.02	22.42	14.68

Fuente: elaborado por los autores

La encuesta en relación a la rotación de personal arroja que el 37.1% ha tenido intenciones de rotación y el 43.98% no lo ha pensado, y haciendo análisis por ítems encontramos que el 72.3% ha pensado en renunciar y el 54.4% ha buscado oportunidades laborales fuera de la organización, el 74.3% no ha considerado abandonar entidad, el 67.4% se siente motivado para continuar trabajando y el 67.4% recomienda esta organización como lugar de trabajo.

Tabla 11. Aspecto a evaluar: Ausentismo asociado al agotamiento

Aspecto a evaluar: **Ausentismo asociado al agotamiento**						
Ítem		1	2	3	4	5
41	El cansancio ha afectado mi asistencia al trabajo.	30.7	33.7	14.9	15.8	5
42	He faltado al trabajo por estrés o agotamiento.	34	37	10	12	7
43	Mi nivel de agotamiento afecta mi puntualidad	34.7	32.7	15.8	14.9	2
44	El estrés laboral reduce mi disposición para asistir al trabajo.	29.7	35.6	16.8	12.9	5
45	El agotamiento influye en mis decisiones de permanencia laboral.	26.7	34.7	23.8	10.9	4
	Global	31.16	34.74	16.26	13.3	4.6

Fuente: elaborado por los autores

Se tiene que el 64.4% de los encuestados señalan que el cansancio no afecta su asistencia al trabajo, el también el 71% señala que sus inasistencias no han sido por estrés o agotamiento, el 67.4% señala que su nivel de agotamiento no afecta su puntualidad, el 65.3% expresa que su estrés laboral no reduce su disposición para asistir a trabajar y el 61.4% el agotamiento no influye en sus decisiones de permanencia laboral.

Tabla 12. Aspecto a evaluar: Costo Organizacional percibido del Burnout

Aspecto a evaluar: **Costo Organizacional percibido del Burnout**						
Ítem		1	2	3	4	5
46	El agotamiento laboral reduce la productividad del equipo	9.9	18.8	24.8	32.7	13.9
47	El estrés laboral incrementa los errores en el trabajo	9.9	11.9	20.8	36.6	20.8
48	El burnout genera mayores costos para la organización.	6.9	7.9	31.7	34.7	18.8
49	La rotación de personal ocasiona pérdidas económicas importantes	14.9	17.8	28.7	29.7	8.9
50	La organización se ve afectada por la disminución del compromiso de los empleados.	6.9	12.9	13.9	44.6	21.8
	Global	9.7	13.86	23.98	35.66	16.84

Fuente: elaborado por los autores

El instrumento aplicado arroja que el costo organizacional es afectado por el síndrome de burnout, así lo percibe el 52.5% de la población encuestada, el 46.6% estima que el agotamiento reduce la productividad, el 57.4% considera que el estrés laboral incrementa los errores en el trabajo, el 66.4% considera que la organización se ve afectada por la disminución del compromiso de los empleados.

Tabla 13. Aspecto a evaluar: Consecuencias Operativas del síndrome de Burnout

Aspecto a evaluar: **Consecuencias Operativas del síndrome de Burnout**						
Ítem		1	2	3	4	5
51	El agotamiento laboral aumenta el ausentismo	13	10	18	38	21
52	El burnout afecta la calidad del servicio prestado.	5	9.9	20.8	40.6	23.8
53	La organización invierte recursos para reemplazar personal que renuncia.	12	17	29	32	10
54	Los problemas de salud relacionados con el estrés generan costos adicionales.	9.9	10.9	19.8	37.6	21.8
55	La pérdida de talento afecta el desempeño organizacional	5.9	6.9	22.8	39.6	24.8
	Global	9.16	10.94	22.08	37.56	20.28

Fuente: elaborado por los autores

En relación a las consecuencias operativas del síndrome de burnout se aprecia que el mismo afecta a las organizaciones y a nivel del ítem de evaluación se tienen los siguientes resultados, el 59% de la población encuestada señala que el agotamiento laboral aumenta el ausentismo, el 64.4% señala que el burnout afecta la calidad en el servicio prestado y así también afectan los problemas de salud, el reemplazo de personal y la perdida de talentos

5 CONCLUSIONES

El objetivo general de esta investigación fue analizar el impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral y los costos organizacionales del personal del Hospital del Quemado de Acapulco, Guerrero, con la finalidad de generar evidencia que contribuya a mejorar la calidad del servicio. Los resultados permiten concluir que, si bien el personal evaluado mantiene altos niveles de productividad, eficiencia y compromiso organizacional, existen manifestaciones moderadas de agotamiento emocional y de baja realización personal que representan factores de riesgo para el bienestar laboral.

Los hallazgos evidencian que el síndrome de burnout no se manifiesta de manera uniforme en todas sus dimensiones. La despersonalización presentó niveles bajos, lo que indica que la mayoría del personal conserva actitudes empáticas y un adecuado trato hacia pacientes y compañeros. Sin embargo, el agotamiento emocional y la percepción de escasas oportunidades de desarrollo profesional reflejan condiciones que, de mantenerse en el tiempo, podrían evolucionar hacia un mayor desgaste ocupacional.

Asimismo, el estudio confirma que el burnout trasciende el ámbito individual y repercute en la organización. Más de la mitad de los participantes reconoció que el agotamiento laboral incrementa los costos organizacionales al reducir la productividad, aumentar los errores, afectar el compromiso del personal y disminuir la calidad del servicio. De igual forma, una proporción importante identificó consecuencias operativas relacionadas con el ausentismo, la pérdida de talento y la necesidad de destinar recursos para la sustitución de personal.

A pesar de que los indicadores actuales de desempeño laboral son favorables, los resultados muestran la necesidad de fortalecer las acciones preventivas establecidas en la NOM-035-STPS-2018 mediante programas permanentes de identificación de riesgos psicosociales, apoyo psicológico, fortalecimiento del liderazgo, reconocimiento al desempeño y promoción del bienestar laboral. Estas estrategias permitirán preservar la salud ocupacional del personal y mantener la calidad de la atención brindada a los pacientes.

En conjunto, la investigación demuestra que la prevención del síndrome de burnout constituye una inversión estratégica para las instituciones de salud, ya que favorece simultáneamente el bienestar de los trabajadores, la eficiencia organizacional y la sostenibilidad de los servicios hospitalarios.

RECOMENDACIONES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES

Se recomienda desarrollar estudios longitudinales que permitan evaluar la evolución del síndrome de burnout y su impacto en el tiempo, así como incorporar análisis inferenciales que determinen la relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del burnout, el desempeño laboral y los costos organizacionales. Asimismo, resulta pertinente comparar los resultados con otros hospitales de segundo y tercer nivel, incluir variables sociodemográficas y organizacionales (edad, género, categoría laboral, antigüedad, turnos y liderazgo) y evaluar la efectividad de programas de intervención orientados a reducir los riesgos psicosociales y fortalecer la salud mental del personal sanitario.

REFERENCIAS

AGUILAR, M. et al. Síndrome de burnout: biodesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México. Región y Sociedad, v. 32, e1308, 2020.

ALBAYERO, M.; TEJADA, M.; CERRITOS, J. Una aproximación teórica para la aplicación de la metodología del enfoque mixto en la investigación en enfermería. Revista Entorno, n. 69, p. 45-50, 2020.

AMOROS, G.; CATAÑO, P.; LIÑÁN, C.; ROSELL, M. Tipos de cultura organizacional y síndrome de burnout. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso – ESAN Business, 2019.

ASCOY, L. El clima organizacional y el síndrome de burnout de los trabajadores de la Institución Educativa Particular “Cuna Jardín Materno Infantil California” de Víctor Larco, 2019. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidad César Vallejo, 2019.

BRITO, C.; PITRE, R.; CARDONA, D. Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. Información Tecnológica, v. 31, n. 1, 2020.

CAMACHO, C. Una mirada desde el síndrome de burnout hacia la gerencia integral en el siglo XXI. Revista Scientific, v. 4, n. 13, p. 40-59, 2019.

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION (CDC). Health workers face a mental health crisis: workers report harassment, burnout, and poor mental health; supportive workplaces can help. Atlanta, 2023. Disponível em: https://www.cdc.gov/vitalsigns/health-worker-mental-health/index.html. Acesso em: 30 jul. 2026.

CUELLAR, P.; PANQUEBA, Y. Propuesta de intervención para mitigar el riesgo psicosocial asociado a estrés y síndrome de burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa City Parking S.A.S. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidad ECCI, 2021.

FIGUEIREDO, H.; GIL, P. Síndrome de quemarse por el trabajo. In: _____. Psicología del trabajo. 2016. cap. 6, p. 172-194.

GAYTÁN, D. Manejo del síndrome de burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2019.

GUEVARA, G.; VERDESOTO, A.; CASTRO, N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, v. 4, n. 3, p. 163-173, 2020.

JIMÉNEZ, V.; GARCÍA, M. Triangulación metodológica en las investigaciones. Revista Unida Científica, v. 5, n. 2, p. 70-73, 2021.

LUNA, D. et al. Burnout and its relationship with work engagement in healthcare professionals: a latent profile analysis approach. Healthcare, v. 11, n. 23, p. 3042, 2023.

MARTÍNEZ, E.; FIGUEROA, M. Prevalencia de síndrome de burnout en el personal de la Región Sanitaria IX, Ameca, Secretaría de Salud Jalisco, México. Salud Jalisco, v. 9, n. 1, p. 8-15, 2021.

MEJÍA, F. et al. Evaluación del riesgo de síndrome de burnout en personal de la salud adscrito a la Jurisdicción Sanitaria n. VII, Orizaba, Veracruz, México. México: Red Iberoamericana de Academias de Investigación A.C., 2021.

MILLA, W. Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C., Lima, 2020. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidad Autónoma del Perú, 2021.

MÉXICO. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. NOM-030-STPS-2009: servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo: funciones y actividades. Diário Oficial de la Federación, México, 22 dez. 2009.

MÉXICO. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. NOM-035-STPS-2018: factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención: guía informativa. México, 23 out. 2018.

OLIVARES, L.; NIETO, G.; VELÁZQUEZ, K.; LÓPEZ, A. Síndrome de burnout: la multiplicidad de roles y su impacto en la labor docente. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, v. 24, n. 3, p. 203-219, 2021.

OTZEN, T.; MANTEROLA, C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. International Journal of Morphology, v. 35, n. 1, p. 227-232, 2017.

RENGIFO, K. El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Clínica Good Hope, 2022. Revista de Investigación Valor Agregado, v. 9, n. 1, p. 28-42, 2022.

REQUENA, P. et al. Burnout en profesores universitarios dominicanos y su relación con la satisfacción laboral. In: _____. Psicología del trabajo. 2016. cap. 8, p. 219-236.

ROTENSTEIN, L. S. et al. The association of work overload with burnout and intent to leave the job across the healthcare workforce during COVID-19. Journal of General Internal Medicine, v. 38, p. 1920-1927, 2023.

SACA, A.; ÁLVAREZ, D. Bienestar psicológico y síndrome de burnout en agentes penitenciarios dedicados al cuidado de personas privadas de la libertad en horarios diurno y nocturno. Revista Internacional PIENSO en Latinoamérica, v. 4, n. 12, p. 25-36, 2022.

SARABIA, L. et al. Factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del operador logístico multinacional Grupo R, Quito, Ecuador. Revista Internacional PIENSO en Latinoamérica, v. 4, n. 12, p. 37-51, 2022.

TAWFIK, D. S. et al. Global estimate of burnout among the public health workforce: a systematic review and meta-analysis. Human Resources for Health, v. 22, n. 1, p. 1-15, 2024.

USECHE, M.; ARTIGAS, W.; QUEIPO, B.; PEROZO, E. Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. 1. ed. La Guajira: Editorial Gente Nueva; Universidad de La Guajira, 2019.

VALLE, W. Diseños de investigación no experimental. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2022.

VÁSQUEZ, A. Apoyo social percibido y síndrome de burnout en cuidadoras de guarderías infantiles en México. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidad Autónoma del Estado de Morelos, 2021.

VÁSQUEZ, E.; ARANDA, C.; ORTIZ, A. Síndrome de burnout y justicia organizacional: una revisión sistemática. Salud de los Trabajadores, v. 27, n. 2, p. 147-158, 2019.

WAQAR, H.; MAHMOOD, A.; ALI, M. High-performance work systems and coping strategies in regulating burnout and safety workarounds in the healthcare sector. SAGE Open Medicine, v. 11, p. 1-15, 2023.