

**Desgaste laboral, una revisión sistemática en el sector de servicios\***

**Workplace burnout, a systematic review in the service sector**

**Desgaste no trabalho, uma revisão sistemática no setor de serviços**

<https://doi.org/10.15332/24631140.9271>

Artículo de revisión

**Emilsy Rosio Medina Chacón\*\***  
**Diana Catalina Londoño Restrepo\*\*\***  
**Biviana Ramírez Cardona\*\*\*\***  
**Nubia Isolina Patarroyo Durán\*\*\*\*\***

Recibido: 14/septiembre/2023

Revisado: 11/octubre/2023

Aceptado: 6/diciembre/2023

Citar como:

Medina Chacón, E. R., Londoño Restrepo, D. C., Ramírez Cardona, B. y Patarroyo Durán, N. I. (2023). Desgaste laboral, una revisión sistemática en el sector de servicios. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 16(1).  
<https://doi.org/10.15332/24631140.9271>

\* Artículo de revisión.

\*\* Doctora en Ingeniería, mención en Ingeniería Industrial. Especialista en Gerencia, mención en Finanzas. Ingeniera industrial. Integrante del Grupo de Investigación GINTECPRO, Universidad El Bosque, Bogotá (Colombia). Correos electrónicos: [emedinac@unbosque.edu.co](mailto:emedinac@unbosque.edu.co); [emedina121@gmail.com](mailto:emedina121@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9198-5022>

\*\*\* MBA, Gestión Integrada de la Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Chile, Universidad Santo Tomás, Bogotá (Colombia). Correo electrónico: [dianalondonor@usta.edu.co](mailto:dianalondonor@usta.edu.co) ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5052-0889>

\*\*\*\* MBA, con especialidad en Dirección de Proyectos. Integrante del Grupo de Investigación GINTECPRO, Universidad El Bosque, Bogotá (Colombia). Correo electrónico: [biviramirez@gmail.com](mailto:biviramirez@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9767-7186>

\*\*\*\*\* M. C. en Ingeniería Industrial en el área de Gestión y Dirección Organizacional. Ingeniera industrial. Integrante del Grupo de Investigación GINTECPRO y del Semillero de Investigación DIGESOR, Universidad El Bosque, Bogotá (Colombia). Correo electrónico: [patarroyonubia@unbosque.edu.co](mailto:patarroyonubia@unbosque.edu.co) ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8624-1179>

## Resumen

El síndrome de *burnout* es una afección que ha tenido impacto en las personas con trabajos de alta demanda física o emocional, personas cuya labor involucra atención al público. Se han realizado estudios relacionados a este síndrome a través del tiempo orientados en áreas específicas. Esta investigación de revisión sistemática en las bases de datos de Scopus y Web of Science consideró 58 artículos y encontró, entre otros hallazgos, que las áreas con mayor número de investigaciones relacionadas con el desgaste laboral en sus trabajadores se enfocan en las ciencias humanas y sociales, sobre todo en el sector de salud. Esta investigación pretende identificar las tendencias actuales y las áreas que puedan ser de interés investigativo en el sector de servicios y en las cuales aún no se han desarrollado estudios, a fin de servir como referente para nuevas investigaciones asociadas a los resultados encontrados.

**Palabras clave:** desgaste laboral, revisión sistemática, sector servicios, síndrome de *burnout*.

## Abstract

Burnout syndrome is a condition that has had an impact on people with jobs of high physical or emotional demand, people whose work involves attention to the public. Studies related to this syndrome have been carried out over time focused on specific areas. This systematic review research in the Scopus and Web of Science databases considered a total of 58 articles found, among other findings, the areas with the greatest number of investigations related to burnout in their workers focus on the human and social sciences, especially in the health sector. This research aims to identify current trends and areas that may be of research interest in the services sector and in which studies have not yet been

developed, in order to serve as a reference for new research associated with the results found.

**Keywords:** Burnout syndrome, job Burnout, service sector, systematic review.

## **Resumo**

A síndrome de burnout ou síndrome de esgotamento profissional é uma condição que tem causado impacto em pessoas com trabalhos física ou emocionalmente exigentes, pessoas envolvidas com o atendimento ao cliente. Estudos relacionados a essa síndrome foram realizados ao longo do tempo e se concentraram em áreas específicas. Essa pesquisa de revisão sistemática nos bancos de dados Scopus e Web of Science avaliou um total de 58 artigos e constatou, entre outros resultados, que as áreas com o maior número de pesquisas ligadas ao esgotamento profissional em seus funcionários estão concentradas nas ciências humanas e sociais, especialmente no setor de saúde. Esta pesquisa visa identificar as tendências atuais e as áreas que podem ser do interesse da pesquisa no setor de serviços e nas quais ainda não se desenvolveram estudos, a fim de servir de referência para novas pesquisas associadas aos resultados encontrados.

**Palavras-chave:** Desgaste no trabalho, revisão sistemática, setor de serviços, síndrome de Burnout.

## Introducción

La presente investigación es una revisión sistemática del estado del arte relacionado con el desgaste laboral enfocado hacia el sector de servicios, con el fin de encontrar sectores de estudio poco abordados que puedan orientar estudios futuros.

El desgaste laboral como sujeto de estudio se remonta a los años 70, y fue el psicólogo Freudenberguer, de origen alemán, quien desarrolló en Estados Unidos estudios sobre el tema, y quien es considerado como el padre del síndrome de *burnout* según Moreno et ál. (2005).

El síndrome de *burnout* se puede entender como “el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás”, y este proceso se describe en tres dimensiones, de acuerdo con Díaz et ál. (2010): cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

Es importante señalar que anteriormente otros autores también habían investigado sobre temas análogos, tales como Lief y Fox (1963) y Zimbardo (1970) citados en Moreno et ál. (2005).

En ese orden de ideas, es relevante también considerar que se han desarrollado, a través de la historia, diferentes definiciones relativas al desgaste laboral, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Definiciones de desgaste laboral

Autor	Año	Enfoque
-------	-----	---------

Freudenberguer	1974	Agotamiento de la energía.
Reidl	1977	Deshumanización hacia los clientes.
Seiderman	1978	Pérdida de energía positiva, de flexibilidad y de acceso a los recursos propios.
Storlie	1979	Colapso espiritual.

Fuente: elaboración propia, adaptado de Moreno et ál. (2005).

También es oportuno nombrar algunos instrumentos que se han desarrollado para medir el *burnout*, tales como:

- Staff Burnout Scale (Jones, 1980). Se usa para profesionales en el sector salud y contiene 30 ítems para la valoración de cuatro dimensiones: insatisfacción con el trabajo, tensión psicológica e interpersonal, enfermedad física y distrés y relaciones negativas entre profesionales con los pacientes.
- Indicadores de Burnout (Gillespie, 1980). Este autor plantea siete indicadores con los cuales medir el síndrome, con opción de respuesta tipo Likert. Los indicadores propuestos son: proporcionar servicios que merezcan la pena, evitar dificultades de los clientes, encolerizarse con las maneras amables, autoseparación de los clientes, preferir la oficina al campo y bromear continuamente sobre los clientes.
- Emener-Luck Burnout Scale (1980). Los factores que conforman esta escala son:

trabajo general-sensaciones relacionadas, sensaciones relacionadas con el trabajo y

consigo mismo, trabajo-preparación del ambiente, negativas respuestas de la persona dentro del ambiente, disonancia-autoconcepto frente al autoconcepto de otros y carreras/alternativas del trabajo.

- Tedium Measure. Desarrollada por Pines et ál. (1981), esta escala es más amplia porque toma en consideración tanto al *burnout* como a otros síndromes. Está constituida por veintidós ítems con siete opciones de respuestas, en escala desde nunca hasta siempre, midiendo agotamiento físico, agotamiento emocional y agotamiento mental.
- Indicadores de Burnout (Maslach y Jackson, 1981). Que trabajan con veintidós ítems divididos en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.
- Teacher Burnout Scale. Diseñada por Seidman y Zager (1986), utiliza veintidós ítems en cuatro dimensiones: satisfacción con la carrera, afrontamiento del estrés relacionado con el trabajo, actitudes hacia los estudiantes y percepción de apoyo por parte del supervisor.
- Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP). Diseñado por Moreno et ál. (1993), utiliza una escala para la despersonalización, con dieciséis ítems que miden los descriptores: culpabilización del usuario, asilamiento, distancia interpersonal, endurecimiento emocional, autodefensa deshumanizada, cambio negativo en las actitudes hacia los usuarios e irritabilidad con los usuarios. Posteriormente este cuestionario sufrió una modificación, y se llamó CBP-R (Moreno et ál., 2000).
- Holland Burnout Assessment Survey (Holland y Michael, 1993). Está compuesto por dieciocho ítems en cuatro dimensiones: percepción positiva de la enseñanza,

compromiso con la enseñanza, apoyo de los supervisores y conocimiento del *burnout*. Está dirigido a los profesores.

- Escala de Burnout de directores de colegio (Friedman, 1995). En esta escala se adaptan los ítems del MBI a los directores considerando los siguientes factores: agotamiento, reserva y desprecio.
- Prosalud MBL (Barrios y Illada, 2014). Es un instrumento que plantea una medición cuantitativa de la relación existente entre el desgaste laboral y la productividad en las empresas teniendo en cuenta las percepciones personales y las condiciones del puesto de trabajo.

El objetivo del presente artículo es presentar una revisión del estado del arte sobre el tema del desgaste laboral, como resultado preliminar de una investigación acerca del impacto del desgaste laboral en la productividad de las empresas en el sector de servicios. Teniendo en cuenta lo referido por Medina et ál. (2023), “el desgaste laboral, reflejado tanto de forma física como emocional, sigue siendo consecuencia de factores como claridad de tareas, falta de planificación, ambigüedad de rol y las relaciones interpersonales, entre otros” (p. 216), aspectos relacionados con la organización y que deben ser atendidos de forma eficiente también en el sector de servicios.

## **Metodología**

La presente investigación es una revisión sistemática de la literatura sobre el desgaste laboral, con un tipo de estudio descriptivo.

Para la recopilación de la información se utilizó la siguiente ecuación: desgaste laboral OR síndrome de *burnout*, en la base de datos Scopus, de lo cual se obtuvo un total

de 55 artículos relacionados y se presenta un análisis bibliométrico de estos. También se realizó una búsqueda en la base de datos Web of Science con los mismos criterios, de la cual se obtuvieron solamente tres artículos.

El propósito de revisar de forma general los artículos relacionados con el tema es el de analizar las áreas sobre las cuales se ha investigado acerca del desgaste laboral, así como los sectores en los cuales aún no se han realizado estudios, a fin de vislumbrar áreas de interés para la investigación.

Los artículos encontrados en las bases de datos se exportaron al *software* VOSviewer, con el cual se construyeron mapas bibliométricos para identificar las tendencias en el tema.

### **Resultados y discusión**

De la búsqueda realizada siguiendo el procedimiento antes descrito, se puede observar en la figura 1 que a partir del año 2019 se ha visto un crecimiento en las publicaciones asociadas a la temática relacionada, con un fuerte incremento para el 2021, lo cual puede ser consecuencia de la pandemia del COVID-19.

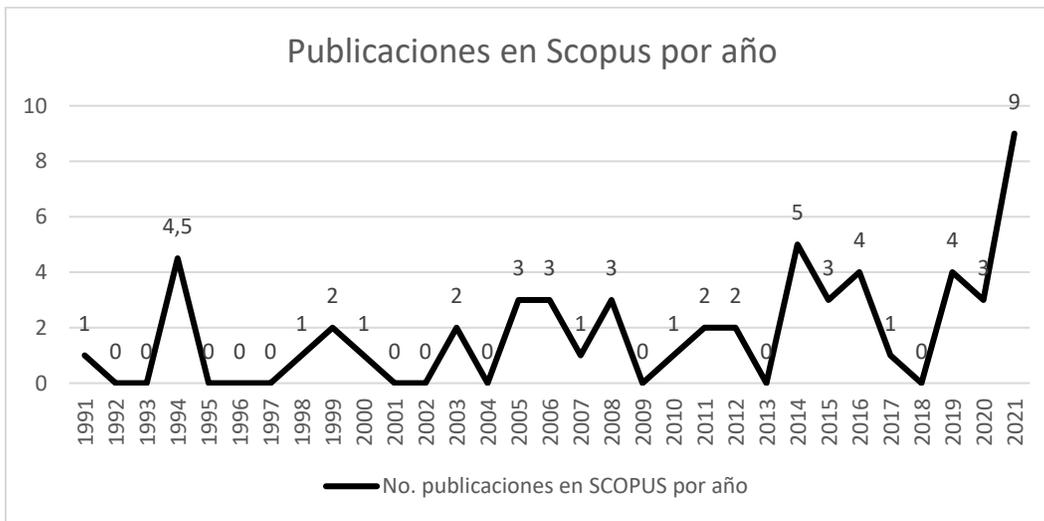


Figura 1. Publicaciones relativas al desgaste laboral por año

Fuente: elaboración propia, con información de Scopus.

Por su parte, en la figura 2 se muestra que los países con un mayor número de publicaciones encontradas en la base de datos Scopus, según los parámetros de búsqueda, con relación al desgaste laboral o síndrome de *burnout*, corresponde a España con 16 publicaciones, México con 15, Argentina con 5 y Colombia con 4, principalmente.

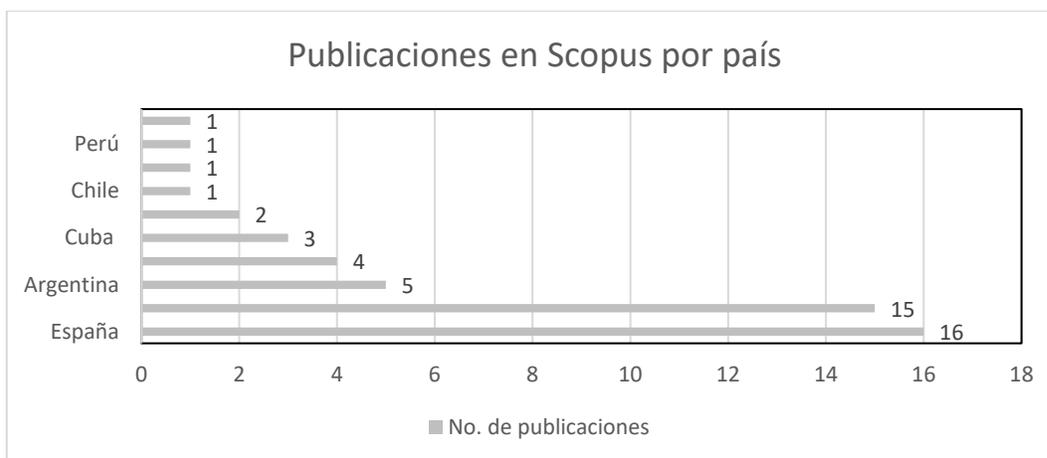


Figura 2. Publicaciones relacionadas con el desgaste laboral por país

Fuente: elaboración propia, con información de Scopus.

Posteriormente, con relación a la distribución por campos de aplicación entre los 55 artículos revisados, se observa que la mayor proporción se encuentra en el área de la medicina, seguido de la psicología y las ciencias sociales, como se evidencia en la tabla 2.

Tabla 2. Porcentaje de publicaciones por área de aplicación

Área	Porcentaje de publicaciones (%)
Medicina	73.2
Psicología	8.9
Ciencias Sociales	7.1
Bioquímica	3.6
Enfermería	3.6
Ingeniería	1.8
Neurociencia	1.8

Fuente: elaboración propia, con información de Scopus.

Es importante resaltar el bajo porcentaje de publicaciones en la temática de interés en el campo de la ingeniería, lo cual desde el ámbito de la ingeniería industrial es un tema de alta relación desde la óptica de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para el análisis y la

mejora de los puestos de trabajo en las organizaciones, lo cual representa un campo de trabajo interesante e innovador en el área de ingeniería industrial.

Así mismo, al revisar las publicaciones de los últimos años, en la tabla 3 se pueden apreciar quince artículos publicados y obtenidos a través de Scopus, entre el 2019 y el 2021.

Tabla 3. Artículos obtenidos de Scopus y publicados entre el 2019 y el 2021

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>	<b>Año</b>	<b>Instrumento utilizado</b>
Prevalencia de estrés, síndrome de desgaste profesional, ansiedad y depresión en médicos de un hospital universitario durante la pandemia de COVID-19	Appiani et ál.	<i>Archivos Argentinos de Pediatría</i>	2021	El Inventario de Estrés en las Profesiones Sanitarias (HPSI, por su sigla en inglés); el Inventario de Burnout de Maslach (MBI, por su sigla en inglés) y la Escala de Ansiedad y Depresión Hospitalaria

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>	<b>Año</b>	<b>Instrumento utilizado</b>
				(HADS, por su sigla en inglés). Todos están validadas en español.
Síndrome de desgaste profesional en médicos residentes de cuatro hospitales pediátricos de La Habana	Acosta et ál.	<i>Revista Cubana de Pediatría</i>	2021	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory
El síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome)	Mendoza	<i>Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría</i>	2021	N/A

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>	<b>Año</b>	<b>Instrumento utilizado</b>
Síndrome de desgaste en profesionales de la salud mexicanos. Médicos: ¿mártires o víctimas de su profesión?	Romero-González et ál.	<i>Medicina Interna de México</i>	2021	Encuesta semiestructurada no validada de 18 preguntas en español.  Análisis estadístico basado en pruebas de correlación de Pearson y T de student.
Frecuencia del síndrome de desgaste profesional en un grupo de especialistas en cirugía plástica y estudiantes del posgrado en Colombia	Vargas et ál.	<i>Cirugía Plástica Ibero-Latinoamericana</i>	2021	Cuestionario Masla Burnout Inventory y cuestionario sociodemográfico para evaluar los factores asociados con el síndrome.

Título del artículo	Autores	Revista	Año	Instrumento utilizado
				Se utilizó un análisis multivariado después del ajuste del modelo logístico binario con la identificación de los factores de riesgo y el cálculo de OR.
Síndrome de desgaste profesional o «burnout» en la oftalmología andaluza	Garrido-Hermosilla et ál.	<i>Archivos de la Sociedad Española de Oftalmología</i>	2021	Formulario de Google para incorporar las variables socio-demográficas para estudiar junto al cuestionario estandarizado Maslach Burnout

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>	<b>Año</b>	<b>Instrumento utilizado</b>
				Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS).
SARS-Cov-2 como detonante del síndrome de desgaste profesional en el personal de un centro de salud	Sutta et ál.	<i>Revista Cubana de Salud Pública</i>	2021	Maslach Burnout Inventory
Nursing practice environment in intensive care unit and professional burnout	Möller et ál.	<i>Revista da Escola de Enfermagem da USP</i>	2021	El ambiente de la práctica se evaluó a través del Nursing Work Index Revised (NWI-R) y el <i>burnout</i> , por el Inventario de Burnout de Maslach (IBM).

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>	<b>Año</b>	<b>Instrumento utilizado</b>
Relationship between life satisfaction, Burnout and emotional intelligence among professionals who work directly with people with intellectual disabilities	Gavín-Chocano	<i>Electronic Journal of Research in Educational Psychology</i>	2020	Satisfaction with Life Scale (SWLS), Maslach Burnout Inventory (MBI) and Emotional Quotient inventory (EQi-C)
Diseño y validez de un cuestionario para medir factores de riesgo psicosocial y burnout	Jacobo-Galicia y Máynez	<i>Dyna Colombia</i>	2020	Instrumento diseñado y validado bajo revisión y adaptación de métodos ya existentes.
Síndrome de desgaste profesional (burnout) en	Castañeda-Aguilera y	<i>Cirugía y Cirujanos</i>	2020	Cuestionario para el registro de las variables

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>	<b>Año</b>	<b>Instrumento utilizado</b>
médicos cirujanos especialistas: prevalencia y factores de riesgo	García de Alba			sociodemográficas y laborales.  El MBI-HSS, versión traducida y validada para México.
Síndrome de desgaste profesional en médicos del Hospital Docente Pediátrico Cerro	Acosta et ál.	<i>Revista Habanera de Ciencias Médicas</i>	2019	Cuestionario Maslach Burnout Inventor.
Síndrome de desgaste profesional, índice de masa corporal y otros factores asociados con la labor de profesores de	Reyes-Oyola et ál.	<i>Biomédica</i>	2019	Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse (sic) con el trabajo (CESQT-PE). Versión para profesionales de la educación.

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>	<b>Año</b>	<b>Instrumento utilizado</b>
educación física de Ibagué, Colombia				
Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: un estudio piloto	Plascencia-Campos et ál.	<i>Revista Ansiedad y Estrés</i>	2019	Cuestionario MSL35 de Motivación y Satisfacción Laboral (MSL-35; García et ál., 2006) y la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO; Uribe-Prado, 2010).
Relación entre el síndrome de desgaste profesional, las creencias irracionales y el	Perdomo et ál.	<i>Revista Colombiana de Educación</i>	2019	Cuestionario de Estilos Docentes (Chaux y Barrera, 2015).  Cuestionario de Burnout del

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>	<b>Año</b>	<b>Instrumento utilizado</b>
estilo docente:				profesorado
análisis multinivel				(Moreno et ál., 2000).
				Teacher Irrational Belief Scale
				(Bernard, 1990).

Fuente: elaboración propia, con información de Scopus.

De la información anterior es importante resaltar que entre los instrumentos más empleados para evaluar el desgaste laboral, se encuentra el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), con nueve aplicaciones y un 60% de los artículos encontrados (Acosta et ál., 2019; Acosta et ál., 2021; Appiani et ál., 2021; Castañeda-Aguilera y García de Alba, 2020; Garrido-Hermosilla et ál., 2021; Gavín-Chocano et ál., 2020; Möller et ál., 2021; Sutta et ál., 2021; Vargas et ál., 2021).

También se utilizaron otros instrumentos tales como el Nursing Work Index Revised (Möller et ál., 2021), el Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse (sic) con el trabajo (CESQT-PE), versión para profesionales de la educación (Reyes-Oyola et ál., 2019), el Cuestionario MSL35 de Motivación y Satisfacción Laboral (MSL-35) aplicado por Plascencia-Campos et ál. (2019) y el Cuestionario de Estilos Docentes (Perdomo et ál., 2019); también se hizo uso del análisis estadístico y del análisis



### Figura 3. Mapa de redes

Fuente: VOSviewer con los datos suministrados por las autoras (2022).

Al buscar con los mismos criterios, se encuentran solamente tres artículos relacionados en la base de datos Web of Science, los cuales se listan en la tabla 4.

Tabla 4. Artículos obtenidos de Web of Science y publicados entre el 2019 y el 2021

<b>Título del artículo</b>	<b>Revista</b>	<b>Autores</b>	<b>Instrumento</b>
Burnout académico: impacto de la suspensión de actividades académicas en el sistema de educación pública en Colombia	<i>Revista</i>  <i>Panorama</i>	Montoya-  Restrepo et ál.  (2021)	Maslach Burnout  Inventory-Student Survey.  Utrechtqwork  Engagement Scale for Students (UWES-S).
Socioeconomic and demographic aspects related to stress and the burnout syndrome among Brazilian physiotherapists	<i>Salud Mental</i>	De Araújo y  Alchieri (2014)	The Work Stress Scale (WSS) ty la adaptación del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT).

<b>Título del artículo</b>	<b>Revista</b>	<b>Autores</b>	<b>Instrumento</b>
Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos	<i>Salud Mental</i>	Gil Monte et ál. (2009)	The Work Stress Scale (WSS).  Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT).

---

Fuente: elaboración propia, con información de Web of Science.

En esta nueva búsqueda, se referencia el instrumento Inventario de Burnout de Maslach (MBI) en uno de los artículos relacionados (Montoya-Restrepo et ál., 2021), además del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) aplicado por De Araújo y Alchieri (2014) y Gil-Monte et ál. (2009), que también fue mencionado en artículos de Scopus, lo que puede resultar de interés para un desarrollo posterior en la investigación.

Una vez realizada la revisión general, se buscó información específicamente sobre algunos sectores de servicios, como el educativo, dado que es un sector de relevancia, en el cual se encuentran factores que pueden desencadenar este síndrome.

En Scopus utilizando la ecuación (“burnout síndrome” AND “teachers”) AND (“university” OR “high school” OR “primary school”), se encontró que

sobre desgaste laboral y sector educativo se cuenta con publicaciones relacionadas desde 1991 en adelante, y comienza a tener un pico de crecimiento a partir del 2009 con 6 publicaciones. Durante el 2012 aumenta a 10 publicaciones y a partir del 2017 el incremento en el número de publicaciones fue constante, al ser el 2021 el de mayor número de publicaciones relacionadas con el tema, como se observa en la figura 4.

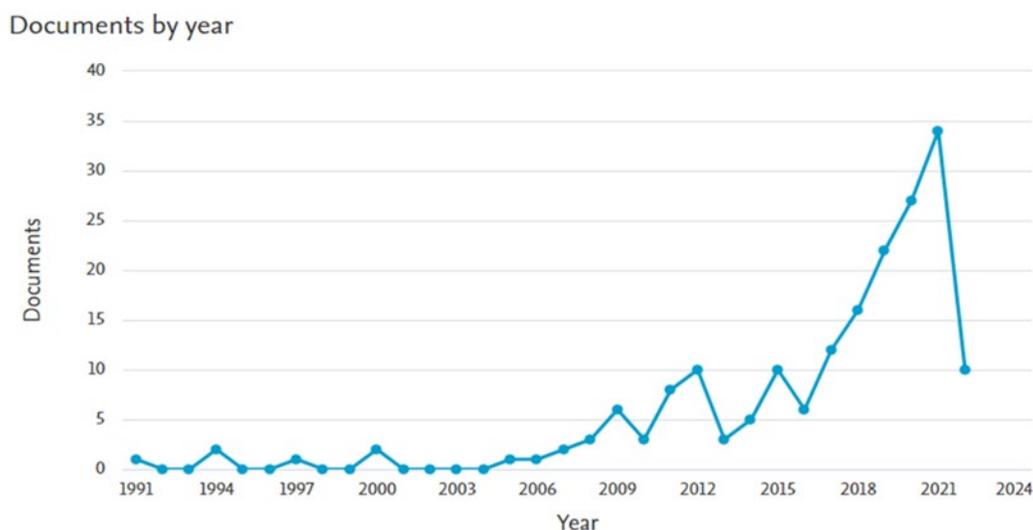


Figura 4. Publicaciones por año sobre desgaste laboral y sector educativo

Fuente: elaboración propia, con información de Scopus.

También se encontró que las áreas en las cuales se desarrollan mayores publicaciones en el tema del desgaste laboral y el sector educativo son las ciencias sociales (26.4%), medicina (23.4%) y psicología (20.1%) abarcando estas tres áreas el 69.9% de las publicaciones, como se puede evidenciar en la figura 5.

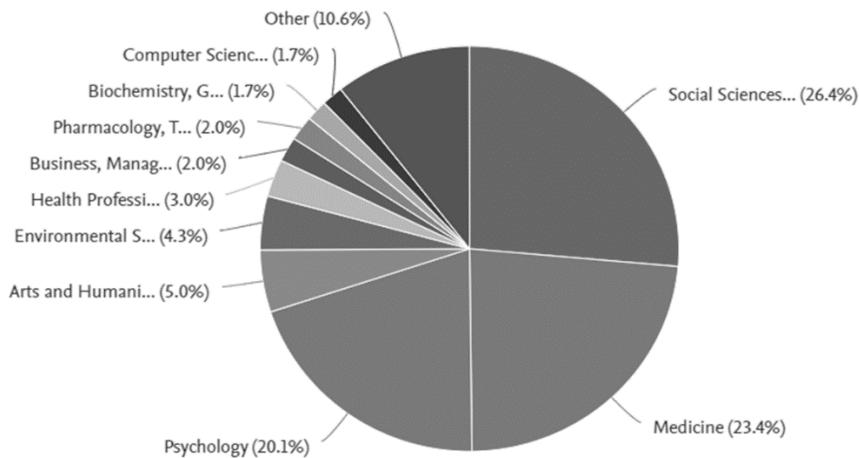


Figura 5. Porcentaje de publicaciones por área de aplicación para las relacionadas con el desgaste laboral y el sector educativo

Fuente: elaboración propia, con información de Scopus.

Además, fueron relacionados algunos de los artículos obtenidos de la base de datos Scopus, los cuales representan una muestra interesante de la investigación en el tema. En la búsqueda se obtuvo un total de 42 artículos, de los cuales se muestran en la tabla 5 algunos de ellos.

Tabla 5. Artículos obtenidos de Scopus relacionados con el desgaste laboral y el sector educativo

Título del artículo	Autores	Revista
Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del	Guerrero Barona (2001)	<i>Revista Iberoamericana de Educación</i>

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>
estrés laboral y el síndrome del “quemado”		
La cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores universitarios	González y Orta (2016)	<i>Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades</i>
Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Ecuador	Ramos et ál. (2020)	<i>Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores</i>
Diagnosis and intervention program for Burnout syndrome in Primary and Secondary Teachers at a school in Pereira	Matajudíos y Muñoz (2021)	<i>Universal Journal of Public Health</i>
Clima laboral y burnout en profesores universitarios	Yslado et ál. (2021)	<i>Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado.</i>

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>
Comparative analysis of the relationship between job Burnout and general health of male and female high school teachers in Zabol	Abkhou y Jenaabadi (2015)	<i>Natural Science</i>
Instrumento de medición del síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout) en profesores universitarios	Arquero y Donoso (2006)	<i>Contabilidad y Auditoría</i>
Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad	Arquero y Donoso (2013)	<i>Revista de Contabilidad</i>
Prevalencia y factores asociados a síndrome Burnout en docentes vs. personal administrativo pertenecientes a una	Jaller y Bayona (2006)	Tesis de especialización, Universidad del Rosario, Colombia

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>
universidad privada en Bogotá en el 2016		
Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios	Cárdenas et ál. (2014)	<i>Revista Actualidades Investigativas en Educación</i>
Prevalencia y factores asociados al burnout entre profesores universitarios	De Araújo et ál. (2020)	<i>Revista Brasileira de Medicina do Trabalho</i>
Síndrome de Burnout en docentes universitarios	González et ál. (2015)	<i>Revista Cubana de Enfermería</i>
Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa	Ilaja y Reyes (2016)	<i>Psicología desde el Caribe</i>
Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación	Jiménez y Arrieta (2017)	<i>Escenarios</i>

Título del artículo	Autores	Revista
Universitaria del Área Andina, sede Valledupar		
Prevalencia del síndrome de Burnout en docentes de la Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, México	Palmer et ál. (2016)	<i>Revista Cubana de Salud y Trabajo</i>
Experiencia profesional, capital psicológico y engagement. Su relación con el burnout en docentes universitarios	Mesurado y Laudadio (2019)	<i>Propósitos y Representaciones</i>
Síndrome de burnout en docentes de la Escuela Profesional de Administración	Quispe (2017)	<i>Revista de Investigaciones, Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno</i>
Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior	Rivera Guerrero et ál. (2018)	<i>Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica</i>

<b>Título del artículo</b>	<b>Autores</b>	<b>Revista</b>
Impacto del Burnout en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la investigación	Rodríguez et ál. (2017)	<i>Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado</i>
Síndrome de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática	Tabares-Díaz et ál. (2020)	<i>Universidad y Salud</i>
Burnout, docencia e investigación en profesores universitarios de la Facultad de Ciencias Empresariales de Perú y España	Yslado et ál. (2020)	<i>Educade: Revista de Educación en Contabilidad, Finanzas y Administración de Empresas</i>

Fuente: elaboración propia, con información de Scopus.

Con base en la información relacionada en los artículos, se debe resaltar el interés por la investigación del síndrome de *burnout* en la práctica docente, actividad económica que para algunos no estaría relacionada con dicho padecimiento, pero que reviste importancia teniendo en cuenta que los estudios ya vienen realizándose en el mundo. También es importante señalar que en estos estudios el 76% aplicó el Maslach Burnout Inventory, algunos en su versión original (Barona, 2001; Matajudíos y Muñoz, 2021;

Abkhou y Jenaabadi, 2015; Ramos et ál., 2020; Jaller y Bayona, 2016; González et ál., 2015; Ilaja y Reyes, 2016; Jiménez y Arrieta, 2017; Palmer et ál., 2016 y Quispe, 2017). Otros estudios aplicaron el Cuestionario de Burnout adaptado para docentes (Yslado et ál., 2020; Yslado et ál., 2021, Arquero y Donoso, 2006; Arquero y Donoso, 2013; Cárdenas et ál., 2014; De Araújo et ál., 2020). Por su parte, Mesurado y Laudadio (2019) aplicaron el Oldenburg Burnout Inventory.

### **Conclusiones**

De la revisión sistemática realizada se puede concluir que, aunque se encuentra información de investigaciones relacionadas con el desgaste laboral en bases de datos, es importante continuar desarrollando trabajos aplicados y generar publicaciones en las que se detalle con mayor profundidad esta problemática y las implicaciones que tiene para las empresas, teniendo en cuenta que la mayor parte de los artículos se trabajan sobre el componente humano, el cual es muy importante, pero no se hace alusión a la intervención por parte de las organizaciones, para mitigarse.

Los campos del saber que en mayor grado han analizado esta problemática se relacionan con las ciencias humanas y sociales, sin embargo, a partir de una revisión general, se identifica una oportunidad para ser trabajada desde la óptica de la ingeniería industrial que puedan crear oportunidades de mejora para las organizaciones, y el Maslach Burnout Inventory es la herramienta más empleada para evaluar el desgaste laboral en la revisión de literatura realizada.

Así mismo, se ha identificado que el desgaste laboral debe ser abordado por las empresas pertenecientes a todas las actividades económicas, tanto industriales como de servicios, al ser una problemática que se viene generalizando con el paso de los años.

El sector de servicios en áreas como comercio, actividades financieras, alimentos, servicios de cosmética y centros de *call center* son áreas en las cuales no se tiene evidencia que se haya investigado en profundidad el tema, por tal razón son de interés para la investigación, dado que la mayoría de estudios se han desarrollado en centros asistenciales, a personal de enfermería, médicos y docentes.

## Referencias

Abkhou, T. y Jenaabadi, H. (2015). Comparative analysis of the relationship between job *burnout* and general health of male and female high school teachers in Zabol. *Natural Science*, 7(8).

<https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=58594>

Acosta, J., Morales, L., Álvarez, G. y Pino, Y. (2019). síndrome de desgaste profesional en médicos del Hospital Docente Pediátrico Cerro. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 18(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2019000200336](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2019000200336)

Acosta, J., Valdivia, I., Marchena, J., Montero, D. y Rodríguez, M. (2021). síndrome de desgaste profesional en médicos residentes de cuatro hospitales pediátricos de La Habana. *Revista Cubana de Pediatría*, 93(3), e1066.

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1347529>

Appiani, F. J., Rodríguez Cairoli, F., Sarotto, L., Yaryour, C., Basile, M. y Duarte, J.

(2021). Prevalencia de estrés, síndrome de desgaste profesional, ansiedad y depresión en médicos de un hospital universitario durante la pandemia de COVID-19. *Archivos Argentinos de Pediatría*, 119(5), 317-324.

[https://www.sap.org.ar/uploads/archivos/general/files\\_ao\\_appiani\\_17-8pdf\\_1628189987.pdf](https://www.sap.org.ar/uploads/archivos/general/files_ao_appiani_17-8pdf_1628189987.pdf)

Arquero, J. y Donoso, J. (2006). Instrumento de medición del síndrome de quemarse en el trabajo (*burnout*) en profesores universitarios. *Contabilidad y Auditoría*, (23).

<https://ojs.econ.uba.ar/index.php/Contyaudit/article/view/110>

Arquero, J. y Donoso, J. (2013). Docencia, investigación y *burnout*: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Revista de Contabilidad*, 16(2), 94-105.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489113000083>

Barrios, M. y Illada, R. (2014). *Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial, en la productividad* [tesis doctoral, Universidad de Carabobo, Venezuela].

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/493/mbarrios.pdf>

Cárdenas, M., Méndez, L. y González, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1), 93-114. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v14n1/a05v14n1.pdf>

Castañeda-Aguilera, E. y García de Alba, J. (2020). síndrome de desgaste profesional (*burnout*) en médicos cirujanos especialistas: prevalencia y factores de riesgo.

*Cirugía y Cirujanos*, 88(3), 354-360. <https://medes.com/publication/151760>

De Araújo, T. y Alchieri, J. (2014). Socioeconomic and demographic aspects related to stress and the burnout syndrome among Brazilian physiotherapists. *Salud Mental*, 37(3), 233-238.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252014000300007&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252014000300007&lng=es&tlng=en).

De Araújo T., Costa, J., Da Costa, F., De Brito, X., Medeiros, D. y Souza, E. (2020). Prevalencia y factores asociados al burnout entre profesores universitarios. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 17(2), 170-179.  
<https://doi.org/10.5327/Z1679443520190385>

Díaz, M., Stimolo, M. y Caro, N. (2010). Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos de Córdoba, Argentina. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56(218).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0465-546X2010000100003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2010000100003)

Friedman, I. (1995). Measuring school principal-experienced *burnout*. *Educational and Psychological Measurement*, 55(4), 641-651.  
<https://doi.org/10.1177/0013164495055004012>

Garrido-Hermosilla, A., Soto-Sierra, M., Díaz-Ruiz, M., Gutiérrez-Sánchez, E. y Rodríguez de la Rúa, E. (2021). síndrome de desgaste profesional o «burnout» en la oftalmología andaluza. *Archivos de la Sociedad Española de Oftalmología*, 96(2), 63-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7767616>

- Gavín-Chocano, O., Molero, D. y García-Martínez, I. (2020). Relationship between life satisfaction, *burnout* and emotional intelligence among professionals who work directly with people with intellectual disabilities. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 18(52), 425-446.  
<https://doi.org/10.25115/ejrep.v18i52.3080>
- Gillespie, D. F. (1980). Correlates for active and passive *burnout* types of *burnout*. *Journal of Social Service Research*, 4(2), 1-16. [https://doi.org/10.1300/J079v04n02\\_01](https://doi.org/10.1300/J079v04n02_01)
- Gil Monte, P. R., Unda Rojas, S. y Sandoval Ocaña, J. I. (2009). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 32(3), 205-214. Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, Distrito Federal, México. <https://www.redalyc.org/pdf/582/58212279004.pdf>
- González, G., Carrasquilla, D., Latorre, G., Torres, V. y Villamil, K. (2015). síndrome de *burnout* en docentes universitarios. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(4).  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/902/138>
- González, L. y Orta, Y. (2016). La cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores universitarios. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, (1), 14-30.  
<https://www.redalyc.org/journal/5717/571763480003/html/>
- Guerrero Barona, E. (2001). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”. *Revista Iberoamericana de Educación*, 25(1), 1-22. <https://doi.org/10.35362/rie2512911>

- Holland, P. y Michael, W. (1993). The concurrent validity of the Holland *burnout* Assessment Survey for a sample of Middle School teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 53(4), 1067-1077.  
<https://doi.org/10.1177/0013164493053004019>
- Ilaia, B. y Reyes, C. (2016). *Burnout* y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31-46. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.  
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/6862>
- Jacobo-Galicia, G. y Máynez, A. (2020). Diseño y validez de un cuestionario para medir factores de riesgo psicosocial y burnout. *Dyna Colombia*, 87(214), 66-74.  
<https://doi.org/10.15446/dyna.v87n214.85187>
- Jaller, C. y Bayona, S. (2016). *Prevalencia y factores asociados a síndrome Burnout en docentes vs. personal administrativo pertenecientes a una universidad privada en Bogotá en el 2016* [tesis de especialización, Universidad del Rosario, Colombia].  
<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12599?show=full>
- Jiménez, L. y Arrieta, M. (2017). síndrome de *burnout* y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del Área Andina, sede Valledupar. *Escenarios*, 15(1), 36-46. <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v15i1.1120>
- Jones, J. W. (1980). *The Staff burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)*. London House.

- Lief, H. y Fox, R. C. (1963). Training for detached concern in medical students. En H. I. Lief y N. R. Lief (eds.), *The psychological basis of medical practice* (pp. 12-35). Harper y Row.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach burnout Inventory. Manual*. Consulting Psychologists Press.
- Matajudíos, J. y Muñoz, C. (2021). Diagnosis and intervention program for *burnout* syndrome in Primary and Secondary Teachers at a school in Pereira. *Universal Journal of Public Health*, 9(2), 75-82. <https://doi.org/10.13189/ujph.2021.090206>
- Medina, E., Londoño, D., Pérez, Á, Márquez, M., Barrios, M. y Pulido, A. (2023). *Elementos de ergonomía. Una discusión holística*. Editorial Universidad El Bosque, Colombia.
- Mendoza, A. (2021). El síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome). *Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*, 49(2), 73-83. <https://dx.doi.org/10.35366/103355>
- Mesurado, B. y Laudadio, J. (2019). Experiencia profesional, capital psicológico y engagement. Su relación con el burnout en docentes universitarios. *Revista Propósitos y Representaciones*, 7(3), 12-40. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.327>
- Möller, G., Oliveira, J., Dal Pia, D., Azzolin, K. y Magalhaes, A. (2021). Nursing practice environment in intensive care unit and professional burnout. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, (55), e20200409. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-00409>

Montoya-Restrepo, L., Uribe-Arévalo, A., Montoya-Restrepo, I. y Rojas-Berrío, S. (2021).

*burnout* académico: impacto de la suspensión de actividades académicas en el sistema de educación pública en Colombia. *Revista Panorama*, 15(29), 158-175.

Politécnico Grancolombiano. <https://doi.org/10.15765/pnrm.v15i29.2319>

Moreno, B., Garrosa, E. y González, J. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*,

16(2), 151-171. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63238.pdf>

Moreno, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1993). *Configuración específica del estrés laboral asistencial en el profesorado de Educación Media*. Centro Nacional de Investigación Educativa (CIDE). Manuscrito no publicado.

Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. y Morante, M. (2005). Breve historia del *burnout* a través de los instrumentos de evaluación. En *Quemarse en el trabajo* (pp. 161-183). Egido Editorial España.

Palmer, M., Prince, V., Medina, R., Figueroa, M., López, R. y Rodríguez, G.

(2016). Prevalencia del síndrome de *burnout* en docentes de la Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17(3), 36-40. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst163g.pdf>

Perdomo, L., Acosta, J. y Molano, A. (2019). Relación entre el síndrome de desgaste profesional, las creencias irracionales y el estilo docente: análisis multinivel. *Revista Colombiana de Educación*, (76). <https://doi.org/10.17227/rce.num76-4394>

Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981): *burnout: from tedium to personal growth*. En C. Cherniss (ed.), *Staff burnout: Job Stress in the human services*. The Free Press.

Plascencia-Campos, A., Pozos-Radillo y Vázquez-Goñi, M. (2019). Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: un estudio piloto. *Revista Ansiedad y Estrés*, 25(1), 35-41. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.04.002>

Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en docentes de la Escuela Profesional de Administración. *Revista de Investigaciones, Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno*, 6(1), 11-18. <https://doi.org/10.26788/riepg.v6i1.3>

Ramos, M., Alfonso, I., Peñafiel, K., Macías, E. y Labrada, E. (2020). síndrome de *burnout* en docentes de dos universidades de Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2030>

Reyes-Oyola, F., Palomino-Devia, C. y Aponte-López, N. (2019). síndrome de desgaste profesional, índice de masa corporal y otros factores asociados con la labor de profesores de educación física de Ibagué, Colombia. *Biomédica*, 39(3). <https://doi.org/10.7705/biomedica.4282>

Rivera Guerrero, Á., Segarra Jaime, P. y Giler Valverde, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2). Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica, Venezuela. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55960422004>

Rodríguez, A., Sola, T. y Fernández, M. (2017). Impacto del *burnout* en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la investigación. *Revista*

*Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(3), 161-178.

Asociación Universitaria de Formación del Profesorado, Zaragoza, España.

<https://www.redalyc.org/pdf/2170/217052050011.pdf>

Romero-González, A., Aldrete-Velasco, J., Pedraza-Chávez, J., Reyes-Zavala, C., Treviño-

Lozano, F., Barrel, A. E., Rodríguez-García, J., Gallardo-Tenorio, A. J., Camacho-

Silva, B. y Aldrete-Audiffred, J. C. (2021). síndrome de desgaste en profesionales

de la salud mexicanos. Médicos: ¿mártires o víctimas de su profesión? *Medicina*

*Interna de México*, 37(3), 343-358. [https://www.medigraphic.com/cgi-](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=100115)

[bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=100115](https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=100115)

Seidman, S. y Zager, J. (1986). The teacher burnout scale. *Education Research Quarterly*,

11(1). [https://www.researchgate.net/profile/Steven-](https://www.researchgate.net/profile/Steven-Seidman/publication/232599332_The_Teacher_burnout_Scale/links/5b255d2ea6fdc)

[Seidman/publication/232599332\\_The\\_Teacher\\_burnout\\_Scale/links/5b255d2ea6fdc](https://www.researchgate.net/profile/Steven-Seidman/publication/232599332_The_Teacher_burnout_Scale/links/5b255d2ea6fdc)

[c6974695155/The-Teacher-burnout-Scale.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Steven-Seidman/publication/232599332_The_Teacher_burnout_Scale/links/5b255d2ea6fdc)

Sutta, L., Roman, N. y Huanca, C. (2021). SARS-Cov-2 como detonante del síndrome de

desgaste profesional en el personal de un centro de salud. *Revista Cubana de Salud*

*Pública*, 47(2), e2589. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-)

[34662021000200011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200011&lng=es&tlng=es)

Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A. y Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020). Síndrome

de Burnout en docentes de Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Universidad y*

*Salud*, 22(3), 265-279. <https://doi.org/10.22267/rus.202203.199>

Vargas, J., Gaviria, J., Saavedra, G. y Galán, R. (2021). Frecuencia del síndrome de

desgaste profesional en un grupo de especialistas en cirugía plástica y estudiantes

Signos, Investigación en Sistemas de Gestión

ISSN: 2145-1389 | e-ISSN: 2463-1140 | <https://doi.org/10.15332/24631140>

Vol. 16 N.º 1 | enero-junio del 2024

del posgrado en Colombia. *Cirugía Plástica Ibero-Latinoamericana*, 47(2), 217-226. <https://dx.doi.org/10.4321/s0376-78922021000200013>

Yslado, R., Ramírez, E. y Espinoza, M. (2020). *burnout*, docencia e investigación en profesores universitarios de la Facultad de Ciencias Empresariales de Perú y España. *Educade: Revista de Educación en Contabilidad, Finanzas y Administración de Empresas*, (11), 3-19.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7786075>

Yslado, R., Ramírez-Asis, E., García-Figueroa, M. y Arquer, J. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), 101-114. <https://idus.us.es/handle/11441/126824>

Zimbardo, P.G. (1970). The human choice: individuation, reason, and order versus individuation, impulse and chaos. En W. J. Arnold y D. Levine (eds.), *Nebraska Symposium of Motivation* (pp. 237-307). University of Nebraska Press.