



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Revisión sistemática de las consecuencias del síndrome de  
Burnout en trabajadores públicos a nivel internacional**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Espejo Rivera, Melvyn Guillermo (ORICD: 0000-0002-9899-8256)

Quiroz Guzmán, Luis Eduardo (ORICD: 0000-0002-9902-0612)

**ASESORA:**

Dra. Aguilar Armas, Haydee Mercedes (ORICD: 0000-0001-9368-6184)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a mis familiares y compañeros que me brindaron apoyo moral; asimismo a los docentes que han formado parte para nuestro desarrollo como profesionales. Logramos este objetivo por la comunicación y obediencia a nuestra docente Haydee Mercedes Aguilar Armas, que nos ha dado las bases y el conocimiento para realizar esta investigación de forma adecuada y satisfactoria.

Los autores

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a las personas que han formado parte de nuestro desarrollo cultural y profesional, brindándonos la capacidad y los recursos para la realización de esta investigación; logrando así superar cada reto gracias a nuestra voluntad y nuestro optimismo por salir adelante teniendo la seguridad que a futuro nos traerá una gran satisfacción.

De igual manera el agradecimiento máximo a nuestros padres por el amor y el apoyo brindado, así como a nuestros seres queridos que están en el cielo bajo el cuidado de Dios, al cual honramos por brindarnos la vida.

Los autores

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figura .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III.METODOLOGÍA .....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Muestra y criterios de selección .....	12
3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	12
3.4 Método de análisis de datos .....	13
3.5 Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	50

## Índice de tablas

<b><u>Tabla 1:</u></b> <i>Características de la unidad de análisis respecto a aspectos metodológicos.</i> .....	16
<b><u>Tabla 2:</u></b> <i>Características de los factores identificados respecto a sectores de salud, educación y empresa.</i> .....	¡Error! Marcador no definido.2
<b><u>Tabla 3:</u></b> <i>Características de los resultados respecto a sectores de salud, educación y empresa.</i> .....	27

## Índice de figura

<b><u>Figura 1:</u></b> <i>Procedimiento de selección de la unidad de análisis.</i> .....	15
---	----

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es realizar una revisión sistemática sobre las consecuencias del síndrome de burnout en trabajadores del sector público a nivel internacional. El tipo de diseño de estudio es la revisión sistemática, esta abarca una revisión o actualización teórica de estudios primarios con un desarrollo sistemático del proceso de acumulación de datos. Así mismo el tipo de investigación es teórica, puesto que se basa en el descubrimiento de las leyes que rigen el comportamiento de ciertos fenómenos o eventos. Además de ello, se busca el conocimiento mediante la recolección de datos. De 89 artículos seleccionados nos quedamos con 22 después de descartar las que no tenían fuente bibliográfica confiable o sobrepasaban los 10 años de antigüedad. En los resultados observamos que en 16 de las 22 investigaciones se presenta el síndrome de burnout en un nivel alto (sector salud), en 4 investigaciones los resultados son que el burnout se manifiesta en un nivel medio (sector empresa), en 2 estudios el burnout se correlaciona positivamente con la variable de satisfacción laboral y sobrecarga de trabajo (sector educación).

Palabras clave: Síndrome de burnout, estrés laboral, agotamiento emocional

## **ABSTRACT**

The general objective of the present investigation is to carry out a systematic review on the consequences of burnout syndrome in public sector workers at an international level. The type of study design is the systematic review, this encompasses a theoretical review or update of primary studies with a systematic development of the data accumulation process. Likewise, the type of research is theoretical, since it is based on the discovery of the laws that govern the behavior of certain phenomena or events. In addition to this, knowledge is sought through data collection. Of 89 selected articles, we kept 22 after discarding those that had no reliable bibliographic source or were over 10 years old. In the results we observe that in 16 of the 22 investigations, burnout syndrome is presented at a high level (health sector), in 4 investigations the results are that burnout manifests itself at a medium level (business sector), in 2 studies the Burnout is positively correlated with the variable of job satisfaction and work overload (education sector). In the observed results, in 16 of the 22 investigations, burnout syndrome occurs at a high level (health sector), in 4 investigations the results are that burnout manifests itself at a medium level (business sector), in 2 studies, Burnout is positively correlated with the variable of job satisfaction and work overload (educational sector).

Keywords: Burnout syndrome, job stress, emotional exhaustion

## I. INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout fue un tema de estudio dentro del campo de la psicología desde el siglo XIX; en aquella época la tecnología poco a poco estaba comenzando a utilizarse dentro del funcionamiento y la metodología de las organizaciones. Asimismo, existía la presencia de crisis de desempleo de muchos trabajadores, la precariedad de trabajo, la necesidad de un mayor nivel de especialización en las personas junto con la explotación al empleado, entre otros factores que fueron algunas de las razones por las que el mundo laboral empezó a transformarse y con ello el incrementar el interés de los investigadores en temas relacionados a las organizaciones como tal y al comportamiento de sus empleados (Díaz y Carolina, 2016).

Este síndrome ha ido en aumento tanto en las organizaciones propiamente dicho, como en las instituciones públicas o privadas con el transcurrir de los años. De acuerdo a ello, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional establecida en Estados Unidos aseguró que entre el 28% y el 40% del porcentaje de empleados reportaron que el trabajo que realizaban les causaba estrés; asimismo afirmaron que los trabajadores que padecían de estrés, ansiedad o neurosis presentaron ausentismo laboral (inasistencia a laborar) más tiempo (25 días de promedio por trabajador) en comparación con aquellos que no presentaban estos signos o síntomas (que eran como promedio 6 días perdidos por trabajador). Es por ello que este padecimiento es concebido como un fenómeno que impacta negativamente en las personas dentro de la sociedad siendo capaz de degenerar el bienestar o salud del personal de una institución u organización durante las horas laborales afectando también a su entorno social como familiar y a su conducta (Ramón, Zapata y Cardona, 2016).

Este síndrome como se mencionó con anterioridad es tomado como un riesgo psicosocial dentro de las organizaciones que impacta en el bienestar laboral del empleado, debido a ello es tema central y base de la salud ocupacional en la actualidad dentro de las organizaciones; teniendo como objetivo primordial el mantenimiento y la promoción del nivel más elevado de bienestar mental, física y social del personal de cualquier área de las instituciones a las que pertenezcan; por



lo cual buscar y establecer estrategias con éxito frente a los riesgos psicosociales tales como el burnout dentro del trabajo resulta elemental para mantener el bienestar laboral del trabajador (Berdullas, 2016).

De la misma manera, la presencia o manifestación del burnout en un grupo de personas que trabajan, trae usualmente como consecuencias una reducción del rendimiento laboral, así como la presencia de absentismos e incompetencias, riesgos de accidentes, baja calidad de vida, dificultades interpersonales; que de no ser tratados adecuadamente generan pérdidas económicas de forma significativa para la organización o empresa. Es decir, el estrés está relacionado con diferentes situaciones partes de la vida cotidiana como es sabido pero el burnout como tal es sólo una de las formas que tiene el estrés laboral de manifestarse. Debido a la prevalencia de este síndrome en muchos lugares del mundo, urbes pionera en la investigación del estrés laboral como Brasil o España, se ha llegado a reconocer como una gran problemática dentro de las organizaciones en estos años, algo que no sucedía en otra época o que no era tomado con relevancia (Suárez, 2007)

Asimismo se han realizado múltiples estudios e investigaciones a escala mundial sobre la predominancia de este síndrome, dentro de los cuales se concluyó que la prevalencia de este depende del ambiente donde se desenvuelva el individuo, así como también de las características propias del mismo. Seguido a ello en una investigación realizada en Holanda, aproximadamente el 15% de la población que se desempeña laboralmente padece burnout y que las pérdidas económicas debido a enfermedades que tienen que ver con el estrés, es de 1.7 billones de euros aproximadamente; siendo los puestos laborales relacionados a brindar servicios de salud como los profesionales médicos, odontólogos, enfermeros y psicólogos donde estos poseen mayor probabilidades de desarrollarlo. Por otro lado en Colombia, específicamente en un hospital universitario se comprobó que la prevalencia del burnout entre los internos universitarios de medicina fue del 9.1% (Saborío e Hidalgo, 2015).

Inclusive a ello, esta afección causa en la persona o individuo agotamiento emocional, también produce una baja realización personal en la labor que desempeña y lo que es denominado la despersonalización (que se define como actitudes negativas o insensibles que se van desarrollando hacia las personas

receptoras de la labor o trabajo realizado). Referente a la poca realización personal en el trabajo, es comprendida como la percepción negativa que el empleado tiene de sí mismo y de su trabajo redundantemente hablando, la cual afecta de forma directa al desempeño laboral y a la socialización dentro de la organización. Debido a ello los trabajadores no perciben sensaciones de felicidad y conformidad con ellos mismos, lo cual les genera insatisfacción dentro del trabajo que ocupan. Seguido a ello, para ampliar en concepto de agotamiento emocional este es entendido como una de las consecuencias más severas del síndrome de burnout puesto a que el empleado siente y percibe que ya no puede dar más de sí mismo en el trabajo que ejecuta debido a la fuerte carga emocional y estrés que está experimentando, generando así un factor que origina la aparición del agotamiento o disminución de energía, de la vitalidad y de los recursos emocionales positivos propios de la persona. Consecutivo a ello, la despersonalización a rasgos particulares se define como el desarrollo de sentimientos y de actitudes negativas, así como también de conductas de cinismo hacia las personas con las que se interactúa diariamente en el trabajo. Es por ello que el síndrome de burnout no debe determinarse como “estrés psicológico”, más bien debe ser comprendido como una respuesta ante los factores estresores del ambiente de una persona. Como ejemplo de ello, el empleado experimenta todas estas sensaciones de malestar cuando fracasan sus estrategias de afrontamiento al síndrome, dicha situación genera todos los aspectos mencionados anteriormente. Además siendo el burnout un peligro para el ser humano puesto que tiene consecuencias ya sea manifestándose como falta de salud con alteraciones psicosomáticas o como enfermedades, se conoce los síntomas y consecuencias más resaltantes, tales como los síntomas físicos (relacionados con úlceras y desórdenes gástricos, también trastornos del sueño, mareos, tensión muscular y vértigos, entre otros); los síntomas conductuales (relacionados a la predisposición de generar conductas evitativas y adictivas como el consumo elevado de alcohol, café, cigarrillos, y la presencia de bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo, ausentismo laboral y el incremento de conflictos interpersonales tanto en el ámbito laboral como del ámbito familiar); los síntomas emocionales (asociados con irritabilidad e incapacidad de concentración y distanciamiento emocional) y por último los síntomas laborales (asociados a la presencia de actitudes y acciones hostiles con los compañeros de trabajo y jefes,

así como de conflictos, ausentismo, riesgo de accidentes y abandono del trabajo (Marrau, 2014).

Por lo tanto la relevancia de investigar sobre las consecuencias síndrome de burnout es necesaria y vital para la comprensión y el entendimiento de como factores asociados a la persona y al trabajo pueden deteriorar la salud tanto física como emocionalmente; de la misma forma es importante realizar un estudio mediante el modelo de investigación de revisión sistemática puesto que nos brinda herramientas que facilitan la identificación y utilización de recursos bibliográficos específicos, así como también ser un factor elevado de impacto de estas en el ámbito de la investigación; además es un tipo de investigación que es más creciente y utilizado alrededor del mundo. (Sánchez, 2012).

Es por ello que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles con las consecuencias del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector público a nivel internacional?

El presente estudio se realizará puesto que se requiere hacer una revisión sistemática sobre las consecuencias o efectos del síndrome de burnout en trabajadores del sector público a nivel internacional; debido a que este síndrome está presentándose como una problemática relevante en la actualidad en diferentes organizaciones e instituciones sean estas públicas o privadas.

Además de ello, a nivel metodológico los procesos realizados y utilizados en este estudio servirán y contribuirán como una guía o base para futuras investigaciones con el similar tipo de diseño y problemática. También será de utilidad y de evidencia para los futuros investigadores interesados en el tema.

Por otra parte, a nivel teórico desempeñará como respaldo teórico valga la redundancia y como antecedentes para trabajos o artículos de investigación a futuro.

Finalmente, a nivel de relevancia en la sociedad debido a la situación actual de pandemia denominada SARS-CoV-2, la revisión sistemática realizada mediante esta investigación servirá como pilar fundamental para que en un tiempo a futuro se puedan desarrollar y generar estrategias o implementar programas con

propuestas novedosas que generen una mejor afrontación frente a situación problemática referida al síndrome de burnout.

En base a toda la investigación, se plantea como propósito general la realización de una revisión sistemática sobre las consecuencias del síndrome de burnout en trabajadores del sector público a nivel internacional, aunado a ello se elaborará los siguientes objetivos específicos: Extraer y analizar la información de forma crítica y concisa por continentes e identificar y agrupar la información por sectores como salud, educación y empresa.

## **II. MARCO TEÓRICO**

A lo largo de la historia la problemática del síndrome de burnout en las organizaciones tiene su origen desde el siglo XIX y es una constante hasta la actualidad; es por ello que muchos investigadores del ámbito empresarial mostraron mayor interés por los frecuentes casos de insatisfacción que presentaba el empleado o los empleados, puesto que estos tienen la obligación de confrontarse a diversas situaciones de tipo conflictivo propios de ellos mismos y de su lugar de trabajo.

Es por ello que en una investigación de corte revisión sistemática se buscó como objetivo determinar niveles de burnout, prevalencia y análisis de la interacción entre factores de riesgo del síndrome, se halló que existen niveles altos y medios referidos al factor cansancio emocional en enfermeros (as) que realizan funciones de salud en servicios de emergencia de un centro hospitalario; también respecto al factor despersonalización se presentó un nivel medio, sin embargo se han hallado estudios que informan la existencia de niveles elevados de este factor. Además de ello, en cuanto al factor de realización personal no hubo un acuerdo en la bibliografía analizada sobre un nivel prevalente en específico, puesto que las variables como el turno de trabajo, el género y el horario son alguno de los factores que suman a la aparición del burnout. Debido a lo anterior mencionado los trabajos analizados reportaron la presencia de niveles altos e intermedios en todos los factores asociados al burnout, por ende, se concluyó que la incidencia de este síndrome en el personal de enfermería es alta. Añadido a ello, algunos factores de riesgo relacionados son de tipo sociodemográficos (como el sexo y la edad),

también de tipo laborales en referencia a la antigüedad en la profesión y algunos factores psicológicos como la ansiedad; estos son de suma relevancia por su relación con el burnout (Albendín y Gómez, 2016).

Los estudios hallados y analizados demuestran investigaciones en países europeos como Gran Bretaña y Alemania, donde se realizaron estudios referentes al síndrome de burnout en personas emigrantes, se halló que a pésimas las condiciones laborales que experimente el individuo o la persona, hay más probabilidades de presentar altos niveles de agotamiento emocional y menos probabilidades de realizar un desempeño óptimo en el ámbito profesional (y viceversa) (Vallejo y Martín, 2017).

Del mismo modo en España se realizaron diversos estudios sobre la predominancia del síndrome de burnout en personas que trabajan en áreas referidas a la salud, donde se demostró que existen prevalencias altas del síndrome, teniendo factores asociados como el agotamiento emocional, despersonalización y sobrecarga de trabajo. Se concluyó que no existen diferencias específicas de padecimiento del síndrome en respecto a la edad, antigüedad en el trabajo, factores personales, entre otros (Gómez-Urquiza Et al., 2017; Navarro-González, Ayechu-Díaz y Huarte-Labiano, 2015; Escribá-Agüir, Artazcoz y Pérez-Hoyos, 2010; Sanjuan, Arrazola y García, 2014).

Siguiendo con ello en Estados Unidos, se realizó un estudio de corte revisión sistemática en el cual se analizó la prevalencia del síndrome en personal farmacéutico, como resultados se halló que los 3 factores asociados al síndrome denominados como agotamiento emocional, despersonalización y bajo rendimiento personal estaban presentes a niveles mayores en el personal (McQuade y Reed, 2020).

Asimismo en México se realizaron estudios respecto a la prevalencia, los factores asociados y los efectos burnout en trabajadores del área de salud, así como del ámbito educativo, en agentes de tránsito y en trabajadores industriales; donde se hallaron resultados que indican que los factores psicosociales negativos y factores del síndrome son factores de riesgo que facilitan la presencia del agotamiento emocional; asimismo la sobrecarga de trabajo contribuye a que se

desarrolle síndrome de burnout y en consecuencia a ello disminuye la satisfacción laboral en las personas, además se encontró prevalencias del síndrome en individuos mayores de 43 años, así como factores relacionados a la edad, el turno de trabajo (siendo el trabajo nocturno como más riesgo a desarrollar) y factores relacionados al área del trabajo infraestructura, iluminación, entre otros (Álvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta, 2019; Aranda, López y Barraza, 2013; Patlán, 2013; Domínguez-González, Velasco-Jiménez, Meneses-Ruiz, Guzmán, Guadalupe, 2016; Aranda y Pando, 2010; Aldrete, Navarro, Gonzáles, Contreras y Pérez, 2015; Castañeda y García de Alba, 2010).

Respecto a Latinoamérica, países como Colombia, Venezuela, Brasil, Perú, Bolivia y Argentina, se realizaron estudios respecto la prevalencia del burnout y factores asociados a este, hallando como resultados que existe predominancia del síndrome en mujeres que en varones, asimismo los factores asociados que predijeron la aparición de dicho síndrome fueron carga horaria, tipo de pacientes o personas atendidas, organización laboral, condiciones físicas y ambiente del trabajo, relación con colegas y superiores de trabajo y horario de trabajo. Además como ya hemos visto anteriormente también están presentes las 3 dimensiones primordiales relacionadas al burnout tales como el agotamiento emocional, la baja realización profesional y la despersonalización presentes en la población analizada. Añadiendo un poco más, tenemos otros factores o elementos que incrementan el riesgo de desarrollo del síndrome, siendo la alta demanda, bajo apoyo social, bajos recursos financieros, insatisfacción con el sueño y el sedentarismo, entre otros. Se llegó a concluir que los factores psicosociales y los referidos al contexto laboral tuvieron una alta relación significativa con las dimensiones pertenecientes al síndrome de burnout (Gantiva, Jaimés y Villa, 2010; Arayago, Gonzáles, Limongi y Guevara, 2016; Sandra y Gonzalves, 2019; Almeida Et al., 2015; Vidotti, Perfeito, Quina y Trevisan, 2018; Arias, Muñoz del Carpio, Delgado, Ortiz y Quispe, 2017; Roth y Pinto, 2010; Zuin, Peñalver y Zuin, 2019).

Por otro lado en referencia a las teorías relacionadas a la variable investigada tenemos que el síndrome de Burnout es como el empleado reacciona ante acontecimientos estresantes en el ámbito laboral o de trabajo, que le genera efectos negativos afectándolo tanto a nivel personal como organizacional,

presentado características particulares en áreas de la organización cuando éste se relaciona con grupos de empleados, presentando posibles actitudes tanto dependientes como conflictivos (Martínez, 2010).

Del mismo modo se considera que el Burnout tiene 4 fases relevantes para su aparición; empezando con la etapa de idealismo y entusiasmo, que consiste en que el empleado o trabajador tiene un alto nivel de energía para trabajar, así también perspectivas o expectativas de tipo irreales sobre él mismo y desconocimiento sobre lo que puede lograr (ejemplo de ello, tenemos que como al inicio de las funciones laborales, la persona está constantemente involucrada y se exige propiamente una sobrecarga de trabajo, puesto que sobrevalora sus capacidades y habilidades que le lleva a no reconocer sus límites). Asimismo, el incumplimiento de metas u objetivos pre establecidos trae como consecuencia una decepción o desilusión, originando que el empleado atraviese a la siguiente etapa denominada la etapa de estancamiento, esta consiste en la reducción de las funciones realizadas cuando la persona se percató de la irrealidad de sus metas, generándole una pérdida de entusiasmo e idealismo. Siguiendo con ello, tenemos la etapa de apatía donde se enfoca y aparece el estrés laboral, en el cual la frustración de los objetivos y metas no cumplidos causa un estancamiento de las actividades o funciones a desempeñar de la persona, brotando sentimientos como la falta de interés y la apatía; esto a su vez genera problemas emocionales, conductuales y hasta físicos; así como también un deseo de abandono de la situación estresante, es decir, su trabajo. Finalmente tenemos la etapa de distanciamiento, que consiste en que el empleado se frustra en su trabajo, originándole sentimientos de vacío, de distanciamiento emocional y de desvalorización; asimismo este busca evitar los conflictos de forma frecuente tratando de no perder su puesto laboral, puesto que cree de forma errónea que a pesar de sentirse incómodo tiene incentivos como el salario que justifican el desgaste de su bienestar (Edelwich y Brodsky, 1981).

Además de ello, síndrome de burnout es una fase que involucra diversos factores, en las cuales usualmente se analizan y examinan indicadores como el aburrimiento laboral, las dificultades en el desarrollo profesional, las condiciones salariales inadecuadas, el exceso de trabajo, la inadecuada guía profesional, entre otros. Sumado a ello, se analizan los factores peligrosos que vuelven más

vulnerable a la persona para desarrollarse en su ámbito laboral. Estos factores son los denominados componentes personales: La edad, el género, las variables familiares (referido a tener estabilidad familiar genera una estabilidad para afrontar situaciones conflictivas), la personalidad (respecto a los tipos de personalidades caracterizadas por la competitividad, personas ansiosas, que se sobre exigen a sí mismas y perfeccionistas, entre otros). Como otro factor tenemos la inadecuada formación profesional que consiste en competencias duras en cantidad, pero con carencia de experiencia en la práctica, y también la presencia de inestabilidad emocional de la persona. Seguido a ello tenemos los factores laborales o profesionales que se basan en las condiciones inadecuadas en la infraestructura o ambiente de trabajo, colegas o compañeros de trabajo abrumadores u hostigantes, organización laboral decadente, sueldo pobre, explotación laboral, inexistente trabajo netamente de equipo. Y finalmente tenemos los factores sociales como los que consisten en dar prioridad de ser un profesional de renombre y prestigio sin importar las consecuencias, solamente para ser reconocido socialmente; y poder así conseguir una elevada posición económica (Saborío e Hidalgo, 2015).

Agregado a ello tenemos 2 aspectos fundamentales para la investigación o estudio del síndrome de burnout, estos vienen a ser el aspecto psicosocial y el aspecto clínico. El primero consiste en que es una reacción frente al estrés laboral, siendo este caracterizado por el mantenimiento de mentalidad asociada al fracaso o desilusión profesional, así como sentirse agotado emocionalmente y asumir comportamientos y actitudes de tipo negativo hacia los colegas del trabajo. Respecto al segundo aspecto tenemos que dicho síndrome es denominado como un estado del individuo, un producto de un fenómeno intrapsíquico que es originado de la personalidad de la propia persona y que es desencadenado por el estrés al que se enfrenta en el trabajo día a día. También señala que la presencia del burnout se comprende como respuesta de utilizar el trabajo o la labor como reemplazo de la vida o círculo social de las personas, esto se denota en individuos que son excesivamente dedicados a su labor, generándoles sentimientos de que son imprescindibles en las tareas que realizan, y que por ende son más propensos a presentar el burnout. De la misma manera tiene relación en como las personas miden su autoestima basándose en que tan importantes ellos se perciben en su



área de trabajo; es por ello que frente a situaciones estresantes que se presenten no son capaces de responder a las demandas generándose así el síndrome (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Adicionalmente existen enfoques relacionados al síndrome de burnout; esta se basa en la teoría del afrontamiento en el que se considera que este síndrome es un factor moderador del estrés y por ende del Burnout, es así que esto se define como un conjunto de actos y pensamientos realistas-flexibles que promueven la solución de problemas y por lo tanto la reducción del estrés. Contiene dos premisas principales: A primera instancia se usa el afrontamiento dirigido para alterar el problema objetivo, esto consiste en definir, buscar soluciones, estrategias para afrontar el problema, modificar el entorno teniendo en cuenta los procesos, los recursos, los obstáculos, entre otros; y además modificar los cambios cognitivos o motivacionales de la persona. Como segunda instancia tenemos al afrontamiento regido a regular la respuesta emocional, este consiste en cambiar la forma de experimentar la situación incluyendo y manteniendo procesos cognitivos que conlleven a reducir el nivel o grado de aparición de un trastorno de tipo emocional (esto hace referencia a la evitación, la atención de tipo selectiva, la minimización, el distanciamiento y la toma de valores positivos frente a los sucesos negativos) (Martínez, 2010).

También se contemplan 4 modelos etiológicos para la aparición del síndrome de burnout, tales como la teoría sociocognitiva del Yo, la teoría del intercambio social, la teoría organizacional y la teoría estructural. La primera de estas se enfoca en que los conceptos o cogniciones del individuo impactan en la percepción de su realidad, que a su vez se alteran por sus consecuencias observadas; también el deseo de lograr metas u objetivos y las respuestas emocionales de los actos que realice estará determinado por la autoconfianza del individuo. Respecto a la segunda teoría esta se basa en que el individuo cuando forma relaciones interpersonales se crea una fase denominada comparación social, es decir que a partir de ello probablemente se originen percepciones como la falta de ganancia salarial o de equidad de funciones; que conllevaría a que se incremente el riesgo de la aparición del burnout. En la tercera teoría mencionada tenemos que se enfoca en relación de los factores del ámbito organizacional y de las habilidades de

confrontamiento que usan los empleados frente al burnout; consecuente a ello los elementos como el clima y la cultura organizacional, apoyo percibido y las funciones de rol aunados al tipo de afrontamiento ante los sucesos estresantes están asociadas a la presencia del síndrome. De esta forma, las raíces para que se dé el burnout son diversas dependiendo del tipo de estructura organizacional y el apoyo social. Por último, tenemos la teoría estructural, esta se enfoca en los modelos denominados transaccionales que consideran a los antecedentes personales y laborales del individuo para exponer y/o explicar la causa del síndrome de burnout de forma integral. En general se comprende que el estrés surge como efecto de la alteración de la percepción frente a las exigencias del ambiente y la capacidad de reacción de la persona ante esos acontecimientos. (Rocha y Jaik, 2016).

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio es de corte teórico, puesto que está basado en el develamiento de las leyes que manejan el comportamiento de ciertos eventos o fenómenos. Es decir, se centra en la búsqueda del conocimiento mediante la recolección de datos, para que así se añadan nuevos datos que ahonden más en los conocimientos ya presentes en nuestra realidad (Medina, 2013).

También la investigación teórica incluye todas aquellas investigaciones o estudios que recopilen los progresos generados en la metodología o teoría sustantiva acerca de una temática de estudio en particular; y así también se recopilen las actualizaciones o revisiones de estudios que no necesiten aplicar datos empíricos originales que procedan de estudios primarios (Ato, López-García y Benavente; 2013).

Adicionalmente el presente trabajo tiene la revisión sistemática como diseño de estudio, esta se puede definir como una actualización o revisión teórica de estudios primarios que contengan un desarrollo sistemático de acumulación de datos (basados en selección de estudios, codificación de las variables, entre otros.), pero en los cuales no exista procedimientos estadísticos para constituir dichos estudios (Ato, López-García y Benavente; 2013).

### **3.2 Muestra y criterios de selección**

Las bases de datos que se utilizó para la extracción de los artículos de investigación fueron Redalyc, Scielo, Sciencedirect y Psycinfo. Las palabras colocadas para las búsquedas en las bases de datos fueron “consecuencias del síndrome de burnout en trabajadores públicos” así como “efectos del síndrome de burnout” donde se obtuvieron 89 artículos a priori hallados en total; también se excluyó a los que no contaban con bibliografía completa, los que no presentaban resultados concisos, claros o cuantitativos y los que no presentaban lugar de procedencia. Quedando como resultado 28 artículos referentes al título y temática de nuestra investigación; de los cuales se realizó una revisión más específica donde se denotó que no cumplían con los criterios de selección (faltaban datos específicos, resultados no muy concisos, tenían más de 10 años de antigüedad, no reportaba lugar de procedencia u otros no reportaban una bibliografía confiable) por lo cual se extrajeron 6 quedando 22 como resultado final y estos si cumplían con los criterios de selección propuestos. Los artículos extraídos tuvieron un diseño de tipo descriptivo-transversal.

Se seleccionaron artículos con 10 años de antigüedad, de ellos se consideró los artículos encontrados tanto en idioma español, inglés y portugués. Respecto a los títulos de cada artículo investigado se buscó que contenga la palabra “síndrome de burnout”; respecto a los resúmenes que presentaba cada artículo se buscó que contenga la población, el área geográfica y los resultados obtenidos de cada investigación.

Como unidad de análisis, se hizo una investigación de artículos científicos de las plataformas anteriormente mencionadas y se realizaron las búsquedas durante un lapso de 3 semanas abarcadas desde el 13 de mayo hasta la fecha 13 de junio de 2020.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Se usó el análisis documental, puesto que es un tipo investigación que consiste en representar y describir los documentos de manera sistemática y unificada para proporcionar facilidad en su recuperación; esto incluye la realización de procedimiento de corte analítico-sintético que a la vez, incluya una descripción

bibliográfica y general de la fuente, su anotación, su clasificación, su traducción y extracción (Dulzaides y Molina, 2004).

## Instrumento

Para el diseño de la lista de cotejo se utilizó como base los objetivos tanto general como específicos para señalarlos como subtítulos, asimismo estos contienen los títulos de artículos, autores de los artículos, población, los sectores (salud, educación, empresa) de la población, la metodología de los artículos, los resultados y la zona geográfica.

### **3.4 Método de análisis de datos**

Se utilizaron términos de búsqueda tales como: Síndrome de Burnout, estrés laboral, trabajadores públicos y organización, basándonos en las bases de datos de Science, Scielo, Psicoinfo & Redalyc. Lo cual permitió recaudar información de carácter cualitativo y cuantitativo perteneciente a investigaciones científicas descriptivas y correlacionales. De todos los artículos revisados se hallaron 28, cuya fecha fue a partir del año 2010, de los cuales seleccionamos a 22 por ser más pertinentes y adecuados para recolección de investigaciones en nuestro estudio. Los criterios de inclusión fueron: Que se estudie la variable de síndrome de Burnout, que se observen los resultados de la investigación en el artículo y que cuente con las referencias bibliográficas de la información hallada.

La investigación se clasificó por título de la investigación, autores, diseño, muestra, sectores y resultados hallados de investigaciones en países de Latinoamérica, Centroamérica, Europa, entre otros. Con esta información recopilada se realizó el análisis de datos encontrados, los resultados finales y la discusión de esta revisión sistemática.

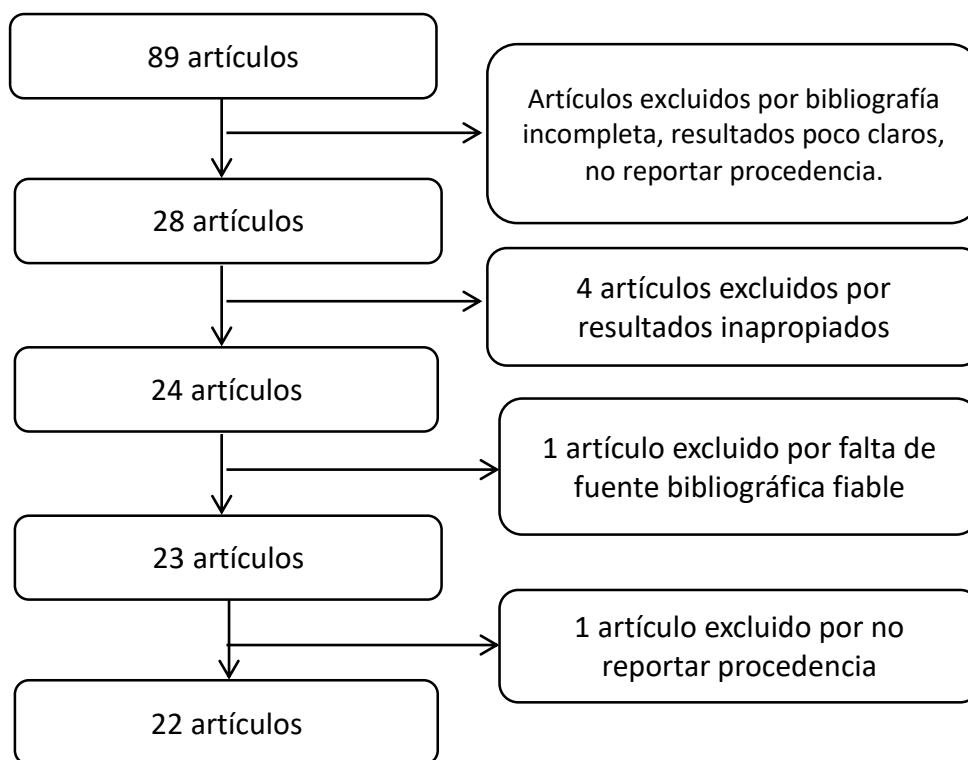
### **3.5 Aspectos éticos**

Se buscó tener autenticidad en toda la información recopilada sin recurrir a la falsificación de datos en la investigación o al plagio de las teorías halladas. Se utilizó también la 6ta edición de las normas APA respetando la autoría de los dueños de los estudios encontrados en las páginas o revistas. De la misma forma las teorías,

datos y antecedentes fueron extraídos de fuentes confiables que tengan prestigio o renombre para que la información sea pertinente y adecuada. El interés de la investigación es netamente científico y teórico sin existir otro objetivo de por medio. Además, se verificó la Integridad las fuentes de donde se extraerán los estudios, sin falsificación de información, respetando las normas internacionales para citar autores y su aporte internacionalmente (Richaud, 2010).

#### **IV. RESULTADOS**

Respecto a la Figura 1, denota la representación de la extracción de los artículos para la presente investigación. Las palabras clave colocadas para las búsquedas en las bases de datos fueron “consecuencias del síndrome de burnout en trabajadores públicos” así como “efectos del síndrome de burnout” donde se obtuvieron 89 artículos en total a primera instancia; seguido a ello se excluyó a los que no contaban con bibliografía completa, los que no presentaban resultados concisos o claros y los que no presentaban lugar de procedencia. Quedando así 28 artículos referentes al título y temática de nuestra investigación; de los cuales se realizó una revisión más específica y exhaustiva donde se denotó que no cumplían con los criterios de selección anteriormente mencionados (resultados inapropiados, faltas de fuentes bibliográficas fiables, falta de reporte de procedencia) por lo cual se extrajeron 6 artículos más quedando 22 como resultado final, estos si cumplían con los criterios propuestos.



**Figura 1.** *Procedimiento de selección de la unidad de análisis.*

**Tabla 1**

*Características de la unidad de análisis respecto a aspectos metodológicos*

Título de artículo	Autores y año de publicación	Área de la revista (Indexación)	Diseño				Muestra				Puntos de corte (Sustento bibliográfico)
			Diseño de investigación	Reporte de investigación	Sustento del diseño	Muestreo (Sustento bibliográfico)	n	Lugar de procedencia	Instrumento (adaptación)	Confabilidad	
Prevalencia bayesiana y niveles de burnout y niveles de burnout en enfermería de urgencias	Albendín y Gomez (2016)	Ciencias de la salud (Science Direct)	Revisión Sistemática	Sí	Sí	No reporta		España, Brasil, Reino Unido, Estados Unidos, Chile, China, Egipto, Grecia, Holanda, Irán, Irlanda, México y Turquía	No reporta	No reporta	No reporta
Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática.	Gómez-Urquiza, Monsalve, San Luis, Fernandez, Aguayo y Cañadas (2017)	Ciencias de la salud (Science Direct)	Revisión Sistemática	Sí	Sí	No reporta		No reporta	No reporta	No reporta	No reporta

Feeling the burn? A systematic review of burnout in pharmacists	Mcquade y Reed ( 2020)	Ciencias de la salud (Journal of the American College of Clinical Pharmacy)	Revisión Sistemática	Sí	Sí	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta
Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018	Alvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta (2019)	Ciencias de la salud (Researchgate)	Revisión Sistemática	Sí	Sí	No reporta	Iberoamérica	No reporta	No reporta	No reporta

**Tabla 1:**

*Características de la unidad de análisis respecto a aspectos metodológicos (Continuación)*

Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México	Aranda, López y Barraza (2013)	Ciencias de la salud (Science Direct)	Descriptivo-Trasversal	Sí	Sí	Probabilístico (No)	122	México	Escala de identificación de factores psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social (Ninguna) Escala de Maslach Burnout Inventory (Internacional).	No reporta	No reporta
---	--------------------------------	---------------------------------------	------------------------	----	----	---------------------	-----	--------	--	------------	------------



Effect of burnout and work overload on the quality of work life.	Patlán (2013)	Ciencias de la salud (Science Direct)	Ex post facto y descriptiva-Trasversal	Sí	Sí	Probabilístico (No)	673	México	Índice Descriptivo del Trabajo de BGSU (externo), Escala de Adams (externo), Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe , Escala de Sobrecarga de Trabajo Percibida de Moore.	Si (α)	No reporta
Prevalence of burnout syndrome and its associated factors in Primary Care staff	Navarro-González, Ayechu-Díaz y Huarte-Labiano (2015)	Ciencias de la salud (Science Direct)	Descriptiva-Trasversal	Sí	Sí	Probabilístico (Sí)	178	España	Maslach Burnout Inventory (Internacional), Encuesta sobre variables sociodemográficas y laborales (Propia)	No reporta	No reporta
Burnout Syndrome in Public Servants: Prevalence and association with Occupational Stressors	Sandra y Gonzalves (2019)	Ciencias de la salud (Science Direct)	Descriptiva-Trasversal	Sí	Sí	Probabilístico (Sí)	538	Brasil	SBI, Cuestionario sociodemográfico Cuestionario de estresores ocupacionales	Si (α)	No reporta

**Tabla 1:**

*Características de la unidad de análisis respecto a aspectos metodológicos. (Continuación)*

Burnout Syndrome in Healthcare Personnel from Arequipa City (Peru)	Arias, Muñoz del Carpi, Delgado, Ortiz y Quispe (2017)	Ciencias de la salud (Science Direct)	Descriptiva-Trasversal	Sí	Sí	Probabilístico (No)	213	Perú	Inventario de Burnout de Maslach (Internacional)	Si (α)	No reporta
--	--	---------------------------------------	------------------------	----	----	---------------------	-----	------	--	--------	------------

Prevalence of Burn-out Syndrome in Mexican Family Physicians: Analysis of Risk Factors	Castañeda y García de Alba (2010)	Ciencias de la salud (Science Direct)	estudio observacional, descriptivo-transversal	Sí	Sí	Probabilístico (Sí)	240	México	Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (internacional)	Si (α)	No reporta
Effect of psychosocial work environment and job satisfaction on burnout syndrome among specialist physicians	Escribá-Agüir, Artazcoz y Pérez-Hoyos (2010)	Ciencias de la salud (Science Direct)	Descriptiva-Transversal	Sí	Sí	Probabilístico (Sí)	1021	España	Inventario sobre el síndrome de burnoutde Maslach (Externo)	Si (α)	No reporta
Síndrome de Burnout , personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de la paz.	Roth y Pinto (2010)	AJAYU ( Redalyc)	Descriptiva transversal correlacional	Sí	SÍ	Probabilístico (Sí)	215	Bolivia	Inventario sobre el síndrome de burnout de Maslach , Minitest de Brody y Ehrilch man y cuestionario de Travers y Cooper	Si (α)	No reporta

### Tabla 1:

*Características de la unidad de análisis respecto a aspectos metodológicos. (Continuación)*

Síndrome de Burnout: Un estudio con profesores.	Almeida , Nazaré , Rosemiro , Evangelista , Gomes y Vieira ( 2015).	Salud de los trabajadores (Redalyc)	Descriptiva Transversal	Sí	Sí	Probabilístico (no)	116	Brasil	Inventario sobre el síndrome de burnout de Maslach	Si (α)	No reporta
---	---	-------------------------------------	-------------------------	----	----	---------------------	-----	--------	--	--------	------------

Síndrome de Burnout en aspirantes a la carrera de medicina.	Dominguez , Meneses , Velasco , Guzmán y Guadalupe (2016)	Investigación en educación médica ( Science direct)	Descriptiva transversal	Sí	Sí	Probabilístico (sí)	344	México	Escala unidimensional de burnout estudiantil (EUBE)	Sí (α)	No reporta
Síndrome de burnout o agotamiento profesional en la neurología argentina.	Zuin , Peñalver y Zuin (2019).	Sociedad Neurológica Argentina ( Science direct)	Descriptiva transversal	Sí	Sí	Probabilístico (sí)	213	Argentina	Inventario Maslach Burnout Inventory.	Sí	No reporta
Edad , síndrome de agotamiento profesional (burnout) , apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México.	Aranda, Pando (2010).	Revista colombiana de psiquiatría ( Science direct)	Descriptivo-Transversal	sí	sí	Probabilístico (sí)	875	México	Maslach Burnout Inventory , Inventario de recursos sociales de Diaz & Veiga y cuestionario de autoestima IGA-2000	Sí	No reporta
Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos.	Vallejo (2017)	Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones ( Science direct)	Descriptivo transversal	sí	sí	Probabilístico (sí)	679	Reino Unido - Alemania	Maslach Burnout Inventory general survey y la escala de Moreno y Jimenez (2010).	Sí	No reporta

### Tabla 1:

*Características de la unidad de análisis respecto a los aspectos metodológicos (Continuación)*

Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud.	Aldrete , Navarro , Gonzales , Contreras y Pérez (2015).	Ciencia y trabajo (scielo)	Descriptivo Transversal correlacional	sí	sí	Probabilístico (sí)	163	México	Factores psicosociales de Silva y Maslach Burnout Inventory.	Sí	No reporta
Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de cardiología, neumología y neurología del hospital san jorge de Huesca.	San Juan , Arrazola y García (2014)	Enfermería global (Redalyc)	Descriptivo-Transversal	sí	sí	Probabilístico (no)	22	España	Maslach Burnout Inventory	sí	No reporta
Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología.	Arayago , Gonzáles , Limogui y Guevara (2016)	Salus (Scielo)	Descriptivo Transversal	sí	sí	Probabilístico (sí)	64	Venezuela	Maslach Burnout Inventory	sí	No reporta
Síndrome de burnout y trabajo en turnos en el equipo de enfermería.	Vidotti , Perfeito, Quina y Trevisan (2018)	Revista latinoamericana de enfermagem (scielo)	Descriptivo transversal	sí	sí	probabilístico (sí)	502	Brasil	Maslach Burnout Inventory- Human Service Survey y el Demand-Control-Support Questionnaire	sí	No reporta

En la tabla 1 se puede observar las investigaciones analizadas muestran que 4 de ellas son de un tipo de diseño de investigación denominada Revisión Sistemática; asimismo 18 de ellas son de tipo Descriptivo-Transversal. Las 22 investigaciones demuestran contener su reporte de investigación, así como sustento del diseño. Respecto a la categoría del muestreo, 5 son de tipo no probabilístico, 13 son probabilístico y 4 no reportan. Asimismo, podemos observar

Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato	Gantiva, Jaimes y Villa (2010)	psicología desde el caribe (2010)	descriptivo correlacional	sí	sí	probabilístico (sí)	47	Colombia	Escala de estrategias de coping modificada y Maslach burnout inventory.	sí	No reporta
---	--------------------------------	-----------------------------------	---------------------------	----	----	---------------------	----	----------	---	----	------------

---

que 8 de los 22 estudios fueron realizados en Sudamérica (Brasil, Perú, Bolivia, Argentina, Venezuela, Colombia), 5 en Europa (España, Reino Unido, Alemania), 6 en Centroamérica (México), 1 en Iberoamérica y 2 no reportan lugar de procedencia. Sumado de ello en las investigaciones halladas utilizaron en la mayoría de casos el Maslach Burnout Inventory reportando confiabilidad y 4 no reportan instrumentos. Respecto a puntos de corte no se reportaron en todas las investigaciones analizadas.

**Tabla 2:**

*Características de los factores identificados respecto a sectores de salud, educación y empresa.*

Título de artículo	Autores y año de publicación	factores identificados		
		sector salud	sector educación	sector empresa
Prevalencia bayesiana y niveles de burnout y niveles de burnout en enfermería de urgencias	Albendín y Gomez (2016)	Agotamiento emocional, estrés laboral, afrontamiento		
Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática.	Gómez-Urquiza, Monsalve, San Luis, Fernandez, Aguayo y Cañadas (2017)	Estrés laboral, emociones, atención al público		
Feeling the burn? A systematic review of burnout in pharmacists	Mcquade y Reed ( 2020)	Estrés laboral, emociones, atención al público, despersonalización		
Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018	Alvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta (2019)	Estrés laboral, atención al público, socialización, emociones		
Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México	Aranda, López y Barraza (2013)	Agotamiento emocional, estrés laboral, factores psicosociales negativos		
Effect of burnout and work overload on the quality of work life.	Patlán (2013)	agotamiento emocional, carga de trabajo, turno nocturno de trabajo		

**Tabla 2:**

*Características de los factores identificados respecto a sectores de salud, educación y empresa.*  
(Continuación)

Prevalence of burnout syndrome and its associated factors in Primary Care staff	Navarro-González, Ayechu-Díaz y Huarte-Labiano (2015)	cansancio emocional, despersonalización, consumo de psicofarmacos,	
Burnout Syndrome in Public Servants: Prevalence and association with Occupational Stressors	Sandra y Gonzalves (2019)		contenido de trabajo, organización de trabajo, tipo de público atendido, ambiente social de trabajo, condiciones físicas de local de trabajo, horario de trabajo, carga horaria, relación con los superiores y relación con los compañeros
Burnout Syndrome in Healthcare Personnel from Arequipa City (Peru)	Arias, Muñoz del Carpio, Delgado, Ortiz y Quispe (2017)	agotamiento emocional y despersonalización	

Prevalence of Burn-out Syndrome in Mexican Family Physicians: Analysis of Risk Factors	Castañeda y García de Alba (2010)	agotamiento profesional, factores de riesgo como edad, sexo y años de antigüedad laborando
Effect of psychosocial work environment and job satisfaction on burnout syndrome among specialist physicians	Escribá-Agüir, Artazcoz y Pérez-Hoyos (2010)	cansancio emocional, despersonalización, alto nivel de contacto con el sufrimiento y la muerte, alta sobrecarga de trabajo

## Tabla 2

### *Características de los factores identificados respecto a sectores de salud, educación y empresa. (Continuación)*

Síndrome de Burnout , personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de la paz.	Roth y Pinto (2010)	Burnout , satisfacción laboral, agotamiento emocional y estrés laboral.
Síndrome de Burnout: Un estudio con profesores.	Almeida , Nazaré , Rosemiro , Evangelista , Gomes y Vieira ( 2015).	estrés laboral, agotamiento profesional , despersonalización.
Síndrome de Burnout en aspirantes a la carrera de medicina.	Dominguez , Meneses , Velasco , Guzmán y Guadalupe (2016)	Burnout en estudiantes de medicina , estrés laboral , despersonalización.
Síndrome de burnout o agotamiento profesional en la neurología argentina.	Zuin , Peñalver y Zuin (2019).	Síndrome del quemado , atención al cliente , despersonalización.
Edad , síndrome de agotamiento profesional (burnout) , apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México.	Aranda y Pando (2010).	Agotamiento emocional, despersonalización , cinismo y control de emociones.



Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos.

Vallejo (2017)

Agotamiento emocional ,  
síndrome del quemado y  
somatización

## Tabla 2

### *Características de los factores identificados respecto a sectores de salud, educación y empresa. (Continuación)*

Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud.

Aldrete , Navarro , Gonzales ,  
Contreras y  
Pérez (2015).

Síndrome del quemado , aten-  
ción al público , despersona-  
lización y agotamiento.

Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de cardiología, neumología y neurología del hospital san jorge de Huesca.

San Juan , Arrazola y García  
(2014)

Agotamiento emocional , con-  
flictos laborales , somatización  
y estrés laboral

Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología.

Arayago , Gonzáles , Limogui  
y Guevara  
( 2016)

despersonalización , emocio-  
nes y somatización.

Síndrome de burnout y trabajo en turnos en el equipo de enfermería.

Vidotti , Perfeito, Quina y  
Trevisan  
(2018)

Agotamiento emocional , so-  
matización y atención al público.

Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato

Gantiva, Jaimes y Villa (2010)

Estrategias de afrontamiento, síndrome del quemado y despersonalización.

En la tabla 2 se puede observar que en la categoría de factores identificados, 16 pertenecen al sector salud, asimismo 2 pertenecen al sector educación y 4 pertenecen al sector empresa; siendo el factor estrés laboral el que más se repite en todos los sectores. Asimismo en el sector educación se observa la prevalencia del factor despersonalización hallados en 2 investigaciones y en el sector empresarial prevalecen 3 estudios siendo este el factor agotamiento emocional.

### Tabla 3

*Características de los resultados respecto a sectores de salud, educación y empresa.*

Título de artículo	Autores y año de publicación				Resultados
		sector salud	sector educación	sector empresa	
Prevalencia bayesiana y niveles de burnout y niveles de burnout en enfermería de urgencias	Albendín y Gomez (2016)	Agotamiento emocional, estrés laboral, afrontamiento			Se informan hallazgos de niveles altos e intermedios en todas las dimensiones del Síndrome de burnout que concluyen que la prevalencia de este padecimiento en enfermeros (as) de servicios de emergencias es alta.

Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática.	Gómez-Urquiza, Monsalve, San Luis, Fernandez, Aguayo y Cañadas (2017)	Estrés laboral, emociones, atención al público	Los estudios muestran prevalencias de cansancio emocional alto, por lo general, entre el 23 y el 31%. Las prevalencias de despersonalización alta y realización personal baja muestran heterogeneidad, variando entre el 8-32 y el 4-92% de la muestra respectivamente.
Feeling the burn? A systematic review of burnout in pharmacists	Mcquade y Reed ( 2020)	Estrés laboral, emociones, atención al público, despersonalización	El resultado primario fue la proporción de farmacéuticos que cumplieron con los criterios de agotamiento. Los resultados secundarios incluyeron las puntuaciones medias para las subescalas del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), la diferencia entre los entornos de práctica farmacéutica y los factores que contribuyen al agotamiento. Cinco artículos informaron la proporción de alto agotamiento emocional y despersonalización y bajo rendimiento personal, y 9 artículos informaron puntajes individuales de subescala de MBI, que se incluyeron para el análisis cuantitativo.
Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018	Alvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta (2019)	Estrés laboral, atención al público, socialización, emociones	Entre los artículos analizados se encuentra una revisión sistemática exploratoria en México que muestra una frecuencia del Burnout entre el 2,8 % y el 76 %.
Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México	Aranda, López y Barraza (2013)	Agotamiento emocional, estrés laboral, factores psicosociales negativos	Se concluyó con la identificación de factores negativos psicosociales en el 18,3% y factores del síndrome de burnout en el 79,8%;
Effect of burnout and work overload on the quality of work life.	Patlán (2013)	agotamiento emocional, carga de trabajo, turno nocturno de trabajo	La sobrecarga de trabajo contribuye a que el personal desarrolle síndrome de burnout y en consecuencia a ello disminuyendo la satisfacción laboral.

Prevalence of burnout syndrome and its associated factors in Primary Care staff	Navarro-González, Ayechu-Díaz y Huarte-Labiano (2015)	cansancio emocional, despersonalización, consumo de psicofármacos,		La prevalencia de burnout en los profesionales de Atención Primaria fue del 39,3. Se encontró asociación del burnout con los siguientes factores: ser varón, trabajar en un área urbana, consumo de psicofármacos, tamaño del cupo, y presión asistencial (para cansancio emocional y despersonalización, medias de 170,35 y 153,54 pacientes/semana, respectivamente).
Burnout Syndrome in Public Servants: Prevalence and association with Occupational Stressors	Sandra y Gonzalves (2019)		contenido de trabajo, organización de trabajo, tipo de público atendido, ambiente social de trabajo, condiciones físicas de local de trabajo, horario de trabajo y carga horaria	La prevalencia identificada fue de 6,5% para SB Perfil 1 (Ilusión por el trabajo- inversa, Desgaste Psíquico, Indolencia) y de 4,35% para SB Perfil 2 (Ilusión por el trabajo- inversa, Desgaste Psíquico, Indolencia, Culpa)
Burnout Syndrome in Healthcare Personnel from Arequipa City (Peru)	Arias, Muñoz del Carpio, Delgado, Ortiz y Quispe (2017)	agotamiento emocional y despersonalización		Altos porcentajes de profesionales del sector salud tienen algunos síntomas del síndrome de burnout tales como agotamiento emocional y despersonalización, y solo un 5.6% tiene el síndrome de burnout de nivel severo. Además, se registraron diferencias entre los trabajadores en función del sexo, el tiempo de servicio, el cargo, la profesión y la institución en la que laboran
Prevalence of Burn-out Syndrome in Mexican Family Physicians: Analysis of Risk Factors	Castañeda y García de Alba (2010)	agotamiento profesional, factores de riesgo como edad, sexo y años de antigüedad laborando		Se detectó una frecuencia del síndrome de agotamiento profesional en el 41,6% de los profesionales, asimismo se obtuvieron diferencias significativas en función del sexo, grupo de edad, tener hijos, antigüedad en la institución y tipo de contratación; además de ello el síndrome de agotamiento profesional es frecuente (41,6%) en los médicos familiares, y sus principales factores de riesgo son: el ser mujer, mayor de 40 años, con hijos, con 10 años o más de antigüedad institucional y contratación de base.

**Tabla 3:**

*Características de los resultados respecto a sectores de salud, educación y empresa. (Continuación)*

Effect of psychosocial work environment and job satisfaction on burnout syndrome among specialist physicians	Escribá-Agüir, Artazcoz y Pérez-Hoyos (2010)	cansancio emocional, despersonalización, alto nivel de contacto con el sufrimiento y la muerte, alta sobrecarga de trabajo	La probabilidad de presentar un elevado cansancio emocional y despersonalización es mayor en los profesionales expuestos a un alto nivel de contacto con el sufrimiento y la muerte; y conlleva un impacto negativo del trabajo en la vida familiar. Además la probabilidad de presentar un elevado cansancio emocional es mayor en los que tienen una alta sobrecarga de trabajo. De tal forma, el riesgo de obtener bajos logros personales es mayor en las personas que presentan una baja satisfacción con respecto a las recompensas profesionales y en las que no realizan actividades de docencia. Sumado a ello la insatisfacción con la calidad de las relaciones con los pacientes y sus familiares influye negativamente en las 3 dimensiones del burnout
Síndrome de Burnout , personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de la paz.	Roth & Pinto (2010)	Burnout , satisfacción laboral, agotamiento emocional y estrés laboral.	La satisfacción laboral se correlaciona positivamente con la realización personal, negativamente con la despersonalización y agotamiento emocional. La satisfacción laboral se relaciona con el estilo de gerencia y el interés que se le da a las sugerencias. El 8 % de la población presenta Burnout.
Síndrome de Burnout: Un estudio con profesores.	Almeida , Nazaré , Rosemiro , Evangelista , Gomes y Vieira ( 2015).	estrés laboral, agotamiento profesional , despersonalización.	Los resultados revelaron que el 46% presenta nivel medio de agotamiento emocional, 47 % bajo nivel en despersonalización y 66 % moderada realización profesional.
Síndrome de Burnout en aspirantes a la carrera de medicina.	Dominguez , Meneses , Velasco , Guzmán y Guadalupe (2016)	Burnout en estudiantes de medicina , estrés laboral , despersonalización.	Se detectó la presencia de burnout en ambos grupos de estudiantes , los del grupo 2 presentaron mayor nivel de burnout. Este grupo se caracterizó por una mayor matrícula y menor edad. No hubo correlación entre el burnout y el sexo así como en el tiempo de traslado.

Síndrome de burnout o agotamiento profesional en la neurología argentina.

Zuin ,  
Peñalver y  
Zuin (2019).

Síndrome del quemado ,  
aten-  
ción al cliente ,  
despersonaliza-  
ción.

Al 72,3 % de la población se le consideró en riesgo de padecer Burnout un tercio de los encuestados no hacía ejercicio ni relajación mental.

### Tabla 3:

#### *Características de los resultados respecto a sectores de salud, educación y empresa. (Continuación)*

Edad , síndrome de agotamiento profesional (burnout) , apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México.

Aranda,  
Pando  
(2010).

Agotamiento emocional,  
despersonalización ,  
cinismo y control de emociones.

Se encontraron prevalencias para burnout del 47,8% para el grupo menor de 42 años y del 65,9% para los mayores de 43 años. En cuanto al apoyo social objetivo, a prevalencia para el grupo mayor de 43 años fue del 16,1%; mientras que para el apoyo subjetivo, de 16,7%. Para la variable autoestima se observaron prevalencias en los mayores de 43 años del 7,9%.

Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos.

Vallejo (2017)

Agotamiento emocional ,  
síndrome del quemado y  
somatización

Se obtiene que a peores condiciones laborales, mayores son los niveles de agotamiento emocional y cinismo y menores de eficacia profesional (y viceversa). Asimismo, entre otras conclusiones, se señala que se observan diferencias en las dimensiones del burnout y las características laborales del contenido del trabajo en función del ajuste del puesto al nivel de formación y el tiempo de residencia en el país de destino.

Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud.

Aldrete ,  
Navarro ,  
Gonzales ,  
Contreras y  
Pérez (2015).

Síndrome del quemado ,  
aten-  
ción al público , despersona-  
lización y agotamiento.

El 47,5% perciben factores psicosociales negativos en su área de trabajo, siendo lo más frecuente las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. En cuanto al Burnout, 33,3% presentaba agotamiento emocional, 50,8% baja realización personal y 17,9% despersonalización. El agotamiento emocional se relacionó con seis de las ocho áreas de los factores psicosociales evaluados. Finalmente se confirmó la relación entre los factores psicosociales laborales y Burnout.

Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería del servicio de cardiología, neumología y neurología del hospital san jorge de Huesca.	San Juan , Arrazola y García (2014)	Agotamiento emocional , conflictos laborales , somatización y estrés laboral	La prevalencia del Síndrome de Burnout fue del 31,81%. No hay diferencias estadísticamente significativas de padecimiento del síndrome según la edad, ni entre el personal de enfermería dedicado al servicio de Neurología (Área de Ictus) y resto de unidades.
---	-------------------------------------	--	--

**Tabla 3:**

*Características de los resultados respecto a sectores de salud, educación y empresa. (Continuación)*

Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología.	Arayago , Gonzáles , Limogui y Guevara ( 2016)	despersonalización , emociones y somatización.	Los resultados fueron la presencia del burnout en un 64,1% de los médicos encuestados, siendo mayor en los residentes 73,3%, hubo predominio del género femenino 62,5%; en lo referente a cansancio emocional 34,4%, despersonalización 39,1% y falta de realización personal 81,2%.
Síndrome de burnout y trabajo en turnos en el equipo de enfermería.	Vidotti , Perfeito, Quina y Trevisan (2018)	Agotamiento emocional , somatización y atención al público.	Los resultados obtenidos reflejaron que el Burnout fue mayor entre los trabajadores de enfermería del turno diurno. Entre los que laboran de día, los factores asociados a las dimensiones del síndrome de Burnout fueron: alta demanda, bajo control, bajo apoyo social, insatisfacción con el sueño y los recursos financieros, ser enfermero y sedentarismo. En el nocturno fueron bajo apoyo social, insatisfacción con el sueño y el tiempo libre, tener hijos, no tener religión, menor tiempo de trabajo en la institución y ser auxiliar y técnico de enfermería, estos factores aumentaron las probabilidades de altos niveles del síndrome. los factores psicosociales y del contexto laboral, tuvieron asociación con las dimensiones del síndrome, entre los profesionales de enfermería en los dos turnos.
Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato	Ggantiva, Jaimes y Villa ( 2010)	Estrategias de afrontamiento , síndrome del quemado y despersonalización.	Los resultados hallados demuestran niveles medios del síndrome de burnout en los participantes, con diferencias mayores en los docentes de grados sexto, séptimo y octavo. Las estrategias de afrontamiento que están relacionadas positivamente con el síndrome son: espera; evitación emocional; y expresión de la dificultad de afrontamiento. Las que están relacionadas negativamente son solución de problemas y reevaluación positiva.

En la tabla 3 podemos observar que en 16 de las 22 investigaciones se presenta el síndrome de burnout en un nivel alto (sector salud), en 4 investigaciones los resultados son que el burnout se manifiesta en un nivel medio (sector empresa), en 2 estudios el burnout se correlaciona positivamente con la

variable de satisfacción laboral y sobrecarga de trabajo (sector educación). Además se halló estudios de tipo conciso sobre el burnout (se obtuvo que la actividad física tienen efectos positivos sobre el burnout, así mismo se refleja la tendencia a usar los conceptos de burnout y los instrumentos de Maslach y Jackson para su evaluación, además existe relación entre el burnout y la percepción del puesto de trabajo, finalmente descubrimos que los altos niveles de cortisol aumentan el estrés, que a medida que avanza en el tiempo se manifiesta el síndrome de burnout afectando así a la presión sanguínea y al ritmo cardíaco).



## V. DISCUSIÓN

La presente investigación con diseño de revisión sistemática trata acerca de las consecuencias del síndrome de burnout en trabajadores públicos a nivel internacional. Esta investigación tuvo como objetivo principal analizar y extraer la información de forma crítica y concisa por continentes e identificar y agrupar la información por sectores como salud, educación y empresa. En la Figura 1, se observa el procedimiento de extracción de los artículos para la presente investigación. Las palabras clave colocadas para las búsquedas en las bases de datos fueron “consecuencias del síndrome de burnout en trabajadores públicos” así como “efectos del síndrome de burnout” donde se obtuvieron 89 artículos en total a primera instancia; seguido a ello se excluyó a los que no contaban con bibliografía completa, los que no presentaban resultados concisos o claros y los que no presentaban lugar de procedencia. Quedando así 28 artículos referentes al título y temática de nuestra investigación; de los cuales se realizó una revisión más específica y exhaustiva donde se denotó que no cumplían con los criterios de selección anteriormente mencionados (resultados inapropiados, faltas de fuentes bibliográficas fiables, falta de reporte de procedencia) por lo cual se extrajeron 6 artículos más quedando 22 como resultado final, estos si cumplían con los criterios propuestos (González, Buñuel y Aparicio, 2011).

Los resultados de esta revisión sistemática refieren que el tipo de diseño que más se encontró en los estudios recopilados fue el diseño descriptivo transversal, el cual es definido como un tipo de diseño perteneciente a una investigación o estudio de corte observacional-individual que se basa en medir una o más características en un momento específico en el tiempo (Ato, López-García y Benavente, 2013). Asimismo la información de un estudio transversal es recopilada en tiempo presente y que ocasionalmente puede recolectarse a partir de características o particularidades pasadas o de experiencias o comportamientos de las personas. Se hallaron estos tipos de estudio puesto que son más usuales y factibles para la realización de investigaciones debido a que la medición se hace en un momento en el tiempo único, delimitado y breve. Debido a ello, el aporte que brinda este tipo de estudio es que brinda aproximaciones de predominancia en distintos grupos demográficos (Sánchez, 2012).

Seguido a ello, todos los artículos analizados reportaron su tipo de investigación así como el sustento del diseño, que trata básicamente sobre qué tipo de investigación se utilizó para los estudios analizados y que se encuentran respaldados teóricamente por autores; puesto que las investigaciones descartadas por fuente bibliográfica no confiable son las que no cuentan con un citado APA adecuado, o bien no pertenecen a una revista reconocida mundialmente, o tienen datos incompletos, no presentan el año de publicación, o existe el citado pero no las referencias bibliográficas y las que no presentan los nombres completos de los autores. Por lo tanto, se considera de relevancia la bibliografía debido a que en los artículos de investigación los autores suelen utilizar la cita bibliográfica para mostrar la asociación entre su estudio y otros análisis que les han servido como referencia, asimismo poder describir las fuentes de las que se han fundamentado las ideas, de forma que su público tenga la ocasión de evaluar y analizar su investigación en particular, también de poder realizar una verificación de los datos en referencia a la recopilación de mayor información sobre el tema escogido (Angulo ,2013).

Añadido a ello, las investigaciones halladas y analizadas reportan su tipo de muestreo adecuadamente, siendo el más prevalente el de tipo probabilístico. Asimismo referente a la muestra, en el cual la mayoría reportaron su número específico de forma cuantitativa; y también presentaron el lugar de procedencia de las mismas de manera específica (Otzen y Manterola, 2017). En referencia a los instrumentos mayormente utilizados en las investigaciones revisadas, el Maslach Burnout Inventory (MBI) fue el más resaltante de ellos; siendo este un instrumento o herramienta que verifica apropiadamente la variable síndrome de burnout. Consecuente a ello, en la mayoría de casos se reportó la confiabilidad de dicho instrumento de forma adecuada, debido a que la confiabilidad es una prueba de corte estadístico que se utiliza para establecer o determinar consistencia y exactitud de las herramientas o instrumentos de recopilación de datos (Carrasco, 2009).

En relación a los puntos de corte, en todos los casos no lo reportaron puesto que en una investigación cualitativa se verifica la variable en cuestión investigada, mas no los niveles o baremos que podría presentar la muestra, esto es así para obtener datos de forma no sesgada puesto que al pasar el tiempo podrían variar alterando la investigación (Colombo, Hanley y Bush, 2009).

Asimismo, referido a los estudios hallados y analizados por continentes tenemos que, en el europeo, específicamente en España se llevó a cabo un estudio aplicado sobre la predominancia del síndrome de burnout en profesionales que trabajan en el área de salud, donde se demostró la existencia de prevalencias altas del síndrome, teniendo factores asociados como el agotamiento emocional, despersonalización y sobrecarga de trabajo. Se concluyó que no existen diferencias relevantes o significativas para la aparición del síndrome en referencia a la antigüedad en el trabajo, edad, factores personales, entre otros (Gómez-Urquiza Et al., 2017; Navarro-González, Ayechu-Díaz y Huarte-Labiano, 2015; Escribá-Agüir, Artazcoz y Pérez-Hoyos, 2010; Sanjuan, Arrazola y García, 2014).

De la misma forma en Alemania y Gran Bretaña se aplicaron y analizaron estudios referentes al burnout en personas emigrantes donde se demostró que ante pésimas condiciones laborales, mayores son las probabilidades de desarrollar niveles elevados de agotamiento emocional; y menores probabilidades de tener una adecuada eficacia en el ámbito profesional (Vallejo-Martín, 2017).

También en Sudamérica se hallaron más estudios donde la frecuencia del síndrome es alta presentando diferentes datos entre los artículos de los continentes mencionados, en comparación al continente europeo. Se aplicaron investigaciones de países como Colombia, Venezuela, Brasil, Perú, Bolivia y Argentina, donde se analizaron la prevalencia del burnout y factores asociados a este, teniendo como resultados que existe predominancia del síndrome en mujeres que en varones, asimismo los factores que pronosticaron la aparición de dicho síndrome de fueron carga horaria, organización del trabajo, contenidos de trabajo, ambiente social y condiciones de trabajo respecto a infraestructura, horario de trabajo desgastantes así como de tipo de público atendido y relación con los superiores como con los colegas de trabajo (Gantiva, Jaimes y Villa, 2010; Arayago, González, Limongi y Guevara, 2016; Sandra y Gonzalves, 2019; Almeida Et al., 2015; Vidotti, Perfeito, Quina y Trevisan, 2018; Arias, Muñoz del Carpio, Delgado, Ortiz y Quispe, 2017; Roth y Pinto, 2010; Zuin, Peñalver y Zuin, 2019).

Respecto a Centroamérica, se añaden también nuevos datos acerca de la etiología o consecuencias del síndrome, siendo México el país representante de

este sector del continente, en donde se aplicaron estudios acerca de la prevalencia, los factores asociados y las consecuencias, en personal de salud, así como en ámbito educativo, en agentes de tránsito y en trabajadores industriales, donde se hallaron que los factores psicosociales negativos y factores del síndrome son elementos de riesgo que facilitan la aparición del agotamiento emocional; asimismo la sobrecarga laboral provoca el desarrollo del burnout y en consecuencia de ello la satisfacción laboral del individuo se reduce, además se encontró prevalencias al síndrome en trabajadores mayores de 43 años así como factores relacionados a la edad, el turno de trabajo (siendo el trabajo nocturno como más riesgoso) y la infraestructura del área de trabajo (Álvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta, 2019; Aranda, López y Barraza, 2013; Patlán, 2013; Domínguez-González, Velasco-Jiménez, Meneses-Ruiz, Guzmán, Guadalupe, 2016; Aranda y Pando, 2010; Aldrete, Navarro, Gonzáles, Contreras y Pérez, 2015; Castañeda y García de Alba, 2010).

Por otro lado, respecto a los resultados encontrados por sectores tenemos que las consecuencias o efectos del síndrome de burnout mayoritariamente se manifiestan en el sector salud, siendo motivo de ello la falta de apoyo y escasez de los recursos añadido a las cargas laborales que rutinariamente tienen que afrontar los trabajadores del área de salud, al igual que las pretensiones y reclamos de los pacientes en las postas u hospitales que constantemente responsabilizan a las instituciones públicas y a su personal por el trato inadecuado, la negligencia que viven y por la falta de atención hacia ellos. Debido a ello paulatinamente con el tiempo van desarrollando agotamiento profesional o síndrome de burnout (García, Maldonado y Ramírez, 2014).

En el caso del sector empresa, el síndrome mencionado también se manifiesta, pero con menos frecuencia al ser hallado solo en 4 investigaciones. Sin embargo, esto no quiere decir que el burnout no afecta a los empleados de muchas empresas, sino que si lo hace, pero viene siendo prevenido tanto de forma personal como de forma general en diversos ámbitos de trabajo, llegando a afrontar problemas relacionados a la fatiga crónica o estrés en el trabajo. La prevención en un principio solamente se realizaba a los empleados del área social y de salud, pero el burnout se ha extendido aún más en la actualidad; es por eso que últimamente

se realiza estrategias para afrontarlo pero que muchas veces la deficiente conceptualización e interés de determinadas organizaciones no las pone en práctica o las ignora por completo. (Martínez, 2010).

En cuanto al sector educación hallamos 2 estudios con en los que observamos la presencia del burnout en docentes. Se analizó que una gran cantidad de docentes manifiestan tener molestias hacia la escuela en la que trabajan por varios motivos, entre los que preponderan las condiciones de trabajo y la presión a la que se someten todos los días. Esta condición provoca la aparición de estrés, crisis psicológicas y falta de motivación, problema que impacta directamente en la calidad educativa, pues genera menor interés por los estudiantes, ausentismo escolar y actitudes negativas con respecto a sus compañeros de trabajo (Rodríguez, Guevara y Viramontes, 2017).

Por lo tanto mediante el análisis de múltiples estudios e investigaciones a escala mundial sobre la predominancia del síndrome de burnout o también llamado del quemado; se concluye que dependiendo del entorno en donde la persona o individuo se desenvuelva y las particularidades propias del mismo (en referencia a los 3 factores que suele aparecer en este síndrome) está marcado por el ambiente inadecuado que cada uno presenta, además de la predisposición del docente, empleado o profesional hacia el desarrollo del síndrome (Saborío e Hidalgo, 2015).

En corroboración de lo anterior mencionado, se analizó la prevalencia o predominancia del burnout en enfermeros (as) que trabajan en el área de emergencias de un centro hospitalario; en el cual los trabajos analizados informan la presencia de niveles altos e intermedios en referencia de las dimensiones del burnout, por ende, se concluyó que la predominancia de este síndrome en los profesionales de enfermería del área urgencias fue alta. Mientras que en el sector empresa los estudios hallados y analizados demuestran investigaciones en países europeos como Gran Bretaña y Alemania, se realizó estudios referentes al síndrome de burnout en personas emigrantes donde se encontró que ante pésimas condiciones laborales experimente el individuo, mayores probabilidades son las de tener niveles elevados de agotamiento emocional; y menores las de poseer un desempeño laboral óptimo (Albendín y Gómez, 2016; Vallejo-Martín, 2017).

También se halló que en México se realizaron estudios respecto a la prevalencia, en la que podemos observar que se utilizó a la población de los 3 sectores analizados tanto como personal de salud, así como en ámbito educativo, agentes de tránsito y trabajadores industriales. Los resultados mostraron que los factores psicosociales negativos y factores del síndrome son elementos de riesgo que facilitan desarrollo del agotamiento emocional; asimismo la sobrecarga de trabajo contribuye a que se desarrolle síndrome de burnout y en consecuencia a ello disminuye la satisfacción laboral en las personas, además se encontró prevalencias al síndrome en individuos mayores de 43 años así como factores relacionados a la edad, el turno de trabajo (siendo el trabajo nocturno como más riesgo a desarrollar) y factores relacionados al área del trabajo infraestructura, iluminación, entre otros (Álvarez, Cobo, Parra, Gómez y Acosta, 2019; Aranda, López y Barraza, 2013; Patlán, 2013; Domínguez-González, Velasco-Jiménez, Meneses-Ruiz, Guzmán, Guadalupe, 2016; Aranda & Pando, 2010; Aldrete, Navarro, Gonzáles, Contreras y Pérez, 2015; Castañeda y García de Alba, 2010).

Además de ello, el síndrome de burnout dentro del sector salud es más propenso a desarrollarse dentro de los miembros de las instituciones hospitalarias debido a que las personas que profesionalmente se encargan de servir a los demás o asegurar su bienestar se encuentran en una zona de vulnerabilidad ante este padecimiento. En el caso del sector empresarial, en las organizaciones los empleados empiezan a experimentar los síntomas debido a que existe mucha competencia entre los trabajadores así como de inseguridad laboral, las expectativas de los jefes, las alteraciones radicales en la rutina y las costumbres de la persona, favorecen a conllevar un estilo de vida caótico y estresante, que provoca sentimientos de angustia, agotamiento emocional, mala alimentación, problemas de sueño, dolor físico, psicológico y otros elementos de riesgo concernientes a la salud del personal de la empresa. Respecto al sector educación, el trabajo de los profesores ha sido sometido a muchos cambios y por lo tanto a variadas exigencias según la época y el ambiente, y con respecto a la sociedad, la forma de enseñanza y el rol que desempeña. Es por ello que al ser el estrés una respuesta psicológica y fisiológica ante las demandas de su realidad cuando superan la capacidad de resolverlo por parte del docente; esto genera en ellos un malestar físico y psicológico

afectando a su conducta (Betancurt Et al., 2012; Apiquian, 2010; Rodriguez, Guevara & Viramontes, 2017).

Aunado a lo anterior mencionado, se interpretó que se realizan más investigaciones dentro del campo de la salud puesto que es un sector que más presenta factores o elementos relacionados al burnout en comparación a los otros sectores como educación o empresa. Se demuestra este postulado en un estudio de análisis de Burnout en países de Latinoamérica, obteniendo que la frecuencia de este síndrome en el sector salud es entre el 2.1% y 76%. Manifestándose en las áreas de UCI, oncología, urgencias, cirugía, medicina interna y anestesiología. Cabe resaltar que existe una gran demanda de trabajo, sin embargo no se cuenta con la prevención del síndrome de burnout dentro de estas instituciones. Se concluye que los resultados analizados en Latinoamérica muestran que las horas de trabajo en el sector salud y en atención primaria están sobrecargadas, que no existen medidas para prevenir el burnout y que hay un exceso en la demanda laboral, factores que contribuyen al aumento en la frecuencia del síndrome (Loya, Valdéz, Bacardí y Jiménez, 2018).

Asimismo, se hallaron resultados resaltantes como que en 15 de las 22 investigaciones se presenta el síndrome de burnout a niveles altas, en 5 investigaciones los resultados son de un nivel medio, en 2 estudios el burnout se correlaciona positivamente con la variable de satisfacción laboral y sobrecarga de trabajo. Uno de los principales motivos por los cuales el dicho síndrome se manifiesta con una alta o mediana frecuencia es debido a que en Latinoamérica no se dan las oportunidades igualitarias para que todos cuenten con un trabajo digno de adecuada calidad y con una serie de beneficios, a lo cual se agregan las modificaciones o cambios del mundo laboral a nivel tecnológico, económico, social, político y culturalmente. Conllevando así a una crisis en las formas tradicionales y, además a un incremento de otras acciones laborales como el trabajo informal, la flexibilización extrema del empleo, entre otros. Siendo estos factores o elementos que influyen en el aumento del burnout (Díaz y Carolina, 2016).

Sumado a lo anterior, en nuestra investigación 4 de los estudios analizados son revisiones sistemáticas, 18 de tipo descriptivo transversal y 2 de tipo

correlacional. En la mayoría de los artículos analizados la prueba de MBI fue el de mayor aplicación. En Sudamérica se realizaron 8 estudios, en Centroamérica 6, en Europa 5 y los restantes en Iberoamérica y Latinoamérica. Los estudios hallados demuestran que el síndrome de burnout se da más en Latinoamérica que en otros continentes. Asimismo, en cada estudio hallado se muestran las consecuencias que trae el burnout a sus empleados siendo el sector salud el que más las presenta.

Concluyentemente el síndrome de burnout hace su aparición en las 22 investigaciones seleccionadas. Demostrándose que este síndrome afecta a los empleados tanto del sector salud, empresa y educación, siendo el primer sector en el que más frecuencia se presenta. Es decir, el sector salud es el más afectado presentando características resaltantes mencionadas con anterioridad como es el estrés, la despersonalización, agotamiento emocional y la sobrecarga de trabajo.

## **VI. CONCLUSIONES**

-Sudamérica fue el continente en el que más investigaciones se halló y analizó respecto las consecuencias del síndrome de Burnout siendo un total de 9. Encontrando que existe mayor predominancia del síndrome en mujeres que en varones.

-En Centroamérica se encontró que los factores psicosociales negativos y factores del síndrome son factores o elementos de riesgo que facilitan el desarrollo del agotamiento emocional; asimismo la sobrecarga laboral provoca la aparición y desarrollo del síndrome de burnout, y en consecuencia la satisfacción laboral disminuye en las personas.

-Europa fue el continente en el que menos se encontró investigaciones respecto a las consecuencias del síndrome de Burnout siendo un total de 5.

-El sector más afectado por el burnout es el de salud, puesto que presenta 16 resultados con nivel alto de la variable en su muestra poblacional.

-En el sector prevalece el síndrome de burnout provocado por la falta de apoyo y la escasez de los recursos añadido a las cargas laborales que rutinariamente tienen que afrontar los trabajadores públicos.



-El sector Empresa presenta un nivel intermedio respecto al síndrome de burnout en las investigaciones analizadas. Sin embargo, esto no quiere decir que el burnout no afecta a los empleados de muchas empresas, sino que si lo hace, pero viene siendo prevenido en diversos ámbitos de trabajo, llegando a afrontar problemas como la fatiga crónica o el estrés laboral.

-El sector menos afectado por el síndrome de burnout es el de Educación, puesto que presenta 2 resultados de nivel medio de la variable en su muestra poblacional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

-Es necesario que existan más análisis acerca de los sectores de educación y empresa respecto al síndrome de burnout, debido a que no se hallaron más investigaciones referentes a esos sectores tanto en nuestro como en otros continentes.

-Plantear programas de prevención, control y seguimiento de trabajadores del sector salud que presenten síndrome de burnout en un nivel más elevado.

-Brindar mayor importancia a los organismos del estado como lo es la salud ocupacional que son los encargados de velar por bienestar y la salud de los trabajadores.

-Esta investigación servirá para el análisis y el conocimiento sobre el síndrome de burnout en las entidades delegadas de custodiar por la salud y el bienestar físico y mental de los empleados, siendo estos las áreas de salud ocupacional de las instituciones indistintamente si son privadas o estatales.

## REFERENCIAS

- Aldrete, M.; Navarro, C.; Gonzáles, R.; Contreras, M. y Pérez, J. (2015). Psychosocial factors and Burnout syndrome in nurses of a unit of tertiary health care. *CienciayTrabajo*, 17 (52), 1-5. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art07.pdf>
- Albendín, L. y Gómez, J. (2016). Prevalencia bayesiana y niveles de burnout en enfermería de urgencias. Una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 48 (2), 137-145. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120053415000394>
- Almeida, F.; Eliany, O.; Guimaraes, N.; Rosemiro, F.; Evangelista, R.; Gomes, A. & Vieira, B. (2015). Burnout Syndrome: a study with teachers. *Salud de los Trabajadores*, 23 (1), 19-27. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375841582003.pdf>
- Álvarez, J.; Cobo, N.; Parra, L.; Gómez, L. y Acosta, M. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018: una revisión sistemática. *Diálogos de saberes*, 50 (1), 33-56. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/335763332> Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos iberoamericanos entre 2012 y 2018 una revisión sistemática
- Angulo, N. (2013). La cita en la estructura académica. *Innovación Educativa*, 13 (63), 95-116. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179429575007.pdf>
- Apiquian, A. (2010). Síndrome de burnout en las empresas. *Anahuac*, 2 (9), 5-14. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Aranda, C. y Pando, M. (2010). Age, Burnout Syndrome, Social Support and Self-Esteem in Traffic Agents, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39 (3), 510-522. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0034745014602225>

- Aranda, C.; López, J. y Barraza, J. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 42 (2), 167-172. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0034745013700039>
- Arayago, R.; Gonzáles, A.; Limongi, M. y Guevara, H. (2016). Burnout syndrome in residents and anesthesiologists. *Revista Salud*, 20 (1), 13-21. Recuperado de <http://ve.scielo.org/pdf/s/v20n1/art04.pdf>
- Arias, W.; Muñoz del Carpio, T.; Delgado, Y.; Ortiz, M. y Quispe, M. (2017). Burnout Syndrome in Healthcare Personnel from Arequipa City (Peru). *MedicinaySeguridaddelTrabajo*, 63 (249), 331-348. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-249-00331.pdf>
- Ato, M.; López-García, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29 (3), 3-29. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282013000300043](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000300043)
- Berdullas, S. (2016). Estrés en el trabajo de la OIT-Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016. *Rev Infocoponline*, 3 (1), 4-8. Recuperado de [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166)
- Betancur, A.; Guzmán, C.; Lema, C.; Pérez, C.; Pizarro, M.; Salazar, S.; Uribe, L. y Vásquez, E. (2012). Burnout Syndrome in Health Workers. *CES Salud Pública*, 3 (2), 1-10. Recuperado de [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/2131](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/2131)
- Castañeda, E. y García de Alba, G. (2010). Prevalence of Burn-out Syndrome in Mexican Family Physicians: Analysis of Risk Factors. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39 (1), 67-84. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0034745014602377>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Primera edición*. Recuperado de

[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)

Colombo, S.; Hanley, N. y Bush, G. (2009). Análisis de la metodología de los puntos de corte para la identificación de las respuestas “inconsistentes” en los modelos de elección discreta. *Economía Agraria y Recursos Naturales*, 9 (1), 3-24. Recuperado de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NO3o5Pq3BFcJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2900498.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Díaz, F. y Carolina, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología desde el caribe*, 33 (1), 1-19. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Domínguez-González, A.; Velasco-Jiménez, M.; Meneses-Ruiz, D.; Guzmán, G. y Guadalupe, M. (2016). Burnout syndrome in premedical students. *Investigación en Educación Médica*, 6 (24), 242-247. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505716300849>

Dulzaides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12 (2), 1-1. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011)

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1981). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. *National Association of Secondary School Principals*, 65 (445), 34-59. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/019263658106544520>

Escribá-Agüir, V.; Artazcoz, L. y Pérez-Hoyos, S. (2010). Effect of syndrome among specialist physicians. *Gaceta Sanitaria*, 22 (4), 300-308. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021391110872394X>

Gantiva, C.; Jaimes, S. y Villa, M. (2010). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docencia de primaria y bachillerato. *Psicología desde el caribe*,

26, 1-10. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/896/9255>

García, B.; Maldonado, S. y Ramirez, M. (2014). Agotamiento Profesional en el sector salud de Baja California. *Investigación Administrativa*, 113, 60-77. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456044956004.pdf>

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268. Recuperado de [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llaq2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llaq2.PDF)

Gómez-Urquiza, J.; Monsalve, C.; San Luis, C.; Fernández, R.; Aguayo, R. y Cañadas, G. (2017). Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Atención Primaria*, 49 (2), 77-85. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656716301755>

González, J.; Buñuel, J. y Aparicio, M. (2011). Listas guías de comprobación de revisiones sistemáticas y metaanálisis: declaración PRISMA. *Evidencias en Pediatría*, 7 (97), 1-6. Recuperado de <https://evidenciasenpediatria.es/files/41-11457-RUTA/97Fundamentos.pdf>

Loya, K.; Valdez, J; Bacardí, M. y Jimenez, A. (2018). El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: Revisión sistemática. *Journal of negative and no positive results*, 3 (1), 40-48. Recuperado de <https://www.jonnpr.com/pdf/2060.pdf>

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Marrau, M. (2014). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador. *Fundamentos en Humanidades*, (10), 53-68. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2004369>

- McQuade, B. y Reed, B. (2020). Feeling the burn? A systematic review of burnout in pharmacists. *Clinical Pharmacy Forum*, 3 (3), 663-675. Recovered of <https://accpjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/jac5.1218>
- Medina, G. (2013). *Investigación pura o teórica* [Diapositivas]. México. Recuperado de <https://es.slideshare.net/griseldamedinaramos/investigacin-pura-o-teorica>
- Navarro-González, D.; Ayechu-Díaz, A. & Huarte-Labiano, I. (2015). Prevalence of burnout syndrome and its associated factors in Primary Care staff. *Semergen*, 41 (4), 191-198. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1138359314001270>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a studio. *Int. J. Morphol*, 35 (1), 227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Patlán, J. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29 (129), 445-455. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>
- Ramón, G.; Zapata, S. y Cardona, J. (2016). Síndrome de burnout y actividad física en empleados. *Revista Diversitas: Perspectivas en psicología*, 10 (1), 131-141. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v10n1/v10n1a10.pdf>
- Richaud, M. (2010). La ética en la investigación psicológica. *Revista de la Universidad Adventista del Plata*, 19 (1), 1-10. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3183493>
- Rocha, D. y Jaik, A. (2016). *Síndrome de burnout, estresores docentes y su relación con algunas variables sociodemográficas en la educación secundaria*. Recuperado de <http://www.redie.mx/librosyrevistas/libros/diario.pdf>
- Rodríguez, J.; Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8 (14), 2-3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5216/521653267015/521653267015.pdf>

- Roth, E. y Pinto, B. (2010). Síndrome de burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la ciudad de la Paz. *Ajayu*, 8 (2), 62-100. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545466004.pdf>
- Saborío, L y Hidalgo, L. (2015). Burnout Syndrome. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), 1-10. Recovered of [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)
- Sandra, M. y Gonzalves, S. (2019). Burnout Syndrome in Public Servants: Prevalence and association with Occupational Stressors. *Psico-USF*, 24 (3), 425-435. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/psuf/v24n3/2175-3563-psuf-24-03-425.pdf>
- Sánchez, V. (2012). Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud. *McGraw Hill*, 9 (1), 10-29. Recuperado de [https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929954#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20estudios%20transversales,\)%2C%20en%20un%20momento%20dado.&text=Es%20observacional%20y%20tambi%C3%A9n%20se%20le%20denomina%20encuesta%20de%20prevalencia.](https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&sectionid=115929954#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20estudios%20transversales,)%2C%20en%20un%20momento%20dado.&text=Es%20observacional%20y%20tambi%C3%A9n%20se%20le%20denomina%20encuesta%20de%20prevalencia.)
- Sanjuan, L.; Arrazola, O. y García, L. (2014). Prevalence of burnout syndrome in nurses of the Cardiology, Pneumology and Neurology, Hospital San Jorge of Huesca. *Revista Electrónica de Enfermería*, 13 (36), 1-12. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/administracion4.pdf>
- Suárez, A. (2007). Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río. *Revista Chilena de Pediatría*, 75 (5), 449-454. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-41062004000500006&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062004000500006&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Vallejo-Martín, M. (2017). An approach to burnout and job characteristics of Spanish emigrants in European countries. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 33 (2), 137-145. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596217300208>

Vidotti, V.; Perfeito, R.; Quina, M. y Trevisan, J. (2018). Síndrome de Burnout y trabajo en turnos en el equipo de enfermería. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26, 1-10. Recuperado de [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es\\_0104-1169-rlae-26-e3022.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v26/es_0104-1169-rlae-26-e3022.pdf)

Zuin, D.; Peñalver, F. y Zuin, M. (2019). Syndrome of burnout in the Argentinás Neurology. Results of a national survey. *Neurología Argentina*, 12 (1), 4-12. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1853002819300680>