

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Engagement y Síndrome de Burnout en los colaboradores de  
Servicios Generales de una Universidad Privada de Juliaca, 2019**

Por:

Nataly Diana Chávez Chayña

Flor de Maria Segura Mendez

Asesor:

Mg. Eddy Wildmar Aquize Anco

**Juliaca, diciembre de 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

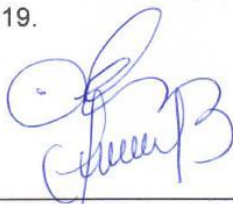
Mg. Eddy Wildmar Aquize Anco, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado "ENGAGEMENT Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE SERVICIOS GENERALES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE JULIACA, 2019" constituye la memoria que representan las estudiantes Nataly Diana Chávez Chayña y Flor de Maria Segura Mendez, Para aspirar al grado de bachiller en Psicología, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las oposiciones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 02 de diciembre del 2019.



---

Mg. Eddy Wildmar Aquize Anco

“Engagement y Síndrome de Burnout en los colaboradores de Servicios  
Generales de una Universidad Privada de Juliaca, 2019”

# TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentada para optar el grado de bachiller de Psicología

JURADO CALIFICADOR



Mg. Rosa María Alfaro Vásquez  
Presidente



Psic. Deysi Diana Gamarra Linares  
Secretaria



Psic. Carla Esther Dávila Valencia  
Vocal



Mg. Eddy Wildmar Aquize Anco  
Asesor

Juliaca, 02 de diciembre del 2019.

# Engagement y Síndrome de Burnout en los colaboradores de Servicios Generales de una Universidad Privada de Juliaca, 2019

Chávez Chayña, Nataly Diana <sup>1</sup>, Segura Mendez, Flor de Maria <sup>2</sup>, Aquize Anco Wildmar Eddy <sup>3</sup>

<sup>a</sup>EP. Psicología, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Peruana Unión

---

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe relación significativa entre el Engagement y Síndrome de Burnout en los colaboradores de Servicios Generales de una Universidad Privada de Juliaca, 2019. Esta investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estaba conformada por 77 colaboradores del área de servicios generales de una Universidad Privada de Juliaca, 38 de género masculino y 39 de género femenino, la edad de los participantes es a partir de los 18 años en adelante. Los instrumentos utilizados fueron cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) que es eficaz para la medición de la variable síndrome de *burnout* creada por Maslach y Jackson en 1981, el cuestionario está constituido por 22 ítems con una escala de tipo Likert la cual comprende tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal en el trabajo. Asimismo, se utilizó el cuestionario de *Utrecht Work Engagement Scale* – UWES en su versión Española del *Utrecht Work Engagement Scale* compuesta por 17 ítems distribuidos en tres factores: Vigor, dedicación y absorción, tienen un coeficiente de Rho de Sperman de  $-.517$ ,  $-.545$  y  $-.442$  (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal respectivamente) lo que indica un nivel de correlación inversa moderada y un p valor de  $.000$  que nos indica que si existe significancia, dándonos en manifiesto que se evidencia un mayor grado de burnout y un bajo nivel de *engagement* los cuales corroboran la hipótesis planteada, los estudios apuntan que los resultados obtenidos son confiables.

*Palabras clave:* Síndrome de burnout; engagement; estrés laboral; colaborador.

---

## Abstract

The objective of the present investigation was to determine if there is a significant relationship between the Engagement and Burnout Syndrome in the General Services collaborators of a Private University of Juliaca, 2019. This research corresponds to a quantitative, correlational descriptive, non-design approach. Experimental, cross-sectional, the sample was made up of 77 employees from the general services area of a Private University of Juliaca, 38 male and 39 female, the age of the participants is from 18 years onwards. The instruments used were Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaires that are effective for the measurement of the variable burnout syndrome created by Maslach and Jackson in 1981, the questionnaire consists of 22 items with a Likert type scale which quality comprises three dimensions: Exhaustion Emotional, Depersonalization and Personal fulfillment at work. Likewise, the Utrecht Labor Commitment Scale - UWES questionnaire was presented in its Spanish version of the Utrecht Labor Commitment Scale composed of 17 items distributed in three factors: Vigor, dedication and absorption, have a Sperman Rho coefficient of  $-.517$ ,  $-.545$  and  $-.442$  (Emotional exhaustion, Depersonalization and Personal Achievement respectively) which indicates a moderate level of inverse correlation and a value of  $.000$  that indicates that there is significance, giving us evidence that a greater degree of Burnout and a low level of commitment corroborate the hypothesis, the studies indicate that the results required are reliable.

*Keywords:* Burnout syndrome; engagement; work stress; collaborator.

---

## 1. Introducción

Existe una gran necesidad de prevenir el síndrome de burnout en colaboradores a lo largo del mundo en todas las empresas, lo que requiere un adecuado autocuidado personal. En la actualidad se ve a diario personas agotadas, absorbidas por el trabajo que realizan lo cual se denomina en conjunto como “Síndrome de Burnout” en su definición general según la Organización Mundial de la Salud [OMS] “la nueva clasificación del exceso de trabajo la describe como un agotamiento físico y mental debido al estrés crónico asociado con el trabajo y el desempleo”. Corroborando a esta conceptualización el término burnout se dio a conocer a partir de 1977, por Maslach que lo definió como el desgaste profesional de las personas que trabajan al servicio de los demás, se determina síndrome debido a la respuesta extrema que se tiene al estrés crónico que tiene por origen el ámbito laboral lo cual repercute tanto en el trabajador como en la empresa en la que labora (Martínez, 2010).

Por otra parte, la variable protectora frente al burnout, la cual se pretende relacionar es engagement que se traduce al español como compromiso o implicación, el término se vino generalizando debido a que muchas empresas lo venían estableciendo en el campo laboral, en el lugar de trabajo se busca que la persona se encuentre predispuesta a realizar sus funciones, lo cual beneficia a ambas partes. Se tiene evidencia anteriormente de que el autor Gallup (Citado en Mehech, Cordero & Gómez, 2016) inició con el estudio de esta variable dándole énfasis entre los colaboradores de la empresa que requerían de sus servicios, que tenían como fin mejorar el funcionamiento de las organizaciones de negocios.

De acuerdo con la OMS, (2000) declara que el síndrome de burnout es un factor de riesgo laboral, que afecta de manera negativa a la calidad de vida, salud mental e incluso pone en riesgo la vida de la persona que lo padece. Se estima que a nivel mundial pocos son los que tienen acceso a servicios de salud ocupacional, así también se puede observar que diversos puestos son más vulnerables y que experimentan en gran medida el estrés laboral, a menudo presentan quejas por sus horarios, por sentirse tensos y angustiados, por presenciar conflictos entre sus compañeros, la falta de trabajo en equipo, no pueden hacer frente a las situaciones los cuales le llevan a cumplir sus tareas y funciones con deficiencia, ausentarse al trabajo y por último renunciar los cuales le generan costos a la empresa (Vilchez et al., 2016; Saborío & Hidalgo, 2015).

En muchos estudios, se ha visto que el trabajo se ha vuelto inhumano, las empresas de hoy en día son más exigentes y competitivas; las cabezas de las empresas se han desentendido de la responsabilidad que tienen con sus empleados el sistema de trabajo actual enferma e incluso termina con la vida de las personas. Las estadísticas recopiladas en Estados Unidos indican, que el 61% de los empleados considera que el estrés los ha enfermado y el 7% asegura haber sido hospitalizado por causas relacionadas con el trabajo. De hecho, sus estimaciones apuntan a que el estrés está relacionado con la muerte anual de 120.000 trabajadores estadounidenses. Asimismo, desde un punto de vista económico, destaca el académico, el estrés tiene un costo para los empleadores de más de \$300.000 millones al año en ese país ya que se evidencia efectos sobre su salud por las largas jornadas laborales, los despidos, la falta de seguro médico lo que conlleva a que exista conflictos familiares y enfermedades. Se ha dado cuenta de casos en los bancos de inversión donde los trabajadores tienen acceso a darse una ducha y regresar a laborar, muchos de los involucrados bajo este sistema tienden a volverse drogadictos, ya que terminan consumiendo cocaína y otras drogas para mantenerse despiertos. Las empresas tienen que tomar en cuenta la comodidad de sus colaboradores ya que sale más costoso tener trabajadores enfermos o empleados que no tienen motivación lo cual se ve reflejado en su bajo rendimiento. Para ello es necesario que los colaboradores asuman la responsabilidad de cuidar su salud, si sienten demasiada carga laboral es de suma importancia que opten por buscar otro trabajo donde puedan desarrollarse como persona crecer juntamente con la empresa en la que laboran; (Pfeffer citado en Barria, 2019).

Gómez y Díaz (2016) dan a conocer los resultados de su investigación que abarco 89 estudios revisados sistemáticamente entre el año 2000 y 2010, menciona que el síndrome de burnout lleva investigándose desde la década de los 70 ya que en esa época se implementó el desarrollo de las nuevas tecnologías que tuvo como consecuencias aumento de desempleo, explotación de los trabajadores que dio lugar a los riesgos psicosociales que afectan la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores. El contexto laboral en

América Latina en el cual no ha prevalecido, el trabajo digno ha producido un aumento alarmante de casos de burnout, según información conseguida de 700 empresas se evidencia que en Alemania en el lapso de 20 años entre el año 1990 y 2019 incremento el doble entre 20 y 25% de los trabajadores que están con riesgo de padecer las consecuencias de las altas demandas del mundo laboral en cambios.

A nivel de América Latina en los diversos estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) evidencian un gran incremento de las tasas de estrés laboral, los índices indican que cerca del 40% de colaboradores ha tenido estrés los cuales se diferencian en dos tipos el estrés episódico o esporádico que tiene un tiempo corto de duración, debido a la sobrecarga laboral, problemas entre compañeros, situaciones de despido, entre otros; el segundo llamado estrés crónico se diferencia por tiempo prolongado por el que se viene acompañado del estrés, la mayor parte son caracterizados por la inestabilidad (Elemplo, 24 de marzo del 2015).

Se viene reportando estadísticas que muestran que el 65% de los trabajadores en Perú no se sienten felices con la labor que realizan, el Índice de Felicidad Organizacional (IFO) manifiesta que solamente el 35% de peruanos se sienten contentos con su trabajo. De igual manera se consultó sobre si sus jefes promovían el equilibrio entre su vida profesional y laboral, el 27.4% de los peruanos dijo están en desacuerdo con esta afirmación, mientras que el 21.8% si estaba de acuerdo. Respecto a sus relaciones interpersonales, se obtuvo que el 43.3% manifiestan que tienen buenos amigos en su trabajo, el 27.9% se mostró neutral y un 13.2% indico que no tiene buenos amigos en su centro de labores. El estudio también preguntó a los empleados si confían en su empresa. El 27.1% dijo confiar en la compañía donde labora, mientras un 23.8% no lo hace (Radio Programas del Perú, 05 de abril del 2016).

Por otro lado, López, García, y Pando (2014) dio a conocer datos laborales donde se vio que los puestos en el trabajan se caracterizan por alta rotación, los cuales son equivalentes al 57.94% cuya antigüedad eran de 1 a 2 años los cuales muestran que el síndrome de burnout surge por la exposición crónica a factores de tipo psicosocial lo cual en unos de sus resultados manifiestan que existe prevalencia del burnout muy alto en la dimensión desgaste emocional o agotamiento asociado con cuatro diferentes factores de riesgo psicosocial laborales, percibidos como negativos en trabajadores de la Población Económicamente Activa (PEA) de Lima.

Encontramos una investigación en Aon Hewitt, de la división de consultoría de recursos humanos de Aon Corporation, da a conocer que las organizaciones con más altos niveles de Engagement entre sus colaboradores son hasta un 78% más productivas y un 40% más rentables que las demás, y las organizaciones que toman medidas significativas a raíz de las encuestas promoviendo el uso de programas de intervención entre sus colaboradores muestran mejoras del 19% al 31% en sus niveles de Engagement. Sin embargo, las organizaciones nacionales que realizan algún tipo de gestión sobre sus niveles de Engagement son aún una cantidad disminuida, por lo que se debe hacer hincapié e informarse respecto del Engagement y sus beneficios, que conlleven a identificar iniciativas de mejoras prioritarias (Prieto citado en Mendoza & Gutierrez, 2017).

## **2. Materiales**

### **2.1. Participantes**

La población de estudio estará conformada por 96 colaboradores del área de servicios de una Universidad Privada de Juliaca, ingresados a la planilla en el año 2019. Debido a que está población elegida es alcanzable, accesible, pero no es conocida es por ello que se trabajara con una muestra de estudio, el cual está conformada por 77 colaboradores, 38 participantes del género masculino y 39 pertenecientes al género femenino de puestos de servicios que tienen como mínimo grado académico secundaria completa y de diversas religiones, el rango de edad que oscilan es a partir de los 18 años en adelante.

## 2.2. Instrumentos

Para la recolección de datos se optó por hacer uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de origen Español que fue creado por Maslach y Jackson en 1981, adaptado en el Perú por (Vallejos & Gianina, 2017). Este cuestionario está constituido por 22 ítems con una escala de tipo Likert formuladas de manera afirmativa, con seis opciones de respuesta del 0 al 6, formuladas de manera afirmativa, que se puntúan de la siguiente manera: 0= Nunca, 1= Pocas veces al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Unas pocas veces al mes o menos, 4= Una vez a la semana, 5= Varias veces a la semana, 6= Diariamente, lo que determina con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los ítems se miden las tres dimensiones (Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal). Este instrumento plantea una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo). Respecto a la confiabilidad se obtuvo 0,927 que demuestra que la prueba posee consistencia interna muy alta.

Así mismo, se utilizó el cuestionario de Utrech Work Engagement Scale – UWES en su versión Española del Utrecht Work Engagement Scale (Spontón, Medrano, Maffei, Spontón, & Castellano, 2012), compuesta por 17 ítems distribuidos en tres factores: Vigor el cual está conformado por 6 ítems que determinan si el sujeto se siente lleno de energía en el trabajo, la segunda dimensión la cual es dedicación que consta de 6 ítems da a conocer si el sujeto siente su trabajo tiene sentido y la tercera dimensión denominada absorción que tiene 5 ítems los cuales indican si el sujeto se olvida de todo lo que pasa a su alrededor a causa de la labor que realiza. Los cuales se puntúan del 0 al 6 donde: 0=Nunca, 1=Casi nunca, 2= Rara vez, 3= Algunas veces, 4=Frecuentemente, 5=Muy Frecuentemente, 6=Siempre. Respecto a la confiabilidad se obtuvo 0,884 que demuestra que la prueba posee consistencia interna muy alta.

## 3. Resultados y Discusión

En el grafico 1 y 2. Respecto al análisis socio demográfico de la población de estudio, se observa que el 49,4% de la población pertenece al sexo femenino mientras que un 50,6% son del sexo masculino, así mismo, en cuanto a la edad de los evaluados, mantienen un rango de entre 18 hasta 48 años de edad. Siendo lo participación de edad más representativa 24, 25 y 27 años de edad.

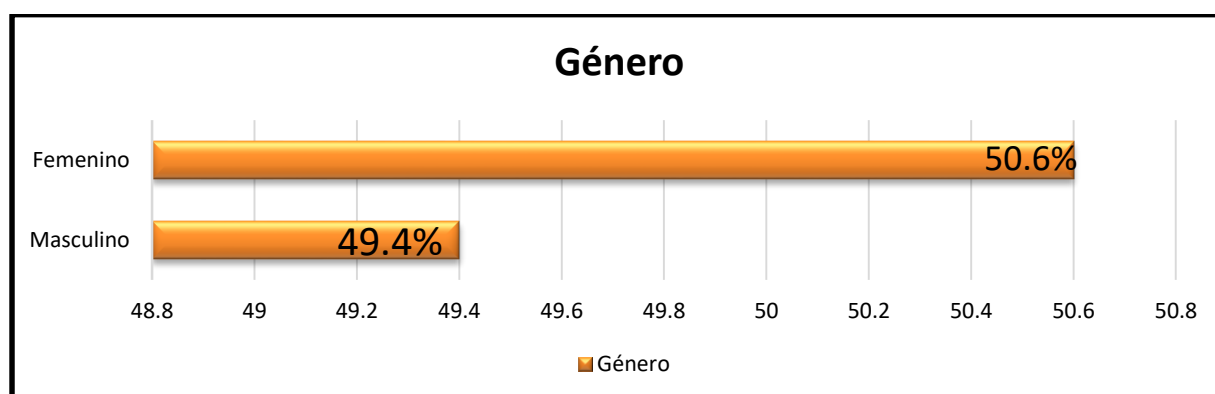


Figura 1. Datos sociodemográficos respecto al sexo de los evaluados de la muestra de estudio (n=77).

Fuente: Elaboración propia

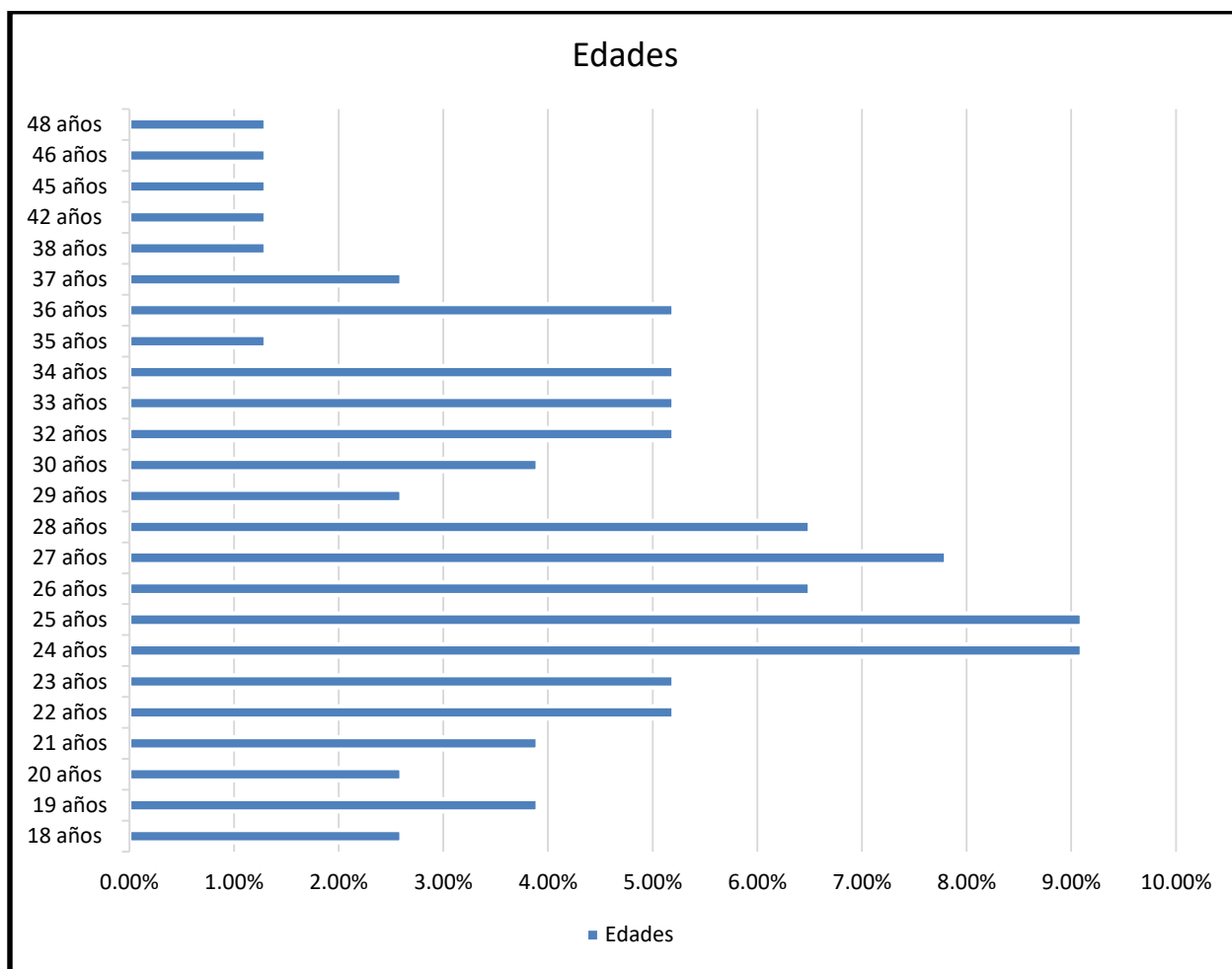


Figura 2. Datos sociodemográficos respecto a las edades de los evaluados de la muestra de estudio (n=77).

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1 se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Los resultados de dicho estudio señalaron que las variables presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo a ( $p < 0.05$ ). Por ende, para los análisis estadísticos correspondientes se empleará estadística paramétrica. Con el propósito de contrastar las hipótesis planteadas, se realizó primero la prueba de bondad de ajuste para precisar si las variables presentan una distribución normal.

Tabla 1  
Pruebas de normalidad Kolmogorov – Smirnov para una muestra

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Vigor	Dedicación	Absorción	Total, ED
N		77	77	77	77	77	77	77
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	22,96	13,12	23,35	26,0390	22,2078	26,0130	4,3682
	Desviación estándar	10,227	6,790	10,622	5,60648	4,94799	6,08815	,89345
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,134	,129	,122	,130	,187	,094	,090
	Positivo	,134	,129	,122	,062	,074	,061	,072
	Negativo	-,086	-,073	-,110	-,130	-,187	-,094	-,090
Estadístico de prueba		,134	,129	,122	,130	,187	,094	,090
Sig. asintótica (bilateral)		,001 <sup>c</sup>	,003 <sup>c</sup>	,006 <sup>c</sup>	,002 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,087 <sup>c</sup>	,192 <sup>c</sup>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se pueden observar las correlaciones por Rho de Spearman para variables con distribución no normal, cuyos resultados revelan que existe relación negativa moderada entre *engagement* y las dimensiones de síndrome de burnout, siendo (Rho= -0,442; p=000) el mínimo grado de correlación entre *engagement* y Realización personal. Así mismo se evidencian correlaciones indirectas entre las dimensiones de Burnout y las dimensiones de *engagement*. Siendo la correlación de *engagement* y agotamiento emocional de -,517 menor al 0.05 siendo este altamente significativa; así también, *engagement* y despersonalización arrojaron valores de -,545; finalmente se observa un resultado de -,442 de *engagement* y realización personal lo que nos muestra una correlación altamente significativa moderada.

Tabla 2

*Correlación de las variables Engagement y Síndrome de Burnout*

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
		Rho de Spearman		
<b>Vigor</b>	Coeficiente de correlación	-,462**	-,500**	-,432**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	77	77	77
<b>Dedicación</b>	Coeficiente de correlación	-,445**	-,425**	-,286*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,012
	N	77	77	77
<b>Absorción</b>	Coeficiente de correlación	-,476**	-,519**	-,407**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	77	77	77
<b>Engagement</b>	Coeficiente de correlación	-,517**	-,545**	-,442**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	77	77	77

Fuente: Elaboración propia.

La variable síndrome de *burnout* tiene relación con *engagement*, en el estudio titulado “*Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense*” realizado por Molina y Moreno, (2013) que nos da a conocer sus resultados, indican la presencia de un bajo nivel de Burnout y un alto nivel de Engagement, lo que corrobora el presente estudio que se realizó, en distintas poblaciones se puede observar que ambas variables se tienen relación negativa. En este estudio se tomó en consideración las horas de labor, una media de 42,04 horas de trabajo semanal y un promedio de 8,59 horas semanales dedicadas a la recreación. Asimismo, se tiene que el 44,4% de los(as) participantes estarían con toda la predisposición a cambiar de trabajo. Se concluye una relación negativa y estadísticamente significativa entre el Burnout y el Engagement, junto con una adecuada confiabilidad en la medición, también se debe priorizar la investigación de variables asociadas como el agotamiento, la recreación y el uso del tiempo libre.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, Marsollier (2019) corrobora que el modelo burnout/engagement permite identificar dos perfiles psicosociales coexistentes que explicarían los diferentes niveles de bienestar y malestar de los empleados, en esta investigación el 25,8% de la muestra presenta elevados niveles de cansancio emocional y cinismo; mientras que el resto del 74,2% se caracteriza por altos niveles de eficacia profesional y engagement, con una correlación Rho=.416 p<.05 el cual ambos instrumentos se hallan altamente correlacionados en sus distintas subescalas. A pesar del desgaste físico y psicológico en el que se encuentra el docente ante los constantes cambios, cuenta con altos niveles de compromiso laboral. Así también, Ruiz de Chavéz, Moreno, Beltran y Perales (2016) en su trabajo de investigación menciona que en cuanto al Burnout se evidenció un alto nivel de agotamiento y un 35.3% con al menos una dimensión quemada, con una relación p<0,05 con el sexo, la edad y el grado académico con

el agotamiento emocional. Con respecto al *work engagement* se encontraron altos niveles del 99.4% del total de los participantes. Por su parte, Piiraja (2019) sostiene que el agotamiento emocional y la indiferencia demostraron asociaciones inversas con las dimensiones de vigor y dedicación. Así también, la dimensión eficacia profesional correlacionó con las tres dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) de manera positiva y significativa. Finalmente Liébana et. al., (2018) en su investigación hallaron que en cuanto a las dimensiones del burnout y engagement existe una correlación entre sí, la relación entre estas dos variables pone de manifiesto la diferencia entre hombres y mujeres y la influencia positiva del engagement en la eficacia académica del estudiante. Los cuales concluyen haciendo mención que el fomento del engagement puede ser una oportunidad para superar las tareas académicas y para enfrentarse al mundo laboral con mayor probabilidad de éxito.

#### 4. Conclusiones

Los resultados obtenidos de la presente investigación muestran que existe una relación significativa entre las dimensiones de engagement y el síndrome de burnout en los colaboradores de Servicios Generales de una Universidad Privada de Juliaca, 2019. El síndrome de burnout se manifiesta por el exceso de trabajo, el cual se describe como agotamiento físico mental debido al estrés crónico asociado con el trabajo y el desempleo, es por ello un factor de riesgo laboral, que afecta de manera negativa a la calidad de vida, salud mental e incluso pone en riesgo la vida de la persona que lo padece. Por otra parte, el engagement la variable protectora frente al burnout, que se entiende como compromiso o implicación, en el lugar de trabajo busca que la persona se encuentre predispuesta a realizar sus funciones, con un beneficio mutuo en ambas partes.

#### 5. Recomendaciones

En base a los resultados encontrados, se puede plantear que es pertinente implementar programa de intervención basado en la disminución del síndrome de burnout con el objetivo de entrenar en el manejo de estrés laboral en los colaboradores de servicios generales de una Universidad Privada de Juliaca, puesto que está comprobado que el síndrome de burnout conlleva al bajo rendimiento laboral, enfermedades físicas y psicológicas y sobre todo pérdidas económicas para la empresa.

#### Referencias

- Barria, C. (2019). El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa. Recuperado de BBC News Mundo website: [https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050?ocid=socialflow\\_facebook&fbclid=IwAR38DImAnoD\\_avg93P5pVNaAbYgLq7\\_X7m0Aii35W3rEJVlvPZP37YhVlrE](https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050?ocid=socialflow_facebook&fbclid=IwAR38DImAnoD_avg93P5pVNaAbYgLq7_X7m0Aii35W3rEJVlvPZP37YhVlrE)
- Elempleo. (2015). Estrés, un mal que aqueja el entorno laboral. Recuperado Marzo 25, 2019, de Elempleo website: <https://elempleo.com/co/noticias/consejos-profesionales/estres-un-mal-que-aqueja-el-entorno-laboral-4654>
- Gómez, I. C., & Diaz Bambula, F. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología Desde El Caribe*, 33(1), 113–131. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Liébana Presa, C., Ferbández Martínez, M. E., Vázquez Casares, A. M., López Alonso, A. I., & Rodríguez Borrego, M. A. (2018). Burnout y engagement en estudiantes universitarios de enfermería. *Psicología Desde El Caribe*, 32(2), 254–267.
- López Palomar, M. del R., García Cueva, S. A., & Pando Moreno, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima , Perú. *Ciencia y Trabajo*, (51), 164–169. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Marsollier, R. G. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Psicogente*, 22, 1–18.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42–80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Mehech Vargas, C., Cordero Unghiatti, A., & Gómez Rabagliati, T. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa* (Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medición del compromiso laboral y su.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medición%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1)
- Mendoza Robles, B. L., & Gutierrez Figueroa, M. J. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú.
- Molina Brenes, M. A., & Moreno Salas, M. (2013). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario costarricense. *Revista de Ciencias Sociales*, 0(137). <https://doi.org/10.15517/rsc.v0i137.8419>
- Organización Mundial de la Salud. (2013). La organización del trabajo y el estrés. Recuperado de, from WHO website: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Piiraja Geldres, I. (2019). *Burnout y Engagement en trabajadores de una empresa privada de Laboratorio de la Ciudad de Lima*. USMP.
- Radio Programas del Perú. (2016). Solo el 35% de los peruanos está feliz con su trabajo. Recuperado de Radio Programas del Perú website: <https://rpp.pe/economia/economia/solo-el-35-de-los-peruanos-esta-feliz-con-su-trabajo-noticia-951114>
- Ruiz de Chavéz, D., Moreno, M. P., Beltrán, C. A., & Perales, C. A. (2016). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia & Trabajo*, 116–120.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). <https://doi.org/1409-0015>
- Spontón, C., Medrano, L. A., Maffei, L., Spontón, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147–154.
- Vallejos, V., & Gianina, W. (2017). “ *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima norte, 2016*”. Universidad César Vallejo.
- Vilchez Cornejo, J., Huamán Gutiérrez, R., Arce-Villalobos, L., Morán Mariños, C., Mihashiro Maguiña, K., Melo Mallma, N., ... Rojas Valle, C. (2016). Síndrome de burnout en estudiantes de medicina: frecuencia, características y factores asociados. *Acta Médica Peruana*, 33(4), 282–288.