

SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL CHALCO

BURNOUT SYNDROME IN THE NURSING STAFF AT CHALCO GENERAL HOSPITAL

Jvonne Ramírez Arroyo¹

¹Universidad de Estudios Buenavista de Chiapas. Calle novena Poniente sur, # 934 colonia La Lomita. Correo electrónico: ivonne.maestria.94@outlook.com

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo identificar el principal factor generador de estrés laboral en el personal de enfermería del turno matutino del Hospital General de Chalco. Dado el creciente reconocimiento de las implicaciones del estrés laboral en el ámbito sanitario, se consideró relevante intervenir de forma oportuna y personalizada. Para ello, y con la colaboración voluntaria del personal participante, se aplicó el Cuestionario de Maslach, herramienta que permite evaluar el síndrome de Burnout a través de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados obtenidos permitieron cuantificar la prevalencia del síndrome entre las y los profesionales de enfermería, así como describir los principales estresores laborales identificados. Con base en estos hallazgos, se propusieron estrategias dirigidas a mejorar las condiciones laborales, entre ellas la solicitud de mayores recursos en las áreas con alta carga de trabajo y la implementación de reuniones semanales dentro del horario laboral para favorecer la coordinación del equipo multidisciplinario y optimizar el ambiente organizacional.

Palabras clave: Enfermería; Síndrome de Burnout; personal de salud.

Abstract

The present study aimed to identify the main factor generating work-related stress among morning shift nursing staff at Chalco General Hospital. Given the growing recognition of the implications of work-related stress in the healthcare setting, timely and personalized intervention was deemed essential. To this end, and with the voluntary collaboration of the participating staff, the Maslach Questionnaire was administered, a tool that assesses Burnout syndrome through three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. The results obtained allowed us to quantify the prevalence of the

syndrome among nursing professionals and describe the main work-related stressors identified. Based on these findings, strategies aimed at improving working conditions were proposed, including requesting more resources in areas with high workloads and implementing weekly meetings during working hours to promote coordination among the multidisciplinary team and optimize the organizational environment.

Keywords: Nursing; Burnout Syndrome; Healthcare Personnel.

Introducción

El síndrome de Burnout, o síndrome de desgaste profesional, ha sido definido como una respuesta prolongada al estrés emocional e interpersonal crónico en el contexto laboral, particularmente en profesiones centradas en el servicio y la atención a personas (Secretaría de Salud, 2015). Se caracteriza por un agotamiento emocional persistente, que no mejora con el descanso y cuya duración se extiende por un periodo mínimo de seis meses. Este fenómeno ha adquirido creciente relevancia en el ámbito de la salud, especialmente entre el personal de enfermería, donde confluyen múltiples factores profesionales e institucionales que incrementan su vulnerabilidad (Balseiro, 2025; Pérez y Hernández Coutiño, 2025).

Desde su conceptualización, Maslach y Jackson (ACP PsychoMetric, 2019) propusieron una definición operativa del síndrome de Burnout como una condición tridimensional compuesta por: *cansancio emocional* (CE), *despersonalización* (DP) en el trato con los usuarios, y una reducida *realización personal* (RP) en el desempeño laboral. A partir de esta conceptualización, desarrollaron el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), uno de los instrumentos más reconocidos y utilizados a nivel internacional para la evaluación del Burnout en trabajadores del sector de servicios humanos, dado su rigor y aplicabilidad en contextos diversos (Seguel y Valenzuela, 2014).

A pesar de los avances en su medición y comprensión, la extensión del Burnout a ámbitos distintos del asistencial ha sido objeto de debate desde su origen. Maslach advirtió que el fenómeno debía restringirse al análisis de trabajadores en contacto directo y continuo con otras personas dentro de una organización, lo que ha reforzado su pertinencia en profesiones como la enfermería.

En el entorno hospitalario, el personal de enfermería enfrenta una elevada exposición a estresores derivados del trato constante con pacientes, familiares, personal médico y administrativo, lo cual puede obstaculizar la consecución de metas profesionales a corto, mediano y largo plazo. Este desajuste entre las exigencias del entorno y los recursos disponibles genera una sobrecarga laboral que, si no es atendida, afecta negativamente la salud física y emocional del personal.

Asimismo, la presión institucional para ofrecer atención de calidad sin contar con los insumos ni el personal necesario contribuye a un entorno laboral adverso. Esta situación produce una tensión constante en el personal de enfermería, quienes se ven comprometidos con la mejora del cuidado, pero limitados por la escasez de recursos.

Considerando lo anterior, el presente estudio se enfoca en analizar los factores determinantes del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital

General de Chalco, particularmente en el turno matutino. Si bien el fenómeno puede estar influido por una multiplicidad de elementos, se abordarán de manera específica siete factores estresantes y las tres dimensiones centrales propuestas por Maslach, con el fin de delimitar el análisis y contribuir con evidencia contextualizada para el diseño de estrategias preventivas e interventivas pertinentes.

Metodología

Para lograr analizar los principales estresores, se implementó una escala con enfoque cuantitativo, descriptivo, observacional, con una duración de dos meses de mayo a junio del 2025, mediante el apoyo del personal de enfermería, quienes expresaron lo siguiente que no se enlista en el cuestionario de Maslach:

1. Falta de tiempo para concluir con las actividades asignadas
2. Ausentismo laboral
3. Exceso de trabajo
4. Falta de comunicación
5. Jornadas acumuladas
6. Decadencia de insumos
7. Actividades no correspondientes

Los factores estresantes anteriormente enlistados, se obtuvieron mediante una encuesta exploratoria, aplicada a personal trabajador de enfermería, donde expresaron las experiencias que les desencadenaron estrés.

La hipótesis que guio el diseño metodológico es que el personal de enfermería no conoce del término de Burnout, así como las intervenciones que se deben de tomar para lograr identificar a tiempo esta problemática y no generar complicaciones desencadenadas de la misma.

El perfil del personal de enfermería que sufre el Síndrome de Burnout cuenta con características muy específicas: baja tolerabilidad, elevada autoexigencia, necesidad de control, desilusión, irritabilidad. Respecto a la muestra, ésta fue conformada por 20 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios, específicamente en el turno matutino. Los criterios de inclusión utilizados fueron los siguientes:

- a) Personal con antigüedad igual o mayor a dos años
- b) Grado académico (licenciatura o maestría)
- c) Contar con más de dos empleos
- d) Horario laboral (07:00 a 15:00 horas)

El cuestionario Maslach (ver **Tabla 1**) se realiza en 10 a 20 minutos y mide los tres aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal, el siguiente cuestionario es aplicado a ítems ya establecidos (ACP PsychoMetric, 2019).

Tabla 1. *Ítems de la encuesta.*

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis estudiantes	
5. Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales	
6. Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa	
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis estudiantes	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando, Me siento quemado por mi trabajo	
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis estudiantes	
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente	
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13. Me siento frustrado por mi trabajo	
14. Creo que trabajo demasiado	
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis estudiantes	
16. Trabajar directamente con estudiantes me produce estrés	
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos	
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con los estudiantes	
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22. Creo que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas	

Fuente. ACP PsychoMetric (2019)

Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

- Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.
- Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

Después, se suman las respuestas de acuerdo con los Ítems aplicados (**Tabla. 2**).

Tabla 2. Evaluación por cada aspecto.

ASPECTOS EVALUADOS	PREGUNTAS PARA EVALUAR	VALOR
Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	
Despersonalización	5,10,11,15,22	
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	

Fuente. ACP PsychoMetric (2019)

Los resultados de cada subescala (**ver Tabla 3**) se calculan del siguiente modo:

- **Agotamiento emocional:** valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Puntuación máxima 54
- **Despersonalización:** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- **Realización personal:** evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Tabla 3. Implementación de resultados

	PUNTAJE	CATEGORÍAS
Agotamiento emocional (EE)	Mayor o igual a 27 pts. De 17 a 26 pts. De 0 a 16 pts.	Alto Medio Bajo
Despersonalización (D)	Igual o mayor a 14 pts. De 9 a 13 pts. De 0 a 8 pts.	Alto Medio Bajo
Baja realización en el trabajo (FRP)	Menor de 30 pts. De 36 a 31 pts. De 46 a 37 pts.	Alto Medio Bajo

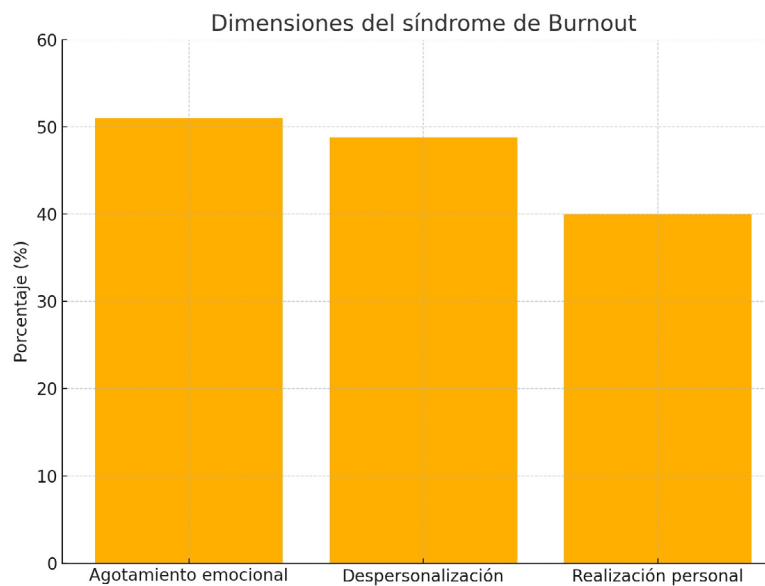
Fuente. ACP PsychoMetric (2019)

Resultados y discusión

La información obtenida fue procesada de forma manual utilizando el software Microsoft Excel, lo que permitió la elaboración de gráficas y el análisis cuantitativo correspondiente. De acuerdo con el objetivo general de esta investigación —determinar el nivel de síndrome de Burnout en el personal de enfermería del turno matutino en el Hospital General de Chalco—, los resultados revelaron que el 43.3% del personal evaluado presenta un nivel alto de Burnout, lo cual evidencia una prevalencia significativa del síndrome en esta población.

En relación con las dimensiones específicas del Maslach Burnout Inventory (MBI), se identificó que el 40% del personal manifiesta un nivel bajo de realización personal, el 48.8% presenta altos niveles de despersonalización, y el 42% experimenta agotamiento emocional elevado. Estas cifras reflejan un riesgo considerable de desarrollar Burnout, especialmente al observarse una afectación transversal en las tres dimensiones evaluadas.

Figura 1.

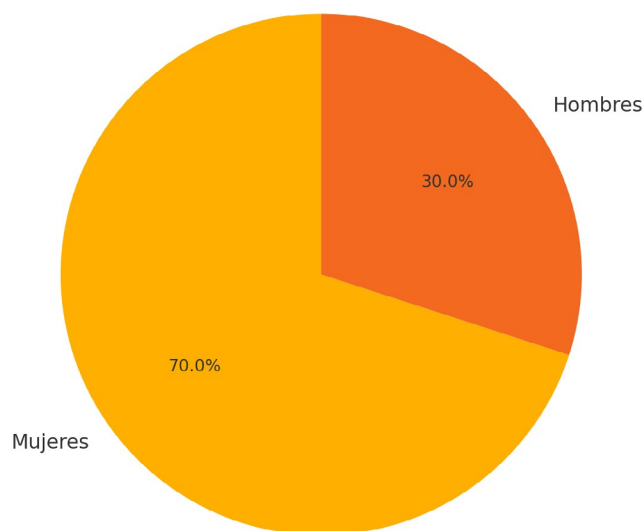


Fuente. Elaboración propia (2025)

La muestra estuvo compuesta por 20 profesionales de enfermería, cuyos datos sociodemográficos ofrecieron una perspectiva relevante sobre la conformación del equipo. El 70% de los participantes fueron mujeres, con edades comprendidas entre los 25 y 60 años.

Figura 2.

Distribución por género del personal de enfermería



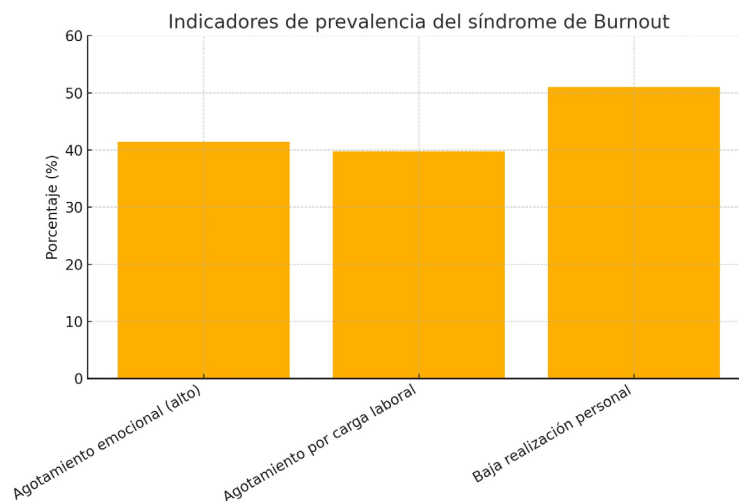
Fuente. Elaboración propia (2025)

En cuanto al nivel académico, el 43% cuenta con estudios de licenciatura, el 12% con maestría y el 45% con otros grados académicos. Estos resultados indican que el equipo está conformado predominantemente por adultos jóvenes con preparación profesional suficiente para desempeñarse eficazmente en un entorno hospitalario interdisciplinario.

En términos específicos, el análisis evidenció que el 41.4% del personal evaluado presenta un alto nivel de agotamiento emocional, mientras que el 39.8% muestra signos significativos de agotamiento vinculados directamente con la carga laboral.

Además, el 51% de los encuestados reporta bajos niveles de realización personal en el ejercicio de sus funciones. Estos hallazgos son indicativos de una prevalencia preocupante del síndrome de Burnout entre el personal de enfermería.

Figura 3.



Fuente. Elaboración propia (2025)

De forma global, puede afirmarse que la dimensión más afectada es el agotamiento emocional, alcanzando una incidencia del 51%, lo que la convierte en un indicador crítico de riesgo. Esta situación parece estar estrechamente relacionada con la sobrecarga de trabajo y la presión institucional, factores que exigen una intervención inmediata. Por tanto, se considera urgente el diseño e implementación de estrategias de apoyo psicológico, gestión emocional y mejora de las condiciones laborales, con el propósito de mitigar los efectos negativos del Burnout y fomentar un entorno hospitalario más saludable y eficiente.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian una prevalencia significativa del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del turno matutino del Hospital General de Chalco. La dimensión más afectada fue el agotamiento emocional, lo cual refleja el impacto directo de la sobrecarga laboral y de las condiciones institucionales en la salud mental del personal. Asimismo, la baja realización personal y los altos niveles de despersonalización identificados refuerzan la necesidad urgente de implementar medidas preventivas y de intervención. En este sentido, se recomienda fortalecer las estrategias de apoyo psicosocial, mejorar la distribución de recursos, y promover un entorno laboral que favorezca la salud integral del personal de enfermería. Estas acciones son fundamentales no solo para el bienestar del equipo de salud, sino también para garantizar la calidad y continuidad de los servicios hospitalarios.

Referencias

ACP PsychoMetric. (2019). *MBI Maslach Burnout Inventory*.

<https://idoc.pub/documents/manual-del-mbi-inventario-de-burnout-maslach>
<https://idoc.pub/documents/manual-del-mbi-inventario-de-burnout-maslach-vlr02ozy6zlylr02ozy6zly>

Balseiro, L. (2025). *El síndrome de Burnout: Un riesgo permanente en el trabajo de enfermería*. <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/395/379>

Pérez, C. E. y Hernández Coutiño, A. (2025). *Síndrome de Burnout*. <https://publicaciones.upgch.edu.mx/index.php/salud>
<https://publicaciones.upgch.edu.mx/index.php/salud-ciencia/article/view/5/BURNOUT>

Secretaría de Salud. (2015). *Síndrome de fatiga crónica y síndrome de “Burnout”*. <https://www.gob.mx/salud/articulos/sindrome-de-fatiga-cronica-y-sindrome-de>
<https://www.gob.mx/salud/articulos/sindrome-de-fatiga-cronica-y-sindrome-de-burnout>

Seguel, F. y Valenzuela S. (2014). Relación entre la fatiga laboral y el síndrome burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios. *Enfermería Universitaria*, 11(4), 105–113. <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/159/155>