

Síndrome de Burnout en el personal administrativo de instituciones sanitarias en América Latina: Revisión bibliográfica 2015–2025.

Burnout Syndrome Among Administrative Personnel in Healthcare Institutions in Latin America: A Literature Review (2015–2025)

Autor 1: Sheylin Fabiana Martelo Pineda

UNAD - Estudiante de Administración en Salud

ORCID - <https://orcid.org/0009-0008-4795-8634>

Email. sfmartelop@unadvirtual.edu.co

Autor 2: Diana Fique Ortega

UNAD – Docente ECISA

ORCID - <https://orcid.org/0000-0003-0435-5768>

Email. diana.fique@unad.edu.co

Autor 3: Lucia Cristina García Acosta

UNAD – Docente Inclusión VISAE

ORCID - <https://orcid.org/0009-0002-4581-7754>

Email. lucia.garcia@unad.edu.co

Resumen

Objetivo: Realizar una revisión bibliográfica de estudios publicados entre 2015 y 2025 sobre el síndrome de burnout en el personal administrativo de instituciones sanitarias en América Latina.

Método: La investigación corresponde a una revisión bibliográfica de enfoque cualitativo y alcance descriptivo. Se plantea consultar bases de datos como SciELO, PubMed, LILACS, Redalyc, Dialnet y Google Scholar, y organizar los estudios seleccionados en una matriz con autor, año, país, objetivo, metodología y principales hallazgos.

Resultados: Se espera identificar los principales factores de riesgo, manifestaciones, consecuencias y estrategias de prevención y manejo del síndrome de burnout en el personal administrativo de instituciones sanitarias, así como su relación con el bienestar, el desempeño laboral y el funcionamiento de los procesos administrativos.

Conclusión: Se espera que la revisión consolide una visión actualizada del burnout en este grupo ocupacional y aporte información para futuras investigaciones y para la toma de decisiones en Administración en Salud, especialmente en promoción de la salud mental, condiciones laborales y gestión del talento humano.

Palabras clave: Síndrome de Burnout; personal administrativo; instituciones sanitarias; estrés laboral; salud ocupacional; América Latina

Abstract

Objective: To conduct a literature review of studies published between 2015 and 2025 on burnout syndrome among administrative personnel in healthcare institutions in Latin America.

Method: The study is proposed as a qualitative, descriptive literature review. Databases such as SciELO, PubMed, LILACS, Redalyc, Dialnet, and Google Scholar are to be consulted, and selected studies will be organized in a review matrix including author, year, country, objective, methodology, and main findings.

Results: The review is expected to identify the main risk factors, manifestations, consequences, and prevention and management strategies for burnout among administrative personnel in healthcare institutions, as well as its relationship with well-being, job performance, and administrative processes.

Conclusion: The review is expected to consolidate an updated view of burnout in this occupational group and provide information for future research and decision-making in Health Administration, particularly regarding mental health promotion, working conditions, and human talent management.

Keywords: Burnout syndrome; administrative personnel; healthcare institutions; occupational stress; occupational health; Latin America

Introducción

La salud mental en el entorno laboral se ha considerado un componente esencial para el bienestar de los trabajadores y el desempeño organizacional en contextos sanitarios, más aún cuando esté es considerado un ambiente con altas demandas emocionales y situaciones de estrés que incrementan el riesgo de desarrollo de afectaciones psicosociales. La Organización Mundial de la Salud - OMS (2024) reconoce que los trabajadores de la salud tienen que realizar tareas que conllevan riesgos elevados de exposición a eventos adversos, lo que puede afectar negativamente a su salud mental. De acuerdo con Lin et al (2025), el estrés laboral y el agotamiento se han estudiado ampliamente entre médicos y enfermeros, el personal administrativo sanitario, que desempeña un papel fundamental en la prestación de atención médica, ha recibido comparativamente menos atención. Entre las afectaciones psicosociales se encuentra el Síndrome de *Burnout* como una respuesta al estrés laboral crónico no gestionado adecuadamente, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal (OMS 2019).

Este concepto de *Burnout* fue mencionado inicialmente por Freudenberger (1974), quien lo describió como un proceso de desgaste el cual se caracteriza por manifestaciones físicas, conductuales, cognitivas y emocionales que afectan a personas altamente comprometidas con su labor en especial en contextos de servicio, este concepto ha evolucionado ser reconocido por la OMS como fenómeno ocupacional y que impacta en la calidad del ejercicio laboral. Maslach & Jackson (1981) consolidaron el concepto y propusieron un instrumento de medición asociado a tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal aspectos que continúan siendo referentes para la comprensión de este fenómeno.

Este documento de trabajo expone los aspectos generales de una propuesta monográfica orientada al estudio del Síndrome de *Burnout*, y busca evidenciar la relevancia académica y social de este tema, desde la administración en salud.

Moreno & Báez (2010) plantean que el estudio de riesgo psicosociales debe fundamentarse en la evidencia científica con enfoque preventivo que permita identificar causas, consecuencias, y posibles estrategias de intervención, aspecto que respalda el desarrollo de revisiones y análisis de investigaciones de tipo documental.

Metodología

La presente investigación corresponde a una revisión bibliográfica de enfoque cualitativo y alcance descriptivo, orientada al análisis de la evidencia científica sobre el Síndrome de *Burnout* en el personal administrativo de instituciones sanitarias en América Latina durante el período 2015-2025.

La búsqueda de información se realizará en bases de datos científicas como SciELO, PubMed, LILACS, Redalyc, Dialnet, Google Scholar, entre otras fuentes académicas pertinentes, utilizando términos de búsqueda relacionados con "Síndrome de *Burnout*", "personal administrativo", "instituciones sanitarias", "estrés laboral" y "América Latina", en español e inglés, con el fin de identificar la literatura científica pertinente.

Se incluirán artículos científicos, revisiones bibliográficas, revisiones sistemáticas y otros documentos académicos que cumplan con los criterios establecidos, publicados entre 2015 y 2025, disponibles en texto completo y relacionados con el objeto de estudio. Se excluirán los documentos duplicados y aquellas publicaciones que no estén relacionadas con el Síndrome de *Burnout* en el personal administrativo de instituciones sanitarias en América Latina o que no correspondan al período de estudio establecido (2015-2025).

Posteriormente, los estudios seleccionados serán organizados mediante una matriz de revisión de la literatura, en la cual se registrarán aspectos como autor, año de publicación, país, objetivo, metodología y principales hallazgos. Finalmente, la información será analizada de forma documental, clasificando la evidencia de acuerdo con los objetivos de la investigación para identificar los principales factores de riesgo, síntomas, consecuencias y estrategias de prevención del Síndrome de *Burnout* reportados en la literatura científica.

Resultados

Se pretende que la revisión bibliográfica permita identificar y analizar la evidencia científica publicada entre 2015 y 2025 sobre el Síndrome de *Burnout* en el personal administrativo de instituciones sanitarias en América Latina, con el fin de conocer cómo ha sido abordada esta problemática en un grupo ocupacional que ha recibido menor atención en comparación con el personal asistencial.

Asimismo, se pretende identificar los principales factores de riesgo asociados al desarrollo del Síndrome de *Burnout* en el personal administrativo, entre ellos la sobrecarga laboral, la presión por el cumplimiento de indicadores, la ambigüedad de funciones, la escasa autonomía en la toma de decisiones, el bajo reconocimiento institucional y las dificultades en las relaciones laborales, de acuerdo con la evidencia reportada en la literatura científica.

De igual manera, se espera describir las manifestaciones y consecuencias del Síndrome de *Burnout* específicamente en el personal administrativo de instituciones sanitarias, analizando cómo este fenómeno puede afectar su bienestar, desempeño laboral y el funcionamiento de los procesos administrativos que contribuyen a la continuidad y eficiencia de los servicios de salud.

Finalmente, se pretende identificar las principales estrategias de prevención y manejo reportadas en la literatura científica dirigidas o aplicables al personal administrativo de instituciones sanitarias, con el propósito de formular recomendaciones basadas en la evidencia que contribuyan al fortalecimiento de la gestión del talento humano, la promoción de la salud mental y la mejora de las condiciones laborales de este grupo ocupacional en América Latina.

CONCLUSIONES

Se espera que la revisión bibliográfica permita consolidar una visión actualizada sobre el Síndrome de Burnout en el personal administrativo de instituciones sanitarias en América Latina durante el período 2015-2025, contribuyendo a la comprensión de una problemática que ha recibido menor atención en comparación con el personal asistencial.

A través del análisis de la literatura científica se pretende identificar los principales factores de riesgo, manifestaciones, consecuencias y estrategias de prevención del Síndrome de Burnout reportados en el personal administrativo, proporcionando información que sirva de apoyo para futuras investigaciones y para la toma de decisiones en el ámbito de la Administración en Salud.

Se espera que los hallazgos de esta investigación resalten la importancia de fortalecer las acciones orientadas a la promoción de la salud mental, el mejoramiento de las condiciones laborales y la gestión del talento humano dentro de las instituciones sanitarias, favoreciendo ambientes de trabajo más saludables y eficientes.

Referencias

1. Freudenberger HJ. Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 1974;30(1):159-165. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
2. Lin KH, Hsu CC, Lin KY. Job stress and burnout among hospital administrative staff: a cross-sectional study. *Scientific reports*. 2025;15(1):31064. doi: 10.1038/s41598-025-17209-5
3. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 1981;2(2):99-113. doi: 10.1002/job.4030020205
4. Moreno-Jiménez B, Báez León C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2010. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales,+formas,+consecuencias,+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
5. Organización Mundial de la Salud. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. 2019. Disponible en: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
6. Organización Mundial de la Salud. La salud mental en el trabajo. 2024. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>