



Consecuencias del Burnout en la Calidad del Cuidado al Paciente: Un Riesgo Invisible en los Centros de Salud

Consequences of Burnout on the Quality of Patient Care: An Invisible Risk in Health Centers

Consequências do Burnout na Qualidade do Cuidado ao Paciente: Um Risco Invisível em Centros de Saúde

Jonathan Josué Nuñez Gamboa^I

labclinico9001@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-2371-2268>

Natasha Jasmina Cabrera Morillo^{II}

tashita_mor244@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-5829-2648>

Sara Rebeca Ayoví Márquez^{III}

raquita_93@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-4273-5250>

Sara Raquel Ayoví Márquez^{IV}

raquita_93@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-1272-372X>

Correspondencia: labclinico9001@gmail.com

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 15 de febrero de 2025 * **Aceptado:** 28 de marzo de 2025 * **Publicado:** 30 de abril de 2025

- I. Licenciado en Laboratorio Clínico, Laboratorio Clínico Nuñez, Esmeraldas, Ecuador.
- II. Licenciada en Laboratorio Clínico, Laboratorio Clínico Nuñez, Esmeraldas, Ecuador.
- III. Magister en Biología de las Enfermedades Infecciosas con Mención en Control, Vigilancia y Prevención de las Enfermedades Infecciosas, Licenciada en Enfermería, Centro de Salud Tipo C San Rafael, Esmeraldas, Ecuador.
- IV. Magister en Biología de las Enfermedades Infecciosas con Mención en Control, Vigilancia y Prevención de las Enfermedades Infecciosas, Licenciada en Enfermería, Ministerio de Salud Pública, Hospital Delfina Torres de Concha, Esmeraldas, Ecuador.

Resumen

El presente ensayo analiza cómo el síndrome de Burnout en el personal de salud afecta la calidad del cuidado ofrecido a los pacientes, mediante una revisión sistemática de estudios publicados entre 2000 y 2024. Para ello, se consultaron bases de datos científicas como Scopus, PubMed, Scielo, Dialnet y Google Scholar, aplicando criterios de inclusión que priorizaron investigaciones revisadas por pares, en español e inglés, que relacionaran el Burnout con la atención médica. Los resultados evidencian que altos niveles de desgaste emocional, despersonalización y baja realización personal influyen negativamente en la comunicación, la seguridad del paciente, la ocurrencia de errores médicos y la satisfacción del usuario. Se concluye que el Burnout no solo afecta la salud del profesional, sino que compromete directamente la calidad del servicio en los entornos hospitalarios.

Palabras clave: Burnout; calidad del cuidado; personal de salud; atención médica; seguridad del paciente.

Abstract

This essay analyzes how burnout syndrome in healthcare personnel affects the quality of care provided to patients through a systematic review of studies published between 2000 and 2024. Scientific databases such as Scopus, PubMed, Scielo, Dialnet, and Google Scholar were consulted, applying inclusion criteria that prioritized peer-reviewed research in Spanish and English that linked burnout to healthcare. The results show that high levels of emotional exhaustion, depersonalization, and low personal accomplishment negatively influence communication, patient safety, the occurrence of medical errors, and user satisfaction. It is concluded that burnout not only affects the health of healthcare professionals but also directly compromises the quality of service in hospital settings.

Keywords: Burnout; quality of care; healthcare personnel; medical care; patient safety.

Resumo

Este ensaio analisa como a síndrome de burnout em profissionais de saúde afeta a qualidade do atendimento prestado aos pacientes, por meio de uma revisão sistemática de estudos publicados entre 2000 e 2024. Para isso, foram consultadas bases de dados científicas como Scopus, PubMed, Scielo, Dialnet e Google Acadêmico, aplicando critérios de inclusão que priorizaram pesquisas

revisadas por pares, em espanhol e inglês, que relacionassem o burnout à assistência à saúde. Os resultados mostram que altos níveis de exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal influenciam negativamente a comunicação, a segurança do paciente, a ocorrência de erros médicos e a satisfação do usuário. Conclui-se que o burnout não afeta somente a saúde dos profissionais, mas também compromete diretamente a qualidade do serviço prestado no ambiente hospitalar.

Palavras-chave: Burnout; qualidade do atendimento; pessoal de saúde; atenção médica; segurança do paciente.

Introducción

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, ha cobrado una especial relevancia en el ámbito sanitario debido al creciente deterioro del bienestar emocional y físico del personal de salud. Este fenómeno, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una reducida realización personal, afecta de forma progresiva a quienes están expuestos a contextos laborales exigentes y emocionalmente demandantes, como es el caso del entorno hospitalario (López-Cortacans et al., 2021).

En los últimos años, especialmente a raíz de la pandemia por COVID-19, el Burnout ha alcanzado proporciones alarmantes entre los trabajadores sanitarios, siendo considerado un riesgo latente no solo para los profesionales afectados, sino también para la calidad del servicio prestado a los pacientes (Benavides et al., 2024).

La importancia del tema radica en el impacto directo que el Burnout tiene sobre la atención médica. Diversos estudios han evidenciado que los profesionales de la salud que padecen este síndrome presentan mayores niveles de errores clínicos, menor empatía, dificultades en la comunicación con los pacientes y una notable disminución en la calidad del cuidado ofrecido (Salazar et al., 2023; Paniagua, 2025).

Este deterioro no solo compromete la seguridad del paciente, sino también afecta su satisfacción y percepción del servicio recibido, haciendo del Burnout un problema de salud pública de doble vía. En este contexto, resulta imprescindible analizar las consecuencias del Burnout más allá del plano individual, enfocándose en su repercusión en los estándares de atención sanitaria. Si bien existen investigaciones que abordan la prevalencia del síndrome y sus factores de riesgo (Mostacero Florián, 2023; Morales Rivadeneyra, 2022), es necesario consolidar evidencia científica que

permita comprender su relación directa con la calidad del cuidado médico, especialmente en áreas críticas como los servicios de emergencia, unidades de cuidados intensivos y quirófanos (Huera Imbaquingo, 2024; Guzmán Botonero et al., 2022).

La presente revisión sistemática tiene como finalidad examinar y sintetizar los hallazgos de investigaciones recientes sobre las consecuencias del síndrome de Burnout en la calidad del servicio que ofrecen los profesionales de la salud. La revisión se enfocará en identificar patrones comunes en la literatura científica, evaluando la magnitud del impacto del Burnout en la atención al paciente, los errores médicos, y la satisfacción del usuario. Esto permitirá no solo visibilizar el problema, sino también aportar insumos valiosos para la formulación de políticas institucionales orientadas a la prevención y mitigación del síndrome en los entornos sanitarios.

Metodología

La presente revisión sistemática se llevó a cabo con el objetivo de identificar, analizar y sintetizar evidencia científica reciente sobre la influencia del síndrome de Burnout en la calidad del servicio prestado por los profesionales de la salud. Para garantizar la rigurosidad metodológica, se siguieron los lineamientos propuestos por la Declaración PRISMA para revisiones sistemáticas.

Fuentes de información

Se realizó una búsqueda exhaustiva en bases de datos científicas reconocidas y especializadas en el ámbito de la salud, la psicología y las ciencias sociales. Las bases de datos consultadas fueron Scopus, PubMed, Scielo, Dialnet y Google Scholar.

Estas plataformas proporcionaron acceso a literatura académica revisada por pares, incluyendo artículos de investigación, tesis de maestría y estudios institucionales relevantes sobre el síndrome de Burnout y su impacto en la calidad del cuidado en centros de salud.

Criterios de inclusión

Para la selección de los estudios se aplicaron los siguientes criterios:

- Publicaciones comprendidas entre los años 2000 y 2024.
- Estudios revisados por pares.
- Artículos escritos en español e inglés.
- Investigaciones que abordan el síndrome de Burnout en el personal de salud (enfermería, médicos, personal asistencial) y su relación con la calidad del cuidado al paciente.

- Tesis académicas que aportan evidencia empírica sobre el tema en cuestión.

Criterios de exclusión

Se excluyeron aquellos documentos que no cumplían con los siguientes requisitos:

- Estudios que abordan el Burnout sin establecer relación con la calidad del servicio o atención al paciente.
- Artículos de opinión, editoriales, cartas al editor o documentos no revisados por pares.
- Investigaciones centradas exclusivamente en población estudiantil, docentes universitarios, o profesionales fuera del ámbito sanitario.

Estrategia de búsqueda

Se utilizaron palabras clave específicas, adaptadas a cada base de datos, para optimizar la búsqueda de información relevante. Las principales palabras clave y operadores booleanos utilizados fueron:

- “Burnout en personal de salud” AND “calidad del cuidado al paciente”
- “Síndrome de desgaste profesional” AND “atención médica”
- “Burnout” AND “seguridad del paciente” OR “errores médicos”
- “Síndrome de Burnout” AND “satisfacción del paciente”

La estrategia de búsqueda se adaptó según el tesauro y las herramientas de filtrado disponibles en cada base de datos.

Selección de estudios

El proceso de selección se realizó en tres fases:

Identificación: Se obtuvieron 87 documentos en total a partir de las búsquedas iniciales.

Filtrado: Se eliminaron 19 duplicados y 25 artículos tras la lectura de títulos y resúmenes, por no cumplir con los criterios de inclusión.

Evaluación completa: Se revisaron a texto completo 43 estudios, de los cuales 12 cumplieron con todos los requisitos metodológicos y temáticos para ser incluidos en la revisión. Estos incluyen investigaciones como las de Benavides et al. (2024), López-Cortacans et al. (2021), Salazar et al. (2023), Morales Rivadeneyra (2022), entre otros.

Análisis de los datos

Los estudios seleccionados fueron clasificados según el tipo de enfoque metodológico:

Cuantitativos: 7 estudios utilizaron herramientas como cuestionarios validados (ej. Maslach Burnout Inventory) para evaluar niveles de Burnout y su correlación con variables de calidad en la atención.

Cualitativos: 3 investigaciones recurrieron a entrevistas semiestructuradas y análisis temático para comprender la percepción del personal sanitario sobre el impacto del Burnout.

Mixtos: 2 estudios combinaron métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una visión más completa del fenómeno.

Las principales variables analizadas fueron:

- Nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (dimensiones del Burnout).
- Indicadores de calidad del cuidado: errores médicos, cumplimiento de protocolos, satisfacción del paciente, comunicación y trato humanizado.
- Factores institucionales: carga laboral, ambiente organizacional, apoyo institucional.

Resultados

La revisión sistemática de los 12 estudios seleccionados evidenció una tendencia clara: el síndrome de Burnout en el personal de salud tiene un impacto negativo y directo sobre la calidad del cuidado brindado al paciente. El agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal componentes centrales del Burnout se asocian con una disminución en la atención centrada en el paciente, mayor número de errores y deterioro en la relación terapéutica (López-Cortacans et al., 2021; Salazar et al., 2023).

Los estudios muestran que el Burnout no es un fenómeno aislado, sino un riesgo psicosocial con consecuencias clínicas tangibles. Por ejemplo, en el trabajo de Morales Rivadeneyra (2022), se observó que el personal de enfermería en UCI con altos niveles de Burnout mostró menor disposición a brindar cuidado humanizado, mientras que Benavides et al. (2024) vinculan el malestar laboral crónico con problemas organizacionales no resueltos, especialmente en contextos postpandemia.

Efectos del Burnout en la comunicación, errores médicos, calidad asistencial y satisfacción

El Burnout reduce la empatía, incrementa la irritabilidad y afecta la escucha activa del personal sanitario. Esto debilita la relación terapéutica, dificultando la adherencia al tratamiento y generando desconfianza en los usuarios (Mercado Agamez et al., 2022).

La sobrecarga emocional y la fatiga cognitiva contribuyen al aumento de errores clínicos, omisiones de procedimientos y negligencias involuntarias (López-Cortacans et al., 2021). En estudios como el de Paniagua (2025), se documentó que los niveles elevados de Burnout se relacionaron con reportes de errores de medicación y fallos en el seguimiento de protocolos.

El síndrome interfiere con la calidad técnica y humana del cuidado. Los profesionales con Burnout tienden a realizar tareas de forma mecánica, con menor compromiso y menor capacidad de respuesta ante eventos adversos (Mostacero Florián, 2023; Huera Imbaquingo, 2024).

Según Salazar et al. (2023), en servicios de urgencias, los usuarios atendidos por personal con alto nivel de Burnout reportaron menor grado de satisfacción en dimensiones como el trato recibido, la rapidez de atención y la seguridad percibida.

Comparación entre estudios: similitudes y diferencias

La mayoría de estudios coinciden en que el Burnout es prevalente en áreas de alta demanda como UCI, quirófano y urgencias. Además, identifican una relación directa entre el síndrome y el deterioro de la calidad del cuidado (Morales Rivadeneyra, 2022; Torres Tuanama, 2024; Guzmán Botonero et al., 2022).

Algunos estudios como el de Ccapa Choque (2023) destacan el rol del *engagement* como factor protector frente al Burnout, algo que no todos los estudios abordan. Además, mientras unos estudios se enfocan en enfermería (Morales Rivadeneyra, 2022), otros incluyen también al personal médico o administrativo (Sánchez Timm & Cruz Ponce, 2024), mostrando matices en la manifestación y consecuencias del síndrome.

Identificación de brechas o vacíos en la literatura

Se identificaron varias brechas importantes:

- La mayoría de investigaciones tienen diseño transversal, lo que limita la posibilidad de establecer causalidad entre Burnout y calidad del cuidado.
- Muchos estudios están concentrados en contextos urbanos y hospitales públicos, dejando de lado centros de salud rurales o privados.

- Aunque algunos trabajos (como Mercado Agamez et al., 2022) proponen estrategias de intervención, son pocos los estudios que evalúan su efectividad de manera sistemática.

Discusión

Los hallazgos de esta revisión sistemática evidencian una conexión profunda entre el síndrome de Burnout y la calidad del servicio que ofrecen los profesionales de la salud. La presencia de agotamiento emocional, despersonalización y bajo sentido de logro afecta no solo el bienestar del personal, sino también la calidad técnica y humana de la atención que reciben los pacientes (López-Cortacans et al., 2021; Benavides et al., 2024). Estos resultados refuerzan la necesidad de entender el Burnout como una amenaza estructural para los sistemas de salud, más aún en contextos pospandémicos, donde la carga laboral se ha intensificado.

Implicaciones para la práctica clínica y la gestión hospitalaria

Desde una perspectiva clínica, el Burnout afecta la concentración, la toma de decisiones y la empatía, elementos esenciales para una atención segura y efectiva. En términos de gestión hospitalaria, la alta prevalencia de Burnout puede traducirse en rotación de personal, ausentismo laboral, reducción en la productividad y aumento en los costos operativos por errores o negligencias (Morales Rivadeneyra, 2022; Salazar et al., 2023). La ausencia de políticas institucionales orientadas al cuidado del cuidador representa una omisión crítica que compromete la calidad de los servicios.

Relación entre los factores emocionales del personal y la experiencia del paciente

La evidencia demuestra que el estado emocional del personal sanitario influye directamente en la percepción que el paciente tiene del servicio. Profesionales con altos niveles de Burnout ofrecen cuidados mecánicos, reducen el tiempo de atención y muestran menor disponibilidad emocional, lo que se traduce en una experiencia negativa para el usuario (Paniagua, 2025; Ccapa Choque, 2023). La empatía, la calidez y la atención personalizada son elementos que se ven gravemente comprometidos en estos contextos.

Recomendaciones para mitigar los efectos del Burnout

- Espacios de apoyo psicológico, pausas activas y jornadas de autocuidado son esenciales para reducir el desgaste emocional.
- Líderes empáticos y capacitados pueden detectar signos tempranos de Burnout y promover ambientes de trabajo saludables (Mercado Agamez et al., 2022).

- Una adecuada planificación de los recursos humanos ayuda a disminuir la sobrecarga y promueve una atención de calidad.
- Comunicación efectiva, gestión emocional y resiliencia son competencias clave para el personal de salud.

Conclusiones

La revisión sistemática confirmó que el síndrome de Burnout afecta negativamente la calidad del servicio en el sector salud. La relación entre el desgaste emocional del personal y la experiencia del paciente es directa y significativa, manifestándose en una atención deshumanizada, mayor riesgo de errores médicos y menor satisfacción del usuario. Esta situación se ve agravada en contextos de alta demanda como quirófanos, UCI y servicios de urgencias (Guzmán Botonero et al., 2022; Torres Tuanama, 2024).

El síndrome de Burnout influye negativamente, deteriorando la capacidad del personal para ofrecer cuidados seguros, empáticos y efectivos. Su impacto se refleja en fallas clínicas, deterioro de la comunicación y disminución en los niveles de satisfacción del paciente, comprometiendo la integridad del sistema de salud.

Referencias

1. Benavides, F. G., Utzet, M., Serra, C., Delano, P., García-Gómez, M., Ayala, A., ... & García, A. M. (2024). Salud y bienestar del personal sanitario: condiciones de empleo y de trabajo más allá de la pandemia. Informe SESPAS 2024. Gaceta Sanitaria.
2. Ccapa Choque, G. (2023). Síndrome de Burnout, engagement y satisfacción laboral en el personal asistencial docente de los Centros de Salud Mariano Melgar y Ampliación Paucarpata, Arequipa 2021.
3. Guzmán Botonero, E. E., Moreno García, M. M., Gutiérrez, P. M., Palomino, J. A., Romero, A. L., & Valencia, L. C. (2022). Incidencia de síndrome de burnout en personal asistencial en los diferentes servicios de la ese hospital san marcos en el marco de emergencia sanitaria por COVID 19.
4. Huera Imbaquingo, M. A. (2024). Síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de quirófano (Master's thesis).

5. López-Cortacans, G., Pérez-García, M., Pérez-García, R., & Pérez-García, D. (2021). Síndrome de burnout y efectos adversos: la prevención ineludible. *Atencion primaria*, 53(10), 102154.
6. Mercado Agamez, L. R., Ramírez Correa, N., & Sanchez Vergara, M. (2022). Propuesta de intervención en el síndrome de Burnout de los médicos de cuidados intensivos y hospitalización de la Clínica los Rosales de Pereira durante y después del Covid-19.
7. Morales Rivadeneyra, E. M. (2022). Relación del síndrome de Burnout y la calidad de vida profesional del personal de enfermería que laboran en la UCI de un hospital de Lima, 2022.
8. Mostacero Florián, E. C. (2023). Prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de salud que labora en centro quirúrgico del Hospital de Caraz.
9. Paniagua, R. I. (2025). EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. *Revista Científica Multidimensional Magna Sapientia*, 3(1), 55-75.
10. Salazar, D. B., Mendez, P. R. C., Beltrán, G. A., Torres, V. I. C., Pozo, Y. M., & Noblet, I. N. F. (2023). Síndrome de Burnout y su influencia en la calidad de atención de enfermería en el servicio de urgencia/Burnout syndrome and its influence on the quality of nursing care in the emergency service. *Archivos del Hospital Universitario " General Calixto García"*, 11(3).
11. Sánchez Timm, J. C., & Cruz Ponce, V. A. (2024). Asociación entre el síndrome de burnout y la sobrecarga laboral en profesionales administrativos y operativos en hospitales y centros de salud de San Miguel, Provincia de Bolívar, durante el periodo de agosto a noviembre de 2024 (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2024).
12. Torres Tuanama, L. C. (2024). Síndrome de Burnout y calidad del cuidado de enfermería, Hospital II-2 Tarapoto.