

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Profesional de Administración**



*Una Institución Adventista*

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en  
personal médico**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en  
Administración y Negocios Internacionales

**Autor:**

Chris Yosselin Colachagua Vivanco

**Asesor:**

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna de Ortiz

**Lima, setiembre 2022**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna de Ortiz, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en personal médico**", constituye la memoria que presenta el Bachiller **Colachagua Vivanco Chris Yosselin**, para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada 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 la ciudad de Lima, a los 17 días del mes de noviembre del año 2022.



---

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna de Ortiz

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 13 días del mes de **setiembre** del año 2022 siendo las 15:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor presidente del Jurado: **Mg. Lizardo Vásquez Villanueva** el secretario: **Mg. Yessica Del Roció Erazo Ordoñez** y como miembros: **Lic. Sandra Sadith Flores Guillen** y el asesor **Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: **“Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal médico”** de los Bachilleres:

a. **Chris Yosselin Colachagua Vivanco**

Conducente a la obtención del Título profesional de **Licenciado(a) Administración y Negocios Internacionales**

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Chris Yosselin Colachagua Vivanco**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<b>Aprobado</b>	<b>16</b>	<b>B</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente



\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## **Dedicatoria**

A mi esposo Josué Vásquez y a mis hijos Josué Adriel y Josué Daniel por su apoyo y comprensión durante la ejecución de esta investigación.

## Índice

Dedicatoria.....	iv
Índice .....	v
Artículo científico .....	1
Resumen .....	1
Introducción .....	2
Materiales y métodos .....	5
Resultados y discusión .....	6
Conclusiones .....	9
Referencias .....	10

# **Síndrome de Burnout y desempeño laboral en personal médico.**

## **Burnout Syndrome and Occupational Disease in Medical Personnel**

Colachagua Vivanco Chris Yosselin

Universidad Peruana Unión

[colachaguavivanco@hotmail.com](mailto:colachaguavivanco@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-7555-994X>

### **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal médico, el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño de estudio no experimental de cohorte transversal, el tipo de muestreo fue no probabilístico a conveniencia del autor, tomando como población y muestra a 140 médicos. Llegando a la conclusión de que los niveles de síndrome de Burnout y desempeño se encuentran en un nivel medio en el personal médico, además se analizaron las variables síndrome de burnout y el desempeño laboral en el que se evidenció que existe una relación inversa ( $p = 0.002 < 0.05$  y un rho de Spearman de  $-0.510$ ) lo que indica que dentro de la población de estudio, los excesos de síndrome de Burnout disminuirían el desempeño laboral.

**Palabras clave:** desempeño, Burnout, cansancio

### **ABSTRACT**

The present study shows how the relationship between burnout syndrome and laboratory work in medical personnel is objectively determined, the type of quantitative impact research, level of correlation, experimental cross-sectional cohort study design, this type at convenience of the author, both as a population and demonstrated to 140 doctors. In reference to the conclusion that the levels of burnout syndrome and unemployment are located at a medium level in medical personnel, the variables burnout syndrome and job dismemberment are analyzed in which it is evident that there is an inverse relationship ( $p = 0.002 < 0.05$  and a spearman). range of  $-0.510$ ) indicates that within the study population the excesses of burnout syndrome decrease at the beginning of the laboratory.

**Keywords:** Performance, Burnout, Tiredness.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción, tranquilidad y bienestar del empleado son factores que están ligados al buen desenvolvimiento de la organización y que pueden medirse a través de la productividad en la empresa, por lo tanto, es importante que los mandos de las organizaciones presten mucha atención al desempeño y actitud de sus colaboradores si desean evitar disminuciones en sus niveles de productividad Vivanco et al. (2018). No obstante, el síndrome de Burnout es un trastorno muy frecuente que está presente en la mayoría de organizaciones –sin importar de qué tamaño sean estas, cuál sea su naturaleza o cuáles sean sus rubros comerciales– pero sobre todo, tiene mayor presencia en las empresas e instituciones sanitarias Moriano, Topa y García (2019). Considerado como un factor de riesgo laboral, es definido como el padecimiento que una persona tiene en su centro de labores como reacción a una prolongada presión causada por factores estresantes de índole interpersonal y/o emocional, (Forbes, 2011). El síndrome de Burnout resulta más peligroso en las instituciones sanitarias, porque su afección primaria implica a profesionales de la salud, que están en contacto directo con los pacientes, y su afección secundaria implica a los compañeros de trabajo y a los usuarios de los servicios de salud (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2016).

El hecho que un profesional padezca el síndrome, implica que se le presenten repercusiones de índole personal, grupal, familiar y organizacional (o institucional). Una muestra de estas repercusiones es la poca paciencia para atender a los usuarios de los servicios médicos, la ausencia en horarios de trabajo, las renunciaciones, y los gastos a los que recurre la empresa para reemplazar a sus trabajadores (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2016). Se hace importante, entonces, que las instituciones u organizaciones, a través de sus altos mandos, desarrollen procedimientos para identificar y tratar este síndrome si es que desean ofrecer servicios que destaquen por su calidad a los usuarios. De esta manera, se evidencia la asociación directa que hay entre el síndrome y el desempeño laboral del personal de la salud. Por lo tanto, a mayor preocupación por la presencia del síndrome, habrá un mejor desempeño de los profesionales (Forbes, 2011).

El desempeño agrupa el comportamiento, las acciones y actitudes que pueden observarse en los colaboradores, y puede medirse en función de las competencias y nivel de contribución a la organización. Es preciso recalcar que el desempeño puede ser bueno o

malo, esto va a depender de ciertas características que se reflejan en la conducta del colaborador (Pedraza, Amaya, & Conde, 2020).

Lauracio (2020) en su investigación sobre el Burnout y desempeño laboral en el personal de salud concluyó, que existía relación inversa entre el Burnout y desempeño, además de un nivel medio de síndrome y alto de desempeño. Así también, Vilchez et al. (2019) investigaron sobre el síndrome de Burnout en médicos de un hospital de la Amazonía peruana, sus resultados indicaron que el 76.8% de los médicos estudiados padecieron el síndrome, por otro lado, el 20% de pacientes se mostraron satisfechos con la consulta, y el 17% señaló tener una relación adecuada con su médico. La conclusión a la que llegó la investigación fue que, a pesar de haber un alto índice del síndrome en los médicos, los pacientes consideraron tener una relación adecuada con sus médicos, lo que supone un buen desempeño de éstos últimos. Así mismo, Muñoz et al. (2019) elaboraron el artículo Síndrome de Burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú) para determinar cuán prevalente es el síndrome de Burnout en los médicos de Arequipa, los resultados obtenidos expusieron que el 92% de los sujetos estudiados tienen niveles moderados del síndrome, el 6.9% niveles severos, y el 1.1% niveles leves. Con estas cifras los autores llegaron a la conclusión, que existe un bajo porcentaje de médicos que padecen el síndrome, pero que un gran número está en riesgo de padecerlo.

Toala (2019) en su investigación Síndrome de Burnout en médicos residentes, encontró que, en promedio, que el 57% de médicos padecen el síndrome, a causa, mayormente, del agotamiento emocional, seguido de la despersonalización, y la baja realización personal. Entre los factores desencadenantes con mayor incidencia está el exceso de trabajo, la ansiedad, el maltrato por parte de los superiores y los problemas familiares. Por otro lado, Vivanco et al. (2018) al estudiar el síndrome de Burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja, Ecuador. Los resultados de la investigación dieron a conocer que, del total de médicos encuestados, el 17% registró niveles bajos de agotamiento emocional, el 15% niveles medios de despersonalización, y el 18% niveles bajos de realización personal. Sobre la presencia del síndrome en médicos, se pudo conocer que el total de médicos no la presentó; no obstante, sí se presentó en el total de personal profesional de enfermería. Con esta información se llegó a la conclusión que el síndrome de Burnout no está presente en la muestra de la investigación elegida por el autor. Y por último, Ferreira (2015) concluyó que existió un bajo indicador del síndrome en los sujetos estudiados, con base en los indicadores



obtenidos en cada una de sus dimensiones, además de relacionarse de manera inversa, pues a mayor síndrome de Burnout menor desempeño laboral.

El desarrollo de esta investigación es importante pues se caracteriza por la necesidad de las empresas de conocer la situación emocional de sus trabajadores y de esa forma fomentar el desempeño laboral. Hernández, Terán, Navarrete y León (2017) aseguran que el síndrome en mención no solo afecta el rendimiento laboral, sino también afecta la calidad de vida del sujeto, lo que puede evidenciarse en los cambios de conducta y emociones. El exceso de trabajo, el esfuerzo en demasía, la desmoralización y la pérdida de esmero y dedicación constituyen los principales síntomas del síndrome (Hernández, Terán, Navarrete, & León, 2017). Pues Moriano, Topa y García (2019) definen el síndrome de Burnout como como una pérdida progresiva del idealismo, de objetivos, y de energía entre quienes tienen como trabajo el servicio directo a personas, presentando dificultades laborales. Y el desempeño laboral está definido como la actitud del colaborador para lograr sus objetivos trazados haciendo uso de una estrategia individual, Chiavenato (2000).

Lauricio (2020) señala también que las dimensiones del Burnout son el cansancio emocional, despersonalización y la baja realización personal, mientras que Vivanco et al. (2018) señalan que los factores de desempeño laboral son la motivación, responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo, formación y desarrollo personal.

Si bien en la mayoría de casos el nivel de desempeño laboral es el adecuado, se hace necesario determinar si los resultados serán los mismos si el personal médico padeciera el síndrome de Burnout, por ello, la investigación buscó conocer de qué manera se relaciona el síndrome con el desempeño laboral de los médicos de la empresa, con el propósito de aportar con propuestas de mejora que evitarán que el personal médico de la empresa padezca el síndrome y, en consecuencia, tenga un desempeño deficiente que afecte, no solo a los usuarios (o clientes) sino también a los intereses de la organización.

### **Teniendo como objetivos de la investigación:**

OG. Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal médico.

OE1. Determinar la relación que existe entre cansancio emocional y el desempeño laboral en el personal médico.

OE2. Determinar la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral en el personal médico.

OE3. Determinar la relación que existe entre baja realización personal y el desempeño laboral en el personal médico.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La presente investigación se desarrolló en una empresa de médicos de la ciudad de Huancayo, Perú. La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) corresponde al tipo de investigaciones que estudian y miden el nivel de asociación de dos o más variables, para lo cual se hizo necesario realizar una medición, para posteriormente cuantificarlas y finalmente vincularlas. Este nivel fue aplicado en el estudio debido a que el objetivo general fue determinar la existencia de relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño del personal médico de la empresa de estudio. El diseño de la investigación fue experimental, de cohorte transversal. Las investigaciones no experimentales son aquellas que buscan información de una manera sistemática y empírica sin la necesidad de controlar las variables de estudio (Kerlinger & Lee, 2002). Y las transversales, aquellas que tienen la particularidad de recopilar datos solo en un único momento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

La población y muestra del estudio fue no probabilística a conveniencia del autor, por lo que se consideraron a 140 médicos que participaron en la investigación.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta. El cuestionario que se usó para Burnout es la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach (1981) instrumento que fue utilizado para medir el estrés laboral crónico o Burnout. Constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Se divide en 3 dimensiones: a) Cansancio emocional (CE), consta de 9 ítems que valoran la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. b) Despersonalización (DP) formada por 5 ítems que valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento hacia el paciente. c) Realización personal (RP) compuesta por 8 ítems que evalúan los sentimientos de

autoeficacia y realización personal en el trabajo, con un alfa de Cronbach de 0.828 y un  $v$  de Aiken de 0.95, se demostró su confiabilidad en su uso.

La variable desempeño laboral se realizó con 28 preguntas, la dimensión motivación con 7 preguntas, la dimensión responsabilidad con 8 preguntas, la dimensión liderazgo y trabajo en equipo con 8 preguntas, y finalmente, la dimensión formación y desarrollo personal con 5 preguntas con el método Likert: siempre: 4 puntos; para la respuesta, nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) y casi siempre (4).

Debido a que los datos obtenidos fueron expuestos en tablas y figuras se aplicó la estadística descriptiva. Por otro lado, debido a que se buscó conocer si existe relación entre las dos variables, se usó el proceso para hallar el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) recurriéndose a la estadística inferencial. con un alfa de Cronbach de 0.653 y un  $v$  de Aiken de 0.90, se demostró su confiabilidad en su uso.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como se muestra en la tabla 1 se ubican los factores, en la escala que mide el cansancio emocional la mayor proporción se encuentra con un nivel bajo (38.6%;  $M = 1.86$ ;  $D.E = 0.789$ ). la dimensión despersonalización se muestra en su mayoría en un grado bajo (44.3%;  $M = 1.70$ ;  $D.E = 0.707$ ), para baja realización personal una gran parte de la muestra se situó en una clasificación alta (41.4%;  $M = 2.16$ ;  $D.E = 0.801$ ). para motivación se evidenció que la mayoría de los encuestados percibieron un nivel alto (49.3%;  $M = 2.34$ ;  $D.E = 0.727$ ), para el indicador responsabilidad la mayoría de los participantes afirmaron un índice alto (61.4%;  $M = 2.51$   $D.E = 0.684$ ) para el factor liderazgo la mayoría mostró una percepción alta (56.4%;  $M = 2.47$ ;  $D.E = 0.662$ ) para desarrollo profesional, una gran proporción se encuentra en un grado alto (45%;  $M = 2.38$ ;  $D.E = 0.617$ ) para la variable síndrome de Burnout una gran parte manifestó su percepción con un nivel medio (48.6%;  $M = 2.23$ ;  $D.E = 0.682$ ), y por último, en su mayoría se evidenció al desempeño laboral con un índice medio (39.3%;  $M = 2.14$ ;  $D.E = 0.770$ ) (figura 1).

Tabla 1  
Percepción de los índices

		Recuento	%	Medidas
Cansancio emocional	Bajo	54	38,6%	

	Medio	51	36,4%	
	Alto	35	25,0%	M = 1,86
	Total	140	100,0%	D.E = 0,789
	Bajo	62	44,3%	
Despersonalización	Medio	58	41,4%	M = 1,70
	Alto	20	14,3%	D.E = 0,707
	Total	140	100,0%	
	Bajo	35	25,0%	
Baja realización personal	Medio	47	33,6%	M = 2,16
	Alto	58	41,4%	D.E = 0,801
	Total	140	100,0%	
	Bajo	21	15,0%	
Motivación	Medio	50	35,7%	M = 2,34
	Alto	69	49,3%	D.E = 0,727
	Total	140	100,0%	
	Bajo	15	10,7%	
Responsabilidad	Medio	39	27,9%	M = 2,51
	Alto	86	61,4%	D.E = 0,684
	Total	140	100,0%	
	Bajo	13	9,3%	
Liderazgo	Medio	48	34,3%	M = 2,47
	Alto	79	56,4%	D.E = 0,662
	Total	140	100,0%	
	Bajo	10	7,1%	
Desarrollo profesional	Medio	67	47,9%	M = 2,38
	Alto	63	45,0%	D.E = 0,617
	Total	140	100,0%	
	Bajo	20	14,3%	
Síndrome de Burnout	Medio	68	48,6%	M = 2,23
	Alto	52	37,1%	D.E = 0,682
	Total	140	100,0%	
	Bajo	33	23,6%	
Desempeño Laboral	Medio	55	39,3%	M = 2,14
	Alto	52	37,1%	D.E = 0,770
	Total	140	100,0%	

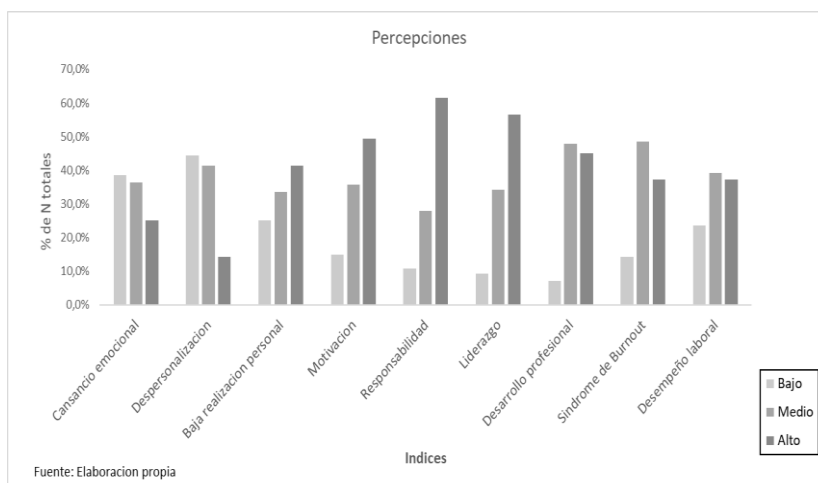


Figura 1. Percepciones de las variables y dimensiones de estudio

### Resultados inferenciales

Se muestra la prueba de normalidad calculada con el Kolmogorov – Smirnov por contar con una muestra  $140 > 50$  datos, ya que su cálculo es más eficiente para estas poblaciones, así mismo, se evidenció a todos los elementos ( $p$  valor =  $0.000 < 0.05$ ) por tanto, se determinó que los datos tienen una distribución no normal, por lo cual obedece al coeficiente rho de Spearman. (ver tabla 2).

Tabla 2  
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Cansancio emocional	0,249	140	0,000
Despersonalización	0,282	140	0,000
Baja realización personal	0,266	140	0,000
Motivación	0,310	140	0,000
Responsabilidad	0,379	140	0,000
Liderazgo	0,352	140	0,000
Desarrollo profesional	0,293	140	0,000
Síndrome de Burnout	0,260	140	0,000
Desempeño Laboral	0,241	140	0,000

Se muestra la correlación con una muestra ( $n = 140$ ) para la cual se evaluó de acuerdo con la regla de decisión, se visualizaron las dimensiones de síndrome de Burnout, referida al cansancio emocional con la variable desempeño, mostrando una correlación inversa ( $\rho = -0.566$ ;  $p < 0.00$ ) lo que indica que a mayor cansancio emocional menor desempeño

laboral, Además, la relación entre despersonalización y desempeño laboral, el índice guarda relación inversa debido que presenta ( $p = 0.008 < 0.05$  y un rho de Spearman de  $-0,211$ ) confirmando que a mayor despersonalización con la empresa menor desempeño laboral, así mismo, se observa al indicador realización personal y el desempeño laboral con un relación directa ( $\rho = 0.143$ ;  $p < 0.05$ ) considerando que la realización personal no influye en el desempeño laboral, por último, se analizaron las variables del síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el que se evidenció que existe una relación inversa ( $p = 0.002 < 0.05$  y un rho de Spearman de  $-0.510$ ) (ver tabla 3).

Tabla 3  
Correlación de spearman de la muestra de estudio

	Índice		1	2	3	4	5
1	Desempeño Laboral	Rho de Spearman	—				
		valor p	—				
2	Cansancio Emocional	Rho de Spearman	-0.566	—			
		valor p	0.009	—			
3	Despersonalización	Rho de Spearman	-0.211	0.483	—		
		valor p	< 0.008	< .001	—		
4	Realización Personal	Rho de Spearman	0.143	-0.479	-0.300	—	
		valor p	<0.043	< .001	< .001	—	
5	Síndrome de Burnout	Rho de Spearman	-0.510	0.705	0.598	0.140	—
		valor p	<0.002	< .001	< .001	0.048	—

## CONCLUSIONES

Se llegó a la conclusión dentro del estudio que existe una relación inversa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, en el personal médico, lo que indica que dentro de la población de estudio los excesos de síndrome de Burnout disminuirían el desempeño laboral, además mostraron un nivel medio de Burnout, lo que indica que el personal está expuesto a sufrir con más intensidad de Burnout y la institución debería analizar estrategias que disminuyan el nivel de Burnout, así mismo, el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto, lo que indica de forma descriptiva la relación que existe confirmando el resultado, pues al no tener Burnout el personal se desempeña mejor.

Así también, se demostró la existencia de relación inversa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral, pues se demostró que el personal médico participantes

de esta investigación al tener cansancio emocional, menor será su desempeño laboral, es así que la institución para la cual trabajan los médicos, debe poner énfasis en la parte emocional de sus trabajadores o médicos, y tratar de motivarlos y mantenerlos en buen estado emocional para que puedan desempeñarse mejor, más aún en la línea que se desenvuelven.

También se encontró una relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral, demostrándose que en el personal médico sí tiene un alto nivel de realización personal mejor será el desempeño que demuestren al cliente, tanto en su atención como en la efectividad de los tratamientos que brindan.

Y por último, se demostró que existe una relación inversa entre despersonalización y el desempeño laboral, pues el personal médico al no sentirse identificado con la organización, además de tener malos pensamientos para con las actividades y actitudes negativas dentro de la empresa, demostró un bajo nivel de desempeño laboral. Es por ello, que a mayor despersonalización menor desempeño laboral.

## **REFERENCIAS**

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 105-118.
- Alfonso, S., Ferreira, M., & Díaz, C. (2015). Síndrome de Burnout en residentes de especialidades médicas. Hospital Central Dr. Emilio Cubas del IPS. *Revista Eureka*, 1(12), 25-34.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGrawHill.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 1(160), 1-4.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2016). Síndrome de burnout. *Archivo de Neurociencia*, 11(4), 305-309.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Naucalpan de Juárez: McGrawHill.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., & León, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Semantic Scholar*, 50-68.
- Hernández, T. (2016). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el Estado de Hidalgo. *Agricultura, Sociedad y Desarrollo*, 161-172.

- Noguera, L. (2012). Estrategias gerenciales basadas en la inteligencia emocional para el desempeño del personal de la dirección de desarrollo estudiantil de la Universidad de Carabobo. Naguanagua: Universidad de Carabobo.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. Ciencia y trabajo, 59-63.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. México D.F: McGrawHill.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Inova Educación, 2(4), 543-554.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). Manual del Inventario de desgaste de Maslach. Palo Alto: Universidad de California.
- Moriano, J., Topa, G., & García, C. (2019). Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales. Madrid: Editorial Sanz y Torres S.I.
- Muñoz del Carpio, A., Arias, W., & Caycho, T. (2019). Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría, 139-148.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2020). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 493-505.
- Toala, J. (2019). Síndrome de Burnout en médicos residentes. Revista San Gregorio(33), 111-122.
- Vilchez, J., Romaní, L., Ladera, K., & Marchand, M. (2019). Síndrome de Burnout en médicos de un hospital de la Amazonía peruana. Revista de la Facultad de Medicina Humna URP, 60-67.
- Vivanco, M., Sánchez, C., Maldonado, R., & Enrique, E. (2018). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la Provincia de Loja, Ecuador. Revista Boletín Redipe, 179-194.
- Velásquez, F., & Villavicencio, D. (2016). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Vives, A. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.