

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**El Nivel de burnout en los trabajadores de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop, Juliaca
2019.**

Por:
Ruth Noemi Chile Rosas
Luz Clarita Condori Huahualuque

Asesor:
Mg. Amed Vargas Martínez

Juliaca, diciembre de 2019

**DECLARACION JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

Mg. Amed Vargas Martinez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: El Nivel de burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop, Juliaca 2019, constituye la memoria que presentan los estudiantes Ruth Noemi Chile Rosas y Luz Clarita Condori Huahualuque para aspirar al grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los 05 días del mes, diciembre de 2019.



Mg. Amed Vargas Martinez

El Nivel de burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Credicoop, Juliaca 2019.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para Optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

Presidente



Lic. Dante Ortiz Guillen

Secretario



Mg. German Mamani Cachicatari

Vocal



Mg. Amed Vargas Martinez

Asesor

Juliaca, 01 de diciembre de 2019

El Nivel de burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop, Juliaca 2019.

The Level of burnout in the workers of the Credicoop Savings and Credit Cooperative, Juliaca 2019.

Luz Clarita Condori Huahualuque^{a*}, Ruth Noemi Chile Rosas^{b*}, Amed Vargas Martinez^{c*}

"Universidad Peruana Unión, luz.condori@upeu.edu.pe"

"Universidad Peruana Unión, ruth.chile@upeu.edu.pe"

"Universidad Peruana Unión, avargas@upeu.edu.pe"

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop, de la ciudad de Juliaca, la investigación presenta un enfoque cuantitativo, corresponde al diseño no experimental transaccional o transversal de tipo descriptivo; la población estuvo conformada por 20 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta a través del Maslach Burnout Inventory fue creado por Maslach y Jackson en 1981, es el más aplicado a nivel mundial. El instrumento consta de 22 preguntas distribuidos en tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), el instrumento presenta una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0831. Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop de la ciudad de Juliaca (90.0%) presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout. Con respecto a las dimensiones se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel medio, agotamiento emocional (80.0%), despersonalización (65.0%) y realización personal (95.0%).

Palabras clave: Síndrome de Burnout; agotamiento emocional; despersonalización; realización personal; trabajadores de cooperativa.

Abstract

The objective of this study was to determine the level of Burnout Syndrome in the workers of the Credicoop Savings and Credit Cooperative, in the city of Juliaca, the research presents a quantitative approach, corresponds to the non-experimental transactional or transversal design of descriptive type; The population was made up of 20 workers from the Savings and Credit Cooperative. The technique used for data collection is the survey through the Maslach Burnout Inventory was created by Maslach and Jackson in 1981, it is the most applied worldwide. The instrument consists of 22 questions distributed in three dimensions (emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment), the instrument presents a reliability of Cronbach's alpha of 0831. The results indicate that the majority of the workers of the Credicoop Savings and Credit Cooperative of The city of Juliaca (90.0%) has a medium level of Burnout Syndrome. Regarding the dimensions, it can be seen that the majority of workers have a medium level, emotional exhaustion (80.0%), depersonalization (65.0%) and personal fulfillment (95.0%).

Palabras clave: Burnout syndrome; emotional exhaustion; depersonalization; personal fulfillment; cooperative workers.

* Autor de correspondencia:

Km. 19 Carretera Central, Ñaña, Lima

Tel.: +51 -983-002-193, +51 -958-145-463

E-mail: luz.condori@upeu.edu.pe, ruth.chile@upeu.edu.pe

El Síndrome de Burnout es identificado en el año 1974, por el médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger que trabajaba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros voluntarios jóvenes e idealistas, observó que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión. Carlin & Garcés de los Fayos (2010).

Si bien es cierto, el Síndrome de Burnout actualmente es uno de los temas que ha tomado gran interés en las empresas, instituciones u organizaciones, debido a que hoy en día los profesionales del área administrativa, atención al cliente y prestación de servicios entre otras de distintas profesiones son los más propensos a padecer de este síndrome, por las exigencias en el trabajo, las tareas diarias, metas, acciones de presión y la sobrecarga laboral hace que el individuo presente el estrés laboral crónico conocido como estar “quemado” o desgaste laboral este síndrome conlleva a generar daños psicosociales en la persona.

López (2017) conceptualiza al fenómeno del Burnout como una reacción afectiva a un estrés prolongado cuyo aspecto central se identifica con la pérdida progresiva de energía. Neciosup (2016) para los autores Maslach y Jackson el Síndrome de Burnout se caracteriza; por poseer tres dimensiones que forman parte del proceso de identificación si el trabajador padece el síndrome, en el que, se tiene el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, se tiene las siguientes definiciones; el agotamiento emocional se identifica con sentimientos relacionados con el desgaste, la pérdida de energía, la extenuación y la fatiga, la despersonalización se convierte en cinismo y representan las actitudes negativas hacia el trabajo, a clientes y compañeros de trabajo y la realización personal se define a las posibilidades de logro que en el trabajo ha desaparecido o desvanecido.

En el Síndrome de Burnout se presentan las siguientes actitudes y síntomas físicos que; son el malestar general, dolor de cabeza, sueño, pérdida de peso, dolores de espalda y cuello, los síntomas emocionales; de distanciamiento, la impaciencia y la frustración y síntomas conductuales se tiene los cambios bruscos de humor, agresividad, aislamiento e ironía. Apiquian (2007) da a conocer uno de los primeros síntomas de carácter leve, pero, que sirven como señal de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Si el Síndrome de Burnout es identificado en los trabajadores que laboran en empresas del sector financiero, debe ser tratado con mucha preocupación e interés. Pues las empresas administrativas, financieras, que administran personal, tienen que tomar en cuenta que a mayor índice de síndrome de Burnout menor índice de calidad y desempeño laboral. Sin embargo es necesario ser más rigurosos con el tema de los síntomas físicos y mentales, para así poder prevenir que este síndrome cause malestar en los trabajadores.

Los estudios de investigación muestran que existen niveles de estrés laboral crónico, en aquellas personas que mantienen un contacto directo con los clientes, estos trabajadores están expuestos a correr riesgos de presentar y padecer el síndrome de Burnout. Es por ello que en la presente existe el interés de realizar la presente investigación, por lo tanto, el objetivo de esta investigación es determinar el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop, para describir el nivel porcentual que presentan los colaboradores.

Síndrome de Burnout

Según Mogollón (2018) define el Síndrome de Burnout como una alteración emocional que está relacionada con el espacio o ambiente donde las personas realizan diferentes tareas de trabajo, el síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico, producido por la presión laboral y los diferentes tipos de vida del trabajador.

Marrau (2004) el síndrome de Burnout, también llamado síndrome de “estar quemado por el trabajo” o desgaste profesional, se considera como una fase progresiva del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y laboral. También se define como una respuesta al estrés laboral crónico que comprendido por las actitudes y sentimientos, negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol de la persona profesional, así como por la experiencia de encontrarse emocionalmente agotado, esta respuesta ocurre con normal frecuencia en los profesionales de organizaciones que prestan servicios y que trabajan en contacto directo con personas (p.54)

Domínguez (2015) el tipo de estrés laboral profesional ha generado precisamente en aquellos profesionales que se caracterizan por una relación constante y directa con otras personas, específicamente en los colaboradores que mantienen una relación de ayuda sea en, enfermeras, maestros, financistas y asistentes sociales y en general.

Gil Monte y Peiró (como se citó en Marrau, 2009) El síndrome de quemarse se origina por las relaciones interpersonales y que se instaura entre los miembros de las empresas y sus clientes. Este síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico, que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que la persona utiliza para manejar las situaciones de estrés. Y que es una experiencia parcial de carácter negativo compuesta, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, en lo particular a los clientes y hacia el propio rol profesional.

Según, Peña y Valerio (2007) el Síndrome de Burnout se conceptualiza como una experiencia de estrés personal que se da a en las situaciones laborales y sociales. Que abarca en las profesiones relacionadas con la prestación de servicios, en la relación entre los proveedores y destinatarios. La prestación de servicios, la atención al cliente, la buena atención y los valores son importantes para la experiencia del trabajador y usuario.

Agotamiento Emocional

Para Eugenio (2019) el agotamiento emocional “Se le describe como la fatiga y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado a través del tiempo, puede darse en conjunto con sentimientos de frustración, tensión, en tal medida de que ya no se tenga la motivación para seguir lidiando con el trabajo (p.31).

Despersonalización

La despersonalización se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes negativas hacia los clientes o usuarios. En el nivel laboral el trabajador se distancia de sus clientes, también de sus compañeros ya que percibe una responsabilidad de frustración. Quispe (2015)

Realización personal

Para Flores (2018) la realización personal, se identifica cuando la persona no puede resolver los problemas de la vida diaria, además de presentar actitudes negativas en su trabajo, también llegan a evitar las relaciones interpersonales, mostrando un descenso en el desenvolvimiento laboral, al no ser capaz de cargar la presión en el trabajo, presentando síntomas de no seguir trabajando en su centro de labores.

Síntomas del Síndrome de Burnout

Según Neyra (2018) se presentan diferentes síntomas entre ellos se tiene; los síntomas emocionales como la depresión, desesperación, enojo, apatía, decepción, desánimo, falta de la tolerancia, y eliminación

de sentimientos. También los síntomas cognitivos como la desaparición de expectativas, modificación de auto concepto, desorientación cognitiva, distracción, cinismo, criticismo generalizado, pérdida de la autoestima, del significado, de los valores y de la creatividad. Los síntomas sociales tales como el aislamiento, evitación de contacto y profesional, conflictos interpersonales, malhumor, formación de grupos críticos y los síntomas psicósomáticos que son los dolores osteomusculares, pérdida de apetito, variación de peso, problemas de sueño, cansancio crónico.,

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Para Salcedo (2008) las experiencias del estrés impulsan en la persona respuestas fisiológicas, intelectuales y conductuales que, si se mantiene en un determinado tiempo y ocasionan variación en su aplicación.

Materiales y Métodos

Según Hernandez, Fernández y Baptista (2010) y Valderrama (2002) la investigación presenta un enfoque cuantitativo, el diseño de la investigación es no experimental, transaccional o transversal; ya que no existe manipulación activa de alguna variable y se busca establecer la relación de variables medidas en una muestra en un único momento del tiempo, y de tipo descriptivo.

Participantes

La población estuvo conformada por 23 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop, para la determinación de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico con criterios de inclusión y exclusión, siendo el principal criterio de inclusión la participación voluntaria del trabajador, quedando constituida la muestra por 20 trabajadores.

Instrumentos

Según Valderrama (2002) se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando el instrumento llamado Maslach Burnout Inventory fue creado por Maslach y Jackson en 1981, es el más aplicado a nivel mundial. El instrumento presenta un nivel alto de consistencia interna, conformada por 22 preguntas distribuidos en tres dimensiones:

- Agotamiento emocional, compuesto por 9 ítems.
- Despersonalización, compuesto por 5 ítems.
- Realización personal, compuesto por 8 ítems.

Cada ítem se evalúa con un puntaje que va de 0 a 6 puntos (desde nunca hasta todos los días). Los ítems de la dimensión de realización personal son indirectas, es decir que la valoración se realiza de forma invertida.

El instrumento fue validado por 3 jueces expertos, y prueba binomial, presentado un alfa de Cronbach de 0.831, indicando que este instrumento es confiable (Rodríguez, 2017).

Es de fácil aplicación y se efectúa entre 10 - 15 minutos, pudiendo ser esta de forma individual y colectiva.

Análisis de datos

Para el procedimiento de datos se realizó mediante la consistencia del análisis de la información y tabulación de datos. Para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, versión 22.0 en español. Los datos se presentan mediante tablas de distribución de frecuencias.

Resultados y Discusión

Tabla 1

Edad, género y estado civil de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop de la ciudad de Juliaca.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	De 21 a 25 años	3	15.0	15.0	15.0
	De 26 a 30 años	7	35.0	35.0	50.0
	De 31 a 35 años	5	25.0	25.0	75.0
	De 36 a 39 años	4	20.0	20.0	95.0
	Más de 40 años	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	
Género	Masculino	8	40.0	40.0	40.0
	Femenino	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	
Estado Civil	Soltero	10	50.0	50.0	50.0
	Casados	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

En la tabla 1 se aprecia que el 35.0% de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito presentan una edad entre 26 y 30 años de edad, seguido del 25.0% de trabajadores que presentan una comprendida entre 31 a 35 años. Así mismo, el 60.0% de los trabajadores son de sexo femenino y el 40.0% de sexo masculino. Con respecto al estado civil la mitad de la muestra presenta un estado civil de soltero y el otro 50.0% casado.

Tabla 2

Nivel de Síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop de la ciudad de Juliaca.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	5.0	5.0	5.0
Medio	18	90.0	90.0	95.0

Alto	1	5.0	5.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

La tabla 2 muestra los niveles de Síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito y se aprecia que el 90.0% de los trabajadores presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout, el 5.0% presenta un nivel bajo y finalmente el 5.0% presenta un nivel alto, es decir, que este grupo de trabajadores han ido perdiendo gradualmente la preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan o se relacionan en el trabajo.

Tabla 3

Nivel de Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional que presentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop de la ciudad de Juliaca.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	2	10.0	10.0	10.0
	Medio	16	80.0	80.0	90.0
	Alto	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

La tabla 3 muestra los niveles de Síndrome de Burnout en su dimensión de Agotamiento emocional que presentan los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito y se aprecia que el 80.0% de los trabajadores presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout en su dimensión de agotamiento emocional, el 10.0% presenta un nivel bajo y finalmente el 10.0% presenta un nivel alto, es decir, que este grupo de trabajadores presentan un agotamiento diario en la jornada laboral y que existe presencia de estrés diario.

Tabla 4

Nivel de Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización que presentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop de la ciudad de Juliaca.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	5	25.0	25.0	25.0
	Medio	13	65.0	65.0	90.0
	Alto	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

La tabla 4 muestra los niveles de Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización que presentan los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito y se aprecia que el 65.0% de los trabajadores presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout en su dimensión de despersonalización, indicando que este grupo presenta cierto grado de desánimo laboral; el 10.0% presenta un nivel alto y finalmente el 25.0% presenta un nivel bajo, es decir, que este grupo de trabajadores no presenta un desánimo laboral.

Tabla 5

Nivel de Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal que presentan los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop de la ciudad de Juliaca.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medio	19	95.0	95.0	95.0
	Bajo	1	5.0	5.0	100.0

Total	20	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

La tabla 5 muestra los niveles de Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal que presentan los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito y se aprecia que el 95.0% de los trabajadores presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout en su dimensión de realización personal, indicando que este grupo de personas contribuyen parcialmente en la solución de problemas y el 5.0% presenta un nivel bajo de realización personal, es decir, este grupo no contribuye eficazmente en la organización.

Discusiones

Respecto al objetivo general, que está definido como: determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP, se determina que estos tienen un nivel medio (90.0%) de Síndrome de Burnout, los resultados concuerdan con la investigación de, Rodríguez (2017) que indica que los profesionales de Enfermería presentan nivel medio del Síndrome de Burnout en un (46.6%) por lo cual se asume que los profesionales en administración, contabilidad y profesionales en enfermería, ambas profesionales presentan pérdida de energía física y mental, porque mantienen contacto con sus clientes y pacientes.

En referente a la dimensión; el agotamiento emocional, se aprecia que los trabajadores de la Cooperativa CREDICOOP presentan un nivel medio de (80.0%) y por otra parte en los profesionales de enfermería se observa que el (55.0%) tienen un nivel alto. Es decir que al presentar un nivel medio Credicoop tiene un índice de que los trabajadores sienten no tener energía en realizar sus actividades diarias y los profesionales de enfermería presentan un nivel alto como resultado a que presencian a estar más cansados y fatigados, por ser responsables de dar cuidado directo a las pacientes.

En cuanto en la dimensión de Despersonalización los trabajadores de CREDICOOP presentan un nivel medio de (65.0%) presentando actitudes de frustración en su personalidad. Y los profesionales de enfermería presentan un nivel alto de (75.0 %) esto implica que estos profesionales tienden a tener actitudes de frialdad y cinismo.

En la dimensión de la Realización personal se observa que CREDICOOP tiene el nivel medio en (95.0%) contando con trabajadores que contribuyen en la labor asignada, son personas tolerantes a la presión y tienen un mejor desenvolvimiento en su trabajo y por otra parte en la investigación en los profesionales de enfermería se aprecia que existe un nivel bajo (78.30%) lo cual es un problema alarmante, puesto que puede afectar más aún en su vida diaria de los trabajadores.

Conclusiones

Respecto del objetivo general, se concluye que la mayoría de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop de la ciudad de Juliaca, presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout en un 90%, en su estado físico y mental.

En su dimensión de Agotamiento Emocional los trabajadores presentan un nivel medio (80.0%), que existe el cansancio y pérdida de energía.

En su dimensión de la Despersonalización los trabajadores presentan en un nivel medio (65.0%), que existe el padecimiento de actitudes negativas hacia los clientes.

En su dimensión de la Realización personal los trabajadores presentan un nivel medio (95.0%), existiendo un mejor desenvolvimiento laboral, siendo trabajadores tolerantes y productivos en su labor.

Referencias

- Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. 7. Retrieved from <http://pendientedemigracion.ucm.es/cont/descargas/documento33140.pdf?pg=cont/descargas/documento33140.pdf>
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 13. Retrieved from http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
- Domínguez, E. (2015). Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. *La Rioja*, 49. Retrieved from https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000978.pdf
- Eugenio, E. T. (2019). Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, 3. Retrieved from <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2173>
- Flores, J. B. (2018). *Prevalencia y Factores Asociados al Síndrome de Burnout en Médicos Asistentes del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scipia en el periodo setiembre – Noviembre 2017* (UNIVERSIDAD RICARDO PALMA). Retrieved from <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1153/TESIS - JOSE BRYAN FLORES SIERRA HECHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

- López, A. (2017). *El Síndrome de Burnout : Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Retrieved from http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burnout_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1
- Marrau, M. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos En Humanidades*, (54), 53–68.
- Marrau, M. C. (2009). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) , en el marco contextualizador del estrés laboral*. 19, 167–177. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/184/18411965010.pdf>
- Mogollón, M. C. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño profesional de los profesionales de la salud en un instituto especializado* (Universidad Cesar Vallejo). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23962/Mogollon_LMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Neciosup, S. T. (2016). *Nivel de Síndrome de Burnout en el Personal de Obstetricia y Ginecología Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2016* (UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FACULTAD). Retrieved from http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/962/T016_72371021_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Neyra, R. M. (2018). *Influencia del Síndrome de Burnout en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Institución Financiera “C”, en la Ciudad de Arequipa 2017*. 15 y 16.
- Párraga, J. M. (2005). Eficacia del Programa I.R.I.S. Para Reducir el Síndrome de Burnout y Mejorar las disfunciones Emocionales en Profesionales Sanitarios. *Doctor*, 520.
- Peña, L., & Valerio, R. (2007). *Prevalencia del Síndrome de “Quemarse por el Trabajo” Burnout, en los empleados de sucursales de un Banco Dominicano*. 24. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/870/87032406.pdf>
- Quispe, G. (2015). *El Síndrome de Burnout según la Condición laboral de los Docentes de la Escuela Profesional de Administración UNA-PUNO 2016*.
- Rodríguez, S. M. A. (2017). *“Síndrome de Burnout en el Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz 2017”* (Cesar Vallejo). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3767/Rodriguez_GSMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salcedo, K. P. (2008). *Nivel del síndrome de Burnout en el personal de enfermería que trabaja en el Albergue Central " Ignacia Rodolfo Vda . de Canevaro "*.